ВНИИС
VNIIS

ВСЕРОССИЙСКИЙ
НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ИНСТИТУТ СЕРТИФИКАЦИИ

ISSN 2219-0856

СЕРТИФИКАЦИЯ
CERTIFICATION

НАУЧНО-
ТЕХНИЧЕСКИЙ
ЖУРНАЛ

2
2014
Москва

НОВАЯ ВЕРСИЯ
СТАНДАРТА ИСО 9001:2015.
ЧТО НАС ОЖИДАЕТ?

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА
ПРОГРАММНЫХ АКТИВОВ

РОССИЙСКИЙ АВТОПРОМ
И ВСЕМИРНАЯ ТОРГОВАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

НОВАЯ УСЛУГА ОАО «ВНИИС»

по анализу договоров на уполномочивание при ввозе товаров, сопровождаемых декларациями о соответствии

Участились случаи, когда таможенные органы отказывают в выпуске в свободное обращение товаров, сопровождаемых декларациями о соответствии (сертификатами соответствия), оформленными на уполномоченное зарубежным изготовителем лицо. В результате участники внешнеэкономической деятельности несут существенные потери.

Чтобы уменьшить потери организаций, ОАО «ВНИИС» предлагает услугу по анализу договоров на уполномочивание и договоров поставки в части, относящейся к подтверждению соответствия продукции установленным требованиям, в том числе требованиям технических регламентов Таможенного союза.

Контакты

Телефон:
(499) 253-33-82, (499) 253-03-68, (499) 253-03-79
Факс:
(499) 253-00-85, (499) 253-68-55
E-mail: kpvniis@gost.ru

СЕРТИФИКАЦИЯ
ЕЖЕКВАРТАЛЬНЫЙ НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ЖУРНАЛ
2, 2014

СОДЕРЖАНИЕ

Издается с 1992 года

УЧРЕДИТЕЛЬ:
Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации

РЕДАКЦИОННАЯ КОЛЛЕГИЯ:
В.Г. ВЕРСАН, докт. экон. наук, профессор (главный редактор)
И.З. АРОНОВ, докт. техн. наук
В.И. ГАЛЕЕВ, канд. экон. наук
Л.Г. ДУБИЦКИЙ, докт. техн. наук, профессор
Е.В. КАЗАКОВА (зам. главного редактора)
А.В. РАКОВ, канд. экон. наук
М.Л. РАХМАНОВ, докт. техн. наук, профессор
К.Н. САВИН, докт. экон. наук, профессор
А.Л. ТЕРКЕЛЬ, канд. техн. наук
В.Я. ТИМКО, канд. техн. наук
И.И. ЧАЙКА, канд. экон. наук

Свидетельство о регистрации средств массовой информации ПИ № ФС 77-41912 от 03.09.2010

© ВНИИС, 2014

АДРЕС РЕДАКЦИИ:
123557, Москва, Электрический пер., д. 3/10, стр. 1, ВНИИС, комн. 222
Тел.: (499) 253-6954
Факс: (499) 253-6954
E-mail: magazine@gost.ru

Подписано в печать 10.06.2014
Формат бум. 60x90 1/8
Объем 5 п.л. Заказ № 153232
Отпечатано в ООО «Вива-Стар»

ВОПРОСЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ

2 *В.И. ГЕЛЬГОР, Д.А. МЕЗИНОВА.* Стандарты качества и прослеживаемость

5 *М.Л. РАХМАНОВ, В.А. СИНИЦИНА.* Анализ трактовки термина «консенсус». Его содержание в сфере стандартизации

8 *И.И. ЧАЙКА.* Стандарт ИСО 9001:2015. Что нас ожидает?

РОССИЙСКИЙ АВТОПРОМ И ВТО

12 *И.А. КОРОВКИН.* Развитие автобизнеса в условиях членства России во Всемирной торговой организации

УПРАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫМИ ТЕХНОЛОГИЯМИ

16 *И.Р. ПАНКРАТОВ, А.А. ЩУРЕНКОВ.* Система менеджмента программных активов на основе ГОСТ Р ИСО/МЭК 19770-1–2014: от достоверных данных к стратегическому управлению

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ – КАЧЕСТВО И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ

21 *Е.А. ГОРБАШКО, Е.В. ВАСИЛЬЕВА, В.В. КРАСТЫНЬ.* Об обеспечении качества высшего образования в России на основе европейской интеграции

27 *А.И. ПОПОВ, И.Л. РУСАКОВ, М.В. ЕКАТЕРИНИН.* Внедрение и совершенствование системы менеджмента качества в национальном исследовательском университете

31 *С.В. ГОЛИЦЫНА, И.А. СТАРЦЕВА.* Опыт внедрения системы менеджмента качества в профессионально-образовательное пространство колледжа

КАЧЕСТВО МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

36 *С.А. АНТОНОВ, И.И. АНТОНОВА.* Менеджмент качества в медицинских учреждениях: решение проблем и пути развития

40 **НАШИ АВТОРЫ**

СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА И ПРОСЛЕЖИВАЕМОСТЬ (по итогам семинара в Росстандарте)

В.И. ГЕЛЬГОР, Д.А. МЕЗИНОВА (ОАО «ВНИИС»)

Росстандартом совместно с Европейской экономической комиссией (ЕЭК) ООН* и Союзом участников потребительского рынка 24-26 марта 2014 года был проведен семинар «Сельскохозяйственные стандарты качества, пищевая безопасность и прослеживаемость». На семинаре обсуждалось законодательство Евросоюза по пищевой безопасности, обеспечению прослеживаемости и использованию электронной системы выдачи сертификатов на продукцию агропромышленного комплекса (АПК).

Рост международного сотрудничества повышает заинтересованность России в изучении и внедрении опыта зарубежных партнеров. В отличие от трех предыдущих семинаров, проведенных ЕЭК ООН в странах СНГ и посвященных преимущественно практической оценке «торгового» качества свежих плодов и овощей, на данном семинаре были всесторонне рассмотрены также вопросы прослеживаемости продовольствия (на примере плодов и овощей и продукции птицеводства).

Согласно статье 4 Технического регламента Таможенного союза «О безопасности пищевой продукции», прослеживаемость – это возможность документально (на бумажных или электронных носителях) установить изготовителя и последующих собственников находящейся в обращении продукции, кроме конечного потребителя, а также место происхождения продукции или продовольственного сырья.

Стандарты ЕЭК ООН способствуют производству качественной продукции, повышают его рентабельность, препятствуют попаданию в торговлю некачественных товаров. Все это в конечном итоге создает «прозрачный» рынок. Стандарты на свежие овощи и фрукты позволяют оценить их зрелость и торговое качество, более точно отнести плод к той или иной ценовой категории. Тем самым они способствуют укреплению рыночных связей «продавец – покупатель».

В России внедрены 32 стандарта ЕЭК ООН и находятся в работе около 50 таких документов. Так, на основе европейских стандартов приняты национальные стандарты ГОСТ Р 54688–2011 (ЕЭК ООН FFV-49:2010) «Ананасы свежие. Технические условия», ГОСТ Р 54692–2011 (ЕЭК ООН FFV-48:2010) «Брокколи. Технические условия», ГОСТ Р 53136–2008 «Картофель семенной. Технические условия», подготовленные к утверждению техническим комитетом по стандартизации ТК 178 «Свежие фрукты, овощи и грибы, продукция эфиромасличных, лекарственных, орехоплодных культур и цветоводства», принят также ГОСТ Р 55329–2012 «Картофель семенной. Приемка и методы анализа», подготовленный техническим комитетом ТК 359 «Семена и посадочный материал».

В семинаре приняли участие представители российских розничных торговых сетей, ВНИИСа, Московского государственного университета пищевых производств, Евразийской экономической комиссии, Научно-исследовательского центра «Кубаньагростандарт», Союза участников потребительского рынка, Главного экспертно-аналитического центра «СОЭКС», Минсельхоза и Минпромторга России, Нижегородского ЦСМ и др.

Открывая семинар, заместитель руководителя Росстандарта *А.В. Зажигалкин* отметил, что за последние 10 лет деятельность по стандартизации активизировалась и общий фонд национальных стандартов к 2014 году составил около 27880 документов. Из них стандарты в сфере АПК составляют примерно 10 %. Разрабатываются Федеральный закон «О стандартизации в Российской Федерации» и технические регламенты, а также актуализируются перечни стандартов, в результате применения которых обеспечивается соблюдение требований технических регламентов, и перечни стандартов, содержащих правила и методы исследований (испытаний) и измерений, в том числе правила отбора образцов, необходимые для выполнения требований технических регламентов.

С.В. Маланичев (руководитель подразделения по стандартам качества сельскохозяйственной продукции Отдела торговли ЕЭК ООН) в своем выступлении дал общее представление о сельскохозяйственных стандартах, призванных не допустить на рынок некачественную продукцию. Он сообщил, что в разработке стандартов участвуют представители стран, неправительственные организации, бизнес, а все решения принимаются консенсусом. Для облегчения применения стандартов ЕЭК ООН на сельскохозяйственную продукцию издаются иллюстрированные брошюры, помогающие унифицировать критерии оценки. За 10 лет Рабочая группа ЕЭК ООН по стандартам качества в рамках работы четырех секций – «Свежие фрукты и овощи», «Сухие и сушеные продукты», «Семенной картофель», «Мясо (в том числе яйца и яйцепродукты)» – разработала и внедрила 101 стандарт.

Доктор *К. Матсон* (представитель Министерства сельского хозяйства Швеции) выступила с несколькими докладами на разные темы.

Проследив историю появления стандартов качества в Европе и США (еще в начале XX века это было

* ЕЭК ООН – одна из пяти региональных организаций Экономического и социального совета ООН (ЭКОСОС) – создана в 1947 году для содействия развитию экономического сотрудничества между странами – членами этой структуры (всего 56 государств). Наряду с европейскими странами в нее входят США, Канада, Турция, Израиль, бывшие советские республики Средней Азии.

вызвано необходимостью единого «языка» в торговле и обеспечения контроля за сделками), она отметила, что в Европе четко обозначена «нижняя черта» характеристик качества, а требования к его уровню едины для продукции как при экспорте, так и при реализации на внутреннем рынке. Эти стандарты – основа коммерческих контрактов, их применение способствует одинаковой оценке товара покупателем и продавцом, снижает стоимость сделок, упрощая и ускоряя их; минимизирует риски. Стандарты качества постоянно совершенствуются (процесс долгий, но необходимый). Как иллюстрация был представлен стандарт ЕЭК ООН на яблоки: детально разъяснены все включенные в него требования и товарные различия, а также допуски к сортам яблок.

К. Матсон рассмотрела также практику применения метода выборки продукции при контроле качества. Правильно сделанная выборка обеспечивает ее репрезентативность в отношении всей партии. Поврежденные упаковки должны быть изъяты и проверены отдельно. Если партия продукции неоднородна, то ее обычно разбивают на несколько «подпартий» более или менее однородного качества.

В Евросоюзе, проинформировала К. Матсон, действует Система быстрого оповещения о продуктах питания и кормах – если невозможно контролировать их движение, рынок может быть парализован. Согласно Директиве 2002/179/ЕС, прослеживаемость означает способность контролировать движение продуктов питания, кормов, продуктивных животных на всех этапах их производства, переработки и распределения.

Доктор *У. Бикельман* (представитель Федерального агентства Германии по сельскому хозяйству и продовольствию) рассказала о системе контроля качества в Германии; о методах выборки продукции, рекомендованных Организацией экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) для применения инспекционными службами страны; об объективных тестах для определения качества продукции (схема ОЭСР по применению международных стандартов на фрукты и овощи).

У. Бикельман проинформировала, как в стране организован контроль качества пищевой продукции. Система контроля качества обеспечивается законодательством по коммерческим классам продукции. Согласно принципу, изложенному в немецкой «Зеленой книге качества сельскохозяйственной продукции», рост объема производства этой продукции не должен вести к снижению ее качества. Создана и постоянно актуализируется база данных торговых агентов, ведется анализ торговых рисков. Данные о результатах инспекций публикуются еженедельно.

Импортируемую продукцию в Германии контролируют региональные отделения Федерального агентства по сельскому хозяйству и продовольствию в аэропортах, морских портах и др. Инспекции планируются с учетом оценки возможных рисков несоответствия. Создана система электронного оповещения импортеров о результатах инспекции. В 2013 году была отбракована десятая часть проверенных партий продукции, причем 73 % из них – из-за низкого качества, 21 % – из-за неверной маркировки. Выборка продукции при контроле ее качества определяется Регламентом (ЕС) № 543/2011 с изменениями, внесенными в него в связи с расширением перечня возможных видов упаковки и документов, регулирующих торговые отношения. Выборка (первичная, совокупная, повторная или сокращенная) обязательно должна быть репрезентативной. При проведении тестов определяют «внутреннее качество» фруктов и овощей (степень зрелости – общее содержание растворимых сухих веществ и сахаров, соотношение сахар/кислота, твердость мякоти, цвет, содержание сока и влаги).

В заключение докладчиком была подробно рассмотрена практика применения стандарта ЕЭК ООН на цитрусовые на примере лимонов и апельсинов.

Й. Хьюит (председатель Рабочей группы ЕЭК ООН по сельскохозяйственным стандартам качества, представитель британского Агентства по сельскому хозяйству) презентовал электронную Систему выдачи сертификатов британской Инспекцией рынка фруктов и овощей (Peach), которая содержит информацию о поступающих по импорту товарах и торговых сделках и связана с таможенными органами. Импортер на соответствующем сайте заполняет заявку с описанием ввозимого товара. Каждая партия получает уникальный код, упрощающий дальнейший контроль за ней. Система Peach самостоятельно оценивает уровень риска, относит продукт к той или иной группе, а при низком уровне риска сама выдает сертификат (без участия инспектора). При отказе от выполнения заявки инспектор обязан указать его причины и предложить действия, необходимые для решения проблемы.

Выступающий отметил, что прослеживаемость продукции крайне важна, так как в торговом процессе существует много «непрозрачных» звеньев, где возможна контаминация или порча продуктов. В Великобритании прослеживаемость означает возможность отследить продукт «на один шаг вперед и на один шаг назад» в любой точке цепи поставки, что при возникновении проблемы позволяет эффективно применить корректирующие действия, снижая до минимального уровня сбой в торговле и риск для здоровья потребителей. Для организации прослеживаемости необходима следующая основная информация: наименование и реквизиты поставщиков и описание продуктов, сведения о покупателях, дата заключения сделки или дата поставки, серия или маркировка партии, объем поставленной или полученной продукции, любые другие важные данные о ней.

Каждый продукт, поступивший в супермаркет, идентифицируется с помощью Глобального идентификационного номера (Global Location Number – GLN) и Глобального номера товара (Global Trade Item Number – GTIN). Их присвоение – обязанность владельца бренда и должно быть зафиксировано в документах розничной сети перед продажей продукта. При реконфигурации или переупаковке продукта ему присваивают новый код GTIN, при этом для сохранения связи с первоначальными данными о продукте изменения кода минимизируют.

Й. Хьюитт провел практическое занятие по применению двух стандартов ЕЭК ООН – стандарта на томаты, поставляемые в свежем виде, и стандарта на кочанную, конусообразную и савойскую капусту.

О требованиях к качеству сельскохозяйственной продукции в Германии и контроле качества в

оптовой и розничной торговле рассказал специалист компании Stolper Qualitätsberatung GmbH *О. Штолпер*. Он отметил, что немецкие потребители очень внимательны к цене и качеству продуктов питания. Каждая торговая сеть вырабатывает свои требования к реализуемой продукции. В качестве «пропуска», обеспечивающего ей место на полках, супермаркеты требуют сертификаты не только на саму продукцию (например, сертификаты GlobalGap), но и на упаковку. Могут быть предъявлены требования к качеству продукции в дополнение к официальным стандартам.

О. Штолпер сообщил, что имеет место большой разброс требований, предъявляемых супермаркетами к маркировке фруктов и овощей, выходящий за рамки юридических норм: некоторые требуют, например, обеспечения прослеживаемости продукта до поля, где он был выращен, с помощью специального кода. А требования к остаточному содержанию пестицидов в плодах и овощах, как правило, более жесткие, чем нормы законодательства, но при всех вариантах требований остаточное содержание пестицидов не должно превышать 0,01 мг/кг.

В супермаркетах есть квалифицированные специалисты по контролю качества, проверяющие каждую партию продукции. Объем контроля определяется компанией, которой супермаркет принадлежит.

(Позволим себе небольшую ремарку от авторов данного материала: при столь строгом контроле качества, хотелось бы отметить, что европейские коллеги не считают необходимым уделять много внимания такому вопросу, как оценка вкусовых достоинств плодов и овощей).

С. Мелис (представитель компании QS Qualität und Sicherheit GmbH) изложила основные требования к прослеживаемости продукции, предъявляемые торговыми сетями при использовании добровольной саморегулируемой системы QS, имеющей две цепи поставки – для мясных продуктов и для овощей и фруктов. Система позволяет контролировать качество с момента выпуска продукции до момента потребления, и хотя она применяется в основном в Германии, в ней задействованы участники и из других стран. Каждой входящей партии присваивается идентификационный номер. В соответствии с Регламентом (ЕС) № 178/2002, участники QS обязаны внедрить системы обеспечения прослеживаемости, дающие возможность получать информацию в течение 24 часов после контакта с участником системы. QS – система контроля качества, являющаяся «прозрачной» на всех этапах.

Российские торговые сети были представлены менеджером по контролю качества ООО «ГиперГлобус» *П.Е. Мурашкиной*. Она отметила, что при поставках в магазины сети предъявляются дополнительные требования к свежим овощам и фруктам, рыбе и мясу, которые «ГиперГлобус» относит к группе продуктов сверхвысокого риска. Эта продукция проходит обязательный лабораторный контроль, ее запасы в магазинах не создаются. Компания проводит работу по обучению персонала и внедрению программ прослеживаемости товара при приемке.

Представители российских торговых сетей приняли активное участие в дискуссиях на темы, рассматривавшиеся на семинаре. Их особенно интересовали вопросы установления сроков годности на свежие плоды и овощи, а также причины отсутствия в стандартах ЕЭК ООН требований к их транспортировке, к ответственности инспекторов, длительности инспекции и др.

Во второй день семинара выступил директор Всероссийского научно-исследовательского института птицеперерабатывающей промышленности (ВНИИПП) *В.В. Гущин*, его доклад был посвящен пилотному проекту по прослеживаемости в птицеперерабатывающей отрасли.

Он отметил, что кризисы, связанные с безопасностью пищевой продукции (первый диоксиновый кризис 1998 года, второй – 2004 года, птичий грипп в Юго-Восточной Азии в 2004 году), привлекли внимание к проблеме прослеживаемости пищевых продуктов. Задачи пилотного проекта: анализ законодательных основ безопасности продуктов питания в России и в мире; сравнительный анализ систем прослеживаемости как элементов поддержания безопасности продуктов питания; анализ технологических и бизнес-процессов при производстве яиц и птичьего мяса и продуктов их переработки; создание концептуальной модели прослеживаемости для предприятия; определение критических контрольных точек на основе системы ХАССП; разработка технической документации для введения в действие системы прослеживаемости. Проект устанавливает два вида прослеживаемости – внешнюю (информация о продукции, получаемой или предоставляемой производителем другим участникам движения товара) и внутреннюю (обеспечение возможности идентификации всех используемых при производстве продукции ингредиентов и документальной фиксации процесса производства по каждому отдельному продукту).

Докладчик сообщил, что ВНИИПП разработал документ «Обеспечение прослеживаемости при производстве продуктов из мяса птицы и яиц», содержащий методические и нормативные материалы по указанной теме.

Третий день семинара был целиком посвящен ознакомлению с системой прослеживаемости в процессе производства на подмосковном предприятии ЗАО «Элинар-Бройлер». Это птицеводческий комплекс полного цикла с производственными площадками в Наро-Фоминском, Чеховском и Ногинском районах. Ключевой элемент контроля на фабрике – прослеживаемость продукта «до прилавка». Особое внимание было привлечено к одному из важнейших аспектов внедренной системы прослеживаемости – комплексу мер по профилактике заражения куриной тушки сальмонеллами, разработанному с учетом рисков, характерных для предприятий птицеводческой отрасли.

***

Большой интерес специалистов пищевых отраслей к этому семинару подтверждает острую актуальность его тематики. Отрадно, что возвращено понимание неразрывной связи безопасности пищевой продукции с ее торговым (товарным) качеством для объективной оценки и обеспечения конкурентоспособности отечественной продукции на внутреннем и внешнем рынке. Поэтому законодательство и практический опыт «продвинутых» европейцев заслуживают самого серьезного внимания.

АНАЛИЗ ТРАКТОВКИ ТЕРМИНА «КОНСЕНСУС». ЕГО СОДЕРЖАНИЕ В СФЕРЕ СТАНДАРТИЗАЦИИ

М.Л. РАХМАНОВ (ОАО «ВНИИС»), В.А. СИНИЦИНА (ООО «АЛП Информационные системы»)

Дан анализ понятия «консенсус», а также обозначающего его термина применительно к разным научным и практическим сферам деятельности. Основная цель - выявить наиболее значимые особенности и нюансы, которые должны найти отражение в определении данного термина, используемом в сфере стандартизации, поскольку эта область охватывает практически весь спектр отраслей человеческой деятельности.

Ключевые слова: консенсус, понятие и термин, принятие решения, стандартизация.

The author reviews the concept «consensus» as well as the term which is used to define this concept for different scientific and practical areas of activities. The main goal is to reveal the most significant features and aspects to be expressed in this term definition, which used in the standardization field, as this field covers practically the whole range of human activities.

Key words: consensus, concept and term, decision-making, standardization.

Понятие «консенсус», как и соответствующий термин, прочно вошли в научный обиход. Они обозначают, как правило, принятие решения по спорным вопросам на основе общего согласия, к которому приходят путем взаимных уступок, выработки единого мнения. Многие исследователи и специалисты считают это оптимальным способом разрешения любых конфликтов – от семейных до международных. Активно обсуждаются и разрабатываются различные консенсуальные процедуры и механизмы, однако четкое представление о той цели, на достижение которой они направлены, присутствует далеко не всегда. В этом смысле консенсус можно считать своего рода феноменом.

Консенсус – это не столько согласие, сколько единодушие и даже «единочувствование». Такая трактовка термина обусловлена его этимологией. Первичное значение слова связано с латинским *consensus* (от consentire – соглашаться, сговариваться, где *con-* – вместе, *-sentire* – думать, полагать, выражать мнение, чувствовать, а *sense* – чувство, ощущение, восприятие). Суммировав все значения, получаем, что консенсус – это согласованное мнение, выступающее как общее восприятие, как разделяемое чувство, как одно и то же эмоциональное состояние [1].

В специальной литературе слово «консенсус» употребляется по меньшей мере в пяти аспектах: юридическом, политическом, социологическом, философском и психологическом. Ниже проанализируем каждый из них.

В *политической сфере* консенсус рассматривается как наличие некоторых базовых ценностей и норм, которые разделяют все основные социальные группы. Это означает, прежде всего, всеобщее согласие относительно процесса принятия решений, из чего следует, что меньшинство заранее готово подчиниться решениям победившего в открытом политическом соперничестве большинства, а последнее готово обеспечить права меньшинства на протест, критику, оппозицию и т.п. Тем самым консенсус трансформирует власть в авторитет.

Политологи трактуют консенсус в узком смысле как способ политического разрешения споров и конфликтов, а в широком общеполитическом значении его называют гражданским согласием.

Общепризнано, что консенсус в современных условиях является единственно разумным и эффективным способом решения наиболее сложных проблем и конфликтов. Признание всеобщего согласия одним из основных принципов общественной жизни формирует новое современное сознание граждан, которому чужды предвзятость и непримиримость. Гражданское согласие на основе консенсуса усиливает легитимный характер политической системы, делает ее более стабильной, укрепляет взаимосвязь с гражданским обществом. Итак, консенсус как политический термин означает общность взглядов различных социально-политических групп на политическую ситуацию в стране и подходы к решению перспективных проблем.

«Широкое» политическое понимание консенсуса тесно примыкает к *социологическому*, с позиции которого консенсус – это согласие значимого большинства людей любого сообщества относительно наиболее важных аспектов его социального порядка, выраженное в действиях [3]. В соответствии с воззрениями немецкого мыслителя М. Вебера, консенсус представляется неотъемлемой характеристикой любого человеческого общества. По его мнению, согласие, соотносящееся с понятием «консенсус», – это возможность при отсутствии предварительной договоренности между участниками взаимодействия отнестись к ожиданиям друг друга как к «значимым» по своему смыслу для их поведения. То есть, можно сказать, что консенсус это согласие, основанное на сходстве взгля-

дов или ориентаций относительно значимых ценностей, целей, норм, правил поведения, ролей, отношений власти и т.д. между индивидами, социальными группами и общностями [4].

В *юридическом* смысле консенсус – это метод выработки и принятия решений, актов, который опирается на два важных принципа: поддержку решения большинством участвующих в его принятии и отсутствие возражений со стороны хотя бы одного из участников.

Следовательно, в этом случае консенсус – не единогласие, ибо полного совпадения позиций всех участников процесса принятия решения здесь не требуется. Он предполагает только отсутствие прямых возражений и вполне допускает нейтральную позицию (воздержание от голосования) и даже отдельные оговорки относительно решения (если, конечно, они не подрывают основу достигнутого соглашения). Вместе с тем консенсус – не решение большинства, так как он несовместим с позицией «против» хотя бы одного из участников.

Однако наряду с позитивными сторонами консенсуальный метод имеет и некоторые издержки, связанные с уровнем политической и правовой культуры. Во-первых, необходимость многократных согласований позиций иногда используется для затягивания принятия решения. Во-вторых, возникает опасность принятия неконкретных, расплывчатых решений – по ним проще достичь консенсуса. Таким образом, повышение степени согласованности решения может иногда идти в ущерб качеству этого решения [6].

Заметим, что среди юристов термин «консенсус» используют в основном специалисты в области международного права, рассматривая его как метод выработки и принятия международно-правовых актов [5].

Активно функционирует юридический консенсус в гражданском и гражданском процессуальном праве. Эти отрасли права основаны на принципе диспозитивности, который дает сторонам правоотношений возможность самостоятельно определять характер и объем взаимных прав и обязанностей, урегулировать возникающие разногласия. Гражданские правоотношения, возникающие из договоров (а их большинство), вообще сугубо консенсуальны. Причем здесь, как правило, действует обязательный консенсус, а факультативный является исключением (например, арбитражное разрешение преддоговорных споров).

В гражданском процессе консенсус, напротив, факультативен: стороны вправе закончить спор мировым соглашением, но если оно не достигнуто, решение выносит суд. На факультативном консенсусе строится семейное право. Естественно, все семейные проблемы и конфликты должны разрешаться по взаимному согласию, и лишь если этого достичь не получается, в действие вступают правовые нормы. Широко применяются консенсуальные процедуры для предотвращения и разрешения социально-трудовых конфликтов.

Юридический консенсус почти всегда носит факультативный характер, то есть консенсуальная процедура рассматривается как предварительная стадия или альтернативный вариант принятия решения. Факультативный юридический консенсус применяется (хотя и в разной степени) практически во всех отраслях права.

В *философии*, в свою очередь, консенсус – понятие, которое предусматривает согласие народов, согласие всех. Так, стоиками, Цицероном, а также философами шотландской школы эта категория использовалась в качестве доказательства [7]. В работах философов просматривается связь между человеческим бытием и консенсусом как обязательным его атрибутом.

К мыслителям, предпринявшим попытку проанализировать феномен консенсуса, относится и представитель немецкой классической философии Г. Гегель, указывавший на такие условия, как «наличное бытие, власть права, гарантия договора», которые обеспечивают существование государства – общества людей «с правовыми отношениями, в котором люди имеют значение друг для друга» [8]. Согласно представлениям французского просветителя Д. Дидро, общественное состояние – это «договор, сближающий, объединяющий и сплачивающий множество до того изолированных существ» [9, стр. 352], в чем видно стремление мыслителя рассмотреть консенсус как основу нормального функционирования общества.

Консенсус *в психологии* определяется как «наличие между индивидами и социальными группами единства взглядов или сходных ориентаций по какому-либо вопросу, согласие большинства социальной общности по жизненно важному вопросу» [10]. Кроме традиционной трактовки консенсуса, в психологии существуют более узкие определения этого понятия. Например, М. Кордуэлл определяет консенсус как «осведомленность об установках или поведении других людей», идентифицируя «высокий консенсус» и «низкий консенсус». По его мнению, если большинство людей ведет себя подобно им по отношению к определенному объекту, это указывает на наличие высокого консенсуса между индивидом и обществом, если же они «одиноки» в своих взглядах и убеждениях – это свидетельствует о низком консенсусе [11]. Таким образом, учитывая эволюционные особенности в развитии общества и науки, понятие «консенсус» в рамках научной парадигмы обретает диахроническое освещение. Тем не менее, в постиндустриальную эпоху проблема консенсуса остается недостаточно исследованной, требуя нетрадиционных подходов и альтернативных решений.

Современные словари профессиональной и деловой лексики определяют консенсус как «общее согласие по спорным вопросам» [12], «мнение, которого придерживаются все или большинство, общее согласие, особенно во мнениях», «единогласие, согласие, особенно во мнениях, следовательно, общее мнение», «согласие по спорным вопросам» [13].

Как видим, понимание консенсуса довольно противоречиво. Отсюда и различное толкование этого термина. Суммируя разные точки зрения, можно выделить два основополагающих принципа консенсуса:

поддержка решения большинством (лучше квалифицированным) участвующих в его принятии;

отсутствие возражений против принятия решения со стороны хотя бы одного из участников.

Итак, мы проанализировали трактовку термина «консенсус» в разных отраслях науки, теперь рассмотрим его применительно к стандартизации. По-нашему мнению, при разработке международных и национальных стандартов невозможно избежать конфликта интересов и мнений как в научной, так и практической деятельности. Это обусловлено тем, что в настоящее время появляется все больше принципиально новых видов продукции, технологических процессов, способов управления производством и проверки на практике решений, в отношении которых не было получено консенсуса при обсуждении проектов национальных стандартов. Поэтому консенсус как инструмент принятия единого мнения с учетом всех позиций является необходимым.

Из проекта Федерального закона «О стандартизации в Российской Федерации» следует, что консенсус – общее согласие, характеризующееся отсутствием серьезных возражений по существенным вопросам у большинства заинтересованных сторон и достигаемое в результате процедуры, стремящейся учесть мнения всех сторон и сблизить несовпадающие точки зрения. Консенсус не обязательно предполагает полное единодушие.

В статье 12 данного законопроекта прописано, что национальный орган по стандартизации определяет процедуры обеспечения консенсуса и неполного консенсуса. Однако случаи, когда консенсус считается неполным, не обозначены. Кроме того, не урегулирован вопрос определения консенсуса для всех технических комитетов по стандартизации или для каждого технического комитета.

Появление такого вида документа, как предварительный национальный стандарт (статья 21), призванного облегчить внедрение инновационных продуктов по упрощенной процедуре стандартизации, оказалось усложнено процедурой их введения: предварительный стандарт может быть принят, только если не удается достичь консенсуса. Это означает необходимость пройти сначала процедуру принятия стандарта, и только в случае отсутствия консенсуса возможно принятие предварительного национального стандарта. Представляется, что столь сложная процедура принятия стандарта не позволит ускорить внедрение инновационных продуктов.

Очевидно, что путь к консенсусу предполагает сложный и длительный процесс обмена требованиями, встречными предложениями, которые обоснованы с точки зрения пользы, справедливости, взаимной выгоды сторон, участвующих в обсуждении.

Авторы стандартов стремятся к тому, чтобы все выполняли прописанные в них требования на добровольной основе, а не игнорировали тот или иной стандарт. Значит, достижение консенсуса является наилучшим решением. Как известно, консенсус может быть найден только в результате совместной работы участников, стремящихся к точному и адекватному изложению различных точек зрения на определенный вопрос. При этом необходимо стараться прийти к наилучшему из возможных решений, а не отстаивать мнение большинства, которое не всегда бывает верным. Консенсус предполагает, что будут учтены и согласованы мнения всех участников обсуждения. Все имеют одинаковую возможность внести предложение, дополнить его, наложить вето на чужую инициативу. Достижение единогласия в стандартизации является идеалом консенсуса.

Подводя итог, определим, какая именно трактовка приемлема для консенсуса в области стандартизации. Итак, консенсус – это не единогласие, так как полного совпадения позиций всех участников процесса принятия решения здесь не требуется. Предполагается лишь отсутствие прямых возражений и вполне допустимы нейтральная позиция (например, воздержаться от голосования) и даже отдельные замечания относительно решения (конечно, если они не подрывают саму основу достигнутого соглашения). Вместе с тем консенсус – это и не решение большинства, так как это несовместимо с несогласием хотя бы одного из участников.

В равной степени и для профессиональной, общественной практики в развитии стандартизации изучение и уточнение содержательных характеристик понятия консенсуса позволит иначе взглянуть на это явление как на совокупность регламентируемых процессов. Кроме того, это будет способствовать раскрытию его позитивного потенциала для процесса разработки международных и национальных стандартов, построению моделей эффективного, созидательного взаимодействия субъектов регламентируемых отношений в интересах всего общества.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Экономика*: В начале было слово: [словарь] [Электронный ресурс] / сост. Н.И. Фокин, П.Н. Фокин. – Электрон. дан.– Интернет-портал Economics. – Режим доступа: http://dictionary-economics.ru/word; свободный. – Загл. с экрана.

3 *Юридическая* конфликтология: [коллективная монография] / отв. ред. академик В.Н. Кудрявцев [Электронный ресурс] / Интернет-портал NLPLIFE.RU. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.nlplife.ru/knigi, свободный. – Загл. с экрана.

4. *Вебер М.* Избранные произведения. – М.: Прогресс, 1993.

5. *Касьян Н.Ф.* Консенсус в современных международных отношениях. Международно-правовые вопросы. – М.: Международные отношения, 2003.

6. *Интернет-портал* NLPLIFE.RU. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.nlplife.ru/knigi/psyho/juridicheskaja-konfliktologija, свободный. – Загл. с экрана..

7. *Философский* энциклопедический словарь / ред.-сост. Е.Ф. Губский [и др.]. – М.: ИНФРА-М, 2006.

8. *Гегель Г.В.Ф.* Лекции по истории философии. – СПб: Наука, 1993.

9. *Дидро Д.* Сочинения в 2 т.: пер. с франц. – т. 2 / сост. и ред. В.Н. Кузнецова. – М.: Мысль, 1991.

10. *Еникеев М.И.* Психологический энциклопедический словарь. – М.: ТК Велби; Проспект, 2006.

11. *Кордуэлл М.* Психология. А – Я: словарь-справочник / пер. с англ. К.С. Ткаченко. — М.: ФАИР-ПРЕСС, 2000.

12. *Давлетчина С.Б.* Словарь по конфликтологии. – Улан-Уде: ВСГТУ, 2005.

13. *Словарь* бизнес-терминов. – М.: Академик.ру, 2001.

СТАНДАРТ ИСО 9001:2015. ЧТО НАС ОЖИДАЕТ?

И.И. ЧАЙКА (ОАО «ВНИИС»)

– Скажи мне, милый друг, ты разрушитель?
– Да нет, побойся бога, я – строитель.
– Но ты разрушил дом, уютно было в нем.
– Да, так, но надо быть смелее,
Чтоб в новом доме стало и теплее, и светлее.
Так где же грань лежит в том споре шумном?
И где же истина? – А истина – в разумном.
П. Калита

Показана уникальность международного стандарта ИСО 9001 в сочетании с его универсальностью практически для всех организаций. Проанализирована готовящаяся редакция ИСО 9001:2015 с указанием и обоснованием отличий от предыдущей версии. Особое внимание уделено унификации систем менеджмента качества, усилению акцентов на концептуальных и ключевых положениях модели менеджмента данного стандарта, а также элементам, дополняющим или видоизменяющим действующую модель. Подчеркнуто, что для многих отраслей экономики, в силу их специфики, необходима разработка отдельного стандарта на базе ИСО 9001..
Ключевые слова: система менеджмента качества, модель менеджмента, управленческий цикл, отраслевая специфика.

The author shows uniqueness of the international standard ISO 9001 together with its applicability to all kinds of organizations and reviews the draft of the new edition of ISO 9001:2015, showing and explaining the changes compared with its previous edition. The author gives emphasis on the unification of QMS, on the highlighting conceptual and key elements of this standard management model and on the elements that add and transform the current model. It's emphasized on the necessity of development special standards on the basis of ISO 9001 for many industries due to their nature.
Key words: quality management system, management model, management cycle, sectoral specificity.

Стандарт ИСО 9001 уникален тем, что затрагивает интересы сотен тысяч предприятий и организаций, занимающихся производством продукции и оказанием разного рода услуг, консультационной, инжиниринговой, сертификационной и прочей деятельностью. Его главное назначение – служить инструментом обеспечения доверия к качеству продукции и услуг организаций, внедривших этот стандарт. В этом смысле он идет в связке с деятельностью по подтверждению соответствия систем менеджмента качества (СМК) предприятий и организаций, и вносимые в него изменения могут быть в той или иной степени «болезненны» в зависимости от характера и масштаба этих изменений. Технический комитет ИСО/ТК 176 понимает всю сложность перехода бизнеса на новые версии ИСО 9001 и в своей работе по пересмотру этого документа исходит из принципа разумной необходимости.

Действующая в настоящее время версия стандарта (четвертая), была опубликована в 2008 году. Три предыдущие версии публиковались, соответственно в 1987, 1994 и 2000 годах. При этом принципиальные изменения на концептуальном уровне документ претерпел в 2000 году.

Выработке концепции стандарта ИСО 9001:2015 предшествовала огромная работа, связанная с проведением опроса экспертного сообщества и пользователей стандарта более чем в 100 странах мира. Было обработано более 10 тысяч предложений, и в результате родилось техническое задание на разработку пятой версии стандарта.

Появление новой редакции ИСО 9001 ожидается в сентябре 2015 года, то есть, чуть более чем через год. Работа над ним длится уже несколько лет. Почему же публикация данной статьи стала возможна именно сегодня? В настоящее время стандарт находится на стадии проекта международного стандарта (draft international standard – DIS), который рассылается в страны на обсуждение. До публикации будет еще один этап – рассылка в страны на голосование в июле 2015 года окончательного проекта стандарта (final draft international standard – FDIS). По мнению автора статьи, редакция DIS уже не претерпит существенных изменений и поэтому может дать достаточно полное представление об окончательной версии ИСО 9001:2015.

Сразу хотелось бы отметить, что проект нового стандарта не несет концептуальных изменений относительно версий 2000 года и действующей 2008 года, которая, по сути, подтвердила свою жизненность и продолжает быть актуальной. Это означает, что СМК организаций не будут претерпевать серьезных изменений при переходе на новую версию стандарта. Да и режим перехода предполагается сделать достаточно комфортным – Международный форум по аккредитации отводит на переходный период 3 года.

Все отличия проекта стандарта от действующей версии можно разделить на три категории: а) связанные с унификацией стандартов на системы менеджмента; б) усиливающие акценты на концептуальных и ключевых положениях модели менеджмента по ИСО 9001; в) дополняющие или видоизменяющие элементы модели менеджмента, имеющиеся в действующем стандарте.

УНИФИКАЦИЯ СТАНДАРТОВ НА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА

Известно, что стандарты ИСО серии 9000 стали первыми международными стандартами, ориентированными на нетрадиционный для стандартизации объект – систему менеджмента. В настоящее время ИСО опубликовала уже достаточно большое число стандартов, которые устанавливают требования к системам, касающимся самых разных аспектов менеджмента – экологического, энергетического, информационной безопасности и др. При этом различия в построении этих стандартов, естественно, создавали трудности для организаций, которые ставили целью инкорпорировать их требования в общую систему менеджмента предприятия.

Исходя из этого, в 2013 году был принят документ ISO/IEC Directives, устанавливающий среди прочего единый подход, которому должны следовать все технические комитеты ИСО при разработке или пересмотре стандартов на системы менеджмента. Часть 1 этого документа (Part 1. Consolidated ISO Supplement) определяет общую структуру стандартов (так называемую «структуру высокого уровня»), общее текстовое содержание базовых положений, общие базовые термины и определения. Естественно, что ИСО/ТК 176 при подготовке новой версии стандарта руководствовался этой директивой.

«Структура высокого уровня» требует, чтобы содержание стандарта укладывалось в десять разделов: 1. Область применения. 2. Нормативные ссылки. 3. Термины и определения. 4. Контекст организации*. 5. Лидерство. 6. Планирование. 7. Обеспечивающие средства. 8. Организация функционирования. 9. Оценка результатов. 10. Улучшение.

Можно видеть, что данная структура сама по себе содержит замкнутый управленческий цикл и при правильном применении обеспечивает саморазвитие системы. При разработке проекта ИСО 9001:2015 эксперты ИСО/ТК 176 фактически перекомпоновывали действующий стандарт и «укладывали» его содержание в «структуру высокого уровня».

Следует отметить, что в России в настоящее время разные отрасли экономики инициируют разработку национальных стандартов на системы менеджмента применительно к своей отраслевой специфике. Поэтому с целью унификации этих документов Планом национальной стандартизации предусмотрено создание ГОСТ Р «Рекомендации по разработке стандартов на системы менеджмента», в основу которого будет положена «структура высокого уровня».

ИЗМЕНЕНИЯ, УСИЛИВАЮЩИЕ АКЦЕНТЫ НА КОНЦЕПТУАЛЬНЫХ И КЛЮЧЕВЫХ ПОЛОЖЕНИЯХ МОДЕЛИ МЕНЕДЖМЕНТА ПО ИСО 9001

В новой версии стандарта больше внимания уделено вопросу *взаимоотношений СМК с системой менеджмента предприятия в целом*. Почему это представляется весьма важным?

Практика применения стандарта ИСО 9001 показала, что во многих случаях он воспринимается руководством организации как документ, создающий надстройку в системе менеджмента, которая является определенным тормозом к его внедрению либо искажает процесс внедрения. Акцент ставится на том, чтобы СМК органически вписывалась в общую систему менеджмента организации, не входила в противоречие с этой системой и строилась с ней по единому принципу. Это имеет глубокий смысл и подталкивает вдумчивого, творческого руководителя (назовем его «правильный руководитель») к поиску методов использования положений и концепции стандартов ИСО серии 9000 для улучшения менеджмента организации в целом.

Возьмем, например, принципы менеджмента качества, изложенные в стандарте ИСО 9000, которые должны воплощаться в СМК, построенной в соответствии с ИСО 9001. Согласитесь, что применить принципы процессного подхода или постоянного улучшения только в рамках СМК, в то время как в целом в управлении организацией они не применяются, – невозможно. Понимая это, «правильный руководитель» использует передовые концепции, содержащиеся в стандартах ИСО серии 9000, для совершенствования управления в целом. «Неправильный руководитель» их просто проигнорирует и будет относиться к СМК как к чему-то, мешающему работе.

Поскольку объективно в организации существуют цели и задачи, касающиеся многих аспектов ее деятельности (качества, сроков выполнения работ, финансов, экологии, охраны труда, информационной безопасности и т.д.), предприятие для решения каждой из задач применяет адекватные специфические процедуры, методы и средства. СМК, по сути, является подсистемой общего менеджмента предприятия, содержащей и использующей специфические процессы, методы и средства, необходимые для достижения целей по качеству.

В контексте сказанного выше модель построения системы менеджмента и «структуру высокого уровня», по сути, следует рассматривать как модель построения системы менеджмента предприятия в целом. В совокупности с принципами менеджмента они могут служить хорошим ориентиром для совершенствования менеджмента предприятия.

Процессный подход остается ключевым принципом построения системы менеджмента. В новой версии стандарта ИСО 9001 этот тезис усиливает-

* Англ. – context of the organization. Есть трудности с адекватным переводом на русский язык термина context. По сути, речь идет о совокупности внешних и внутренних факторов, которые влияют на достижение целей, поставленных системой менеджмента организации. В дальнейшем перевод данного термина может быть уточнен.

ся. Основная идея процессного подхода заключается в подчинении деятельности всех участников процесса конечной цели, снятии противоречий (порою антагонистических) между функциональными подразделениями и исключении потерь на стыках функциональной деятельности.

В практике внедрения стандарта ИСО 9001 процессный подход зачастую применяется в искаженном виде: процессами называют деятельность подразделений и получается, что в СМК используется, по сути, функциональный подход. Естественно, при этом все преимущества процессного подхода не могут быть реализованы. Главной причиной такого искажения, на мой взгляд, является то, что процессный подход не применен для менеджмента предприятия в целом.

«Пороки» функционального подхода весьма наглядно показал в своей книге Роберт Лутц [1], в прошлом – вице-председатель Совета директоров корпорации «Крайслер», выводивший компанию из кризиса. Перевод системы менеджмента на процессный подход позволил корпорации выйти на конкурентоспособные параметры: цикл создания новой продукции был сокращен с 5 до 3 лет, затраты на разработку и постановку на производство нового автомобиля – снижены с 2,5 до 1,5 млрд долларов.

Следует отметить, что на практике автор не встречался с применением процессного подхода в чистом виде. Как правило, практикуется сочетание процессного и функционального подходов при главенствующей роли целей и задач процесса, определяемых в ходе его проектирования, и подчиненности функциональной деятельности этим целям и задачам. В методическом и практическом плане менеджмент, основанный на сочетании процессного и функционального подходов, лучше всего представлен, на взгляд автора, в документе ИСО/ТУ 16949:2009*, установившим требования к СМК предприятий автомобилестроения.

Лидерство руководителя – еще один важный принцип менеджмента – также усилен в новой версии стандарта ИСО 9001. Это было сделано исходя из двух соображений.

Первое. Практика показывает многочисленные примеры формального отношения руководителей организаций к внедрению данного стандарта. Часто этот вопрос передается на нижние уровни управления без должных полномочий и должной поддержки. Вместе с тем, очевидно, что крупные системные проекты не могут быть успешно реализованы без активного участия первых лиц, особенно учитывая природу СМК и ее взаимоотношения с системой менеджмента предприятия в целом.

Второе. Современный менеджмент и в теории, и в практике базируется на той концепции, что персонал компании является главным ресурсом, обеспечивающим ей успех и конкурентные преимущества. При такой концепции менеджмента руководитель должен быть не просто администратором самого высшего звена, но и неформальным лидером, который способствует раскрытию и полному использованию творческого потенциала персонала. Это тесно связано с еще одним принципом менеджмента качества – *вовлечение персонала* – который не может быть реализован без лидирующей роли руководства организации. В связи с этим раздел, который раньше в стандарте ИСО 9001 назывался «ответственность руководства» (management responsibility) в «структуре высокого уровня» назван «лидерство» (leadership).

ДОПОЛНЕНИЯ И ВИДОИЗМЕНЕНИЯ ЭЛЕМЕНТОВ МОДЕЛИ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ПО ИСО 9001

Серьезному изменению в новой версии стандарта подвергся подход к *компетентности организации*. Если в предыдущих версиях эта компетентность определялась квалификацией персонала, то в версии 2015 года она базируется на концепции «знаний организации» и «менеджменте знаний». Образно говоря, уходит в прошлое «ремесленный» подход, когда многое определялось умением и квалификацией отдельного специалиста. Теперь важны совокупные знания и умения всего коллектива, которые обеспечиваются, наряду со знаниями и умениями отдельных специалистов, знаниями, аккумулированными в информационных фондах организации, правильным формированием рабочих групп, команд, составов участников проектов и др. Безусловно, менеджмент знаний – это качественно новый уровень, дающий возможность выпускать более качественный продукт в более короткие сроки.

Новая версия стандарта предполагает осуществлять оценку рисков и принимать решения, основанные на результатах этой оценки. По сути, это является развитием и дополнением принципа «принятие решений, основанных на фактах». Применение технологий и методов оценки рисков дает возможность более эффективно проводить предупредительные мероприятия и мероприятия по улучшению. В практике менеджмента качества такие методы применяются. Например, известный метод FMEA (анализ причин и последствий отказов) широко используется в процессах проектирования и технологической подготовки производства изделий. Этот подход применим и к другим процессам.

ИСО разрабатывает серию стандартов по теме менеджмента рисков (ИСО 31000), в рамках которой уже опубликован ряд документов*, которые могут служить методической основой при инкорпорировании принципа принятия решений на основе оценки рисков в СМК. В России также опубликован ряд стандартов по менеджменту рисков, часть из которых базируется на международных, а

* ИСО 16949:2009 «Системы менеджмента качества. Особые требования по применению ИСО 9001:2008 в автомобильной промышленности и организациях, производящих соответствующие запасные части».

* Руководство ИСО 73:2009 «Менеджмент рисков. Словарь», ИСО 31000:2009 «Менеджмент рисков. Принципы и руководящие указания», ИСО/ТУ 31004:2013 «Менеджмент рисков. Руководство по применению ИСО 31000», ИСО 31010:2009 «Менеджмент рисков. Методы оценки рисков».

часть – является национальными разработками. Эта работа ведется в рамках национальных технических комитетов ТК 10 «Менеджмент риска» и ТК 100 «Стратегический и инновационный менеджмент».

Во взаимосвязи с подходом по оценке рисков можно рассматривать и введение в новую версию стандарта такого элемента, как «контекст организации» (см. выше), который предполагает идентификацию внутренних и внешних факторов, влияющих на достижение поставленных целей, оценку влияния этих факторов (оценку риска) и выработку мер по снижению риска там, где это возможно.

В этой связи расширяется и понятие заинтересованные стороны. Если в ИСО 9001 предыдущих версий в качестве главной заинтересованной стороны выступал потребитель, то в новой версии стандарта предлагается идентифицировать все заинтересованные стороны. По сути, заинтересованные стороны являются составной частью «контекста организации».

Некоторые элементы в новом стандарте укрупнены. Так, «управление закупками» и «аутсорсинг» теперь объединены, и новый элемент называется «внешнее обеспечение». Смысл здесь заключается в том, что возможны и иные формы получения организацией продукции и услуги извне, которые не покрывались двумя вышеназванными. При этом требования к процессам получения продукции и услуг извне могут быть одинаковыми независимо от формы этого получения.

Введено понятие «документированная информация», которое обобщает и заменяет ранее применяемые «документация» и «записи». При этом понятно, что информация может содержаться на любом носителе.

В новой редакции стандарта понятие «продукция» разделено на два – «товар» и «услуга», хотя это вызвало много споров среди членов ИСО/ТК 176, так как обоснованность такого разделения не для всех очевидна.

***

Обобщая ожидаемые изменения и отличия стандарта ИСО 9001:2015 от его предыдущей версии, еще раз следует отметить, что, по мнению автора, они не повлекут больших «потрясений» для предприятий, уже внедривших СМК по ИСО 9001.

На основе ИСО 9001:2015 будет создан соответствующий российский национальный стандарт. Его разработка включена в План национальной стандартизации. Процесс подготовки национального стандарта идет параллельно с разработкой международного документа. Амбиции ОАО «ВНИИС»: утвердить национальный стандарт практически одновременно с публикацией ИСО 9001:2015. При этом очень важно обеспечить адекватность перевода текста международного стандарта на русский язык. И здесь участие специалистов института в работе ИСО/ТК 176 дает возможность глубже понимать замысел, который данный комитет вкладывает в ту или иную норму стандарта, и адекватно изложить это по-русски. Тем не менее, считаем необходимым сделать процесс подготовки адекватного перевода публичным с тем, чтобы учесть мнение широкого круга специалистов в области менеджмента, которые хорошо владеют английским языком. С этой целью английский текст стандарта вместе с русским переводом будут разосланы членам российского технического комитета ТК 076 «Менеджмент качества». Эти же тексты будут размещены на сайте ОАО «ВНИИС», и работа по уточнению перевода может быть проведена на площадке этого сайта.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Лутц* Роберт А. Семь законов Крайслер. – М: Альпина Таблишер, 2003.

2. *Техническое* регулирование. Теория и практика: [коллективная монография] / под. ред. В.Г. Версана. – М.: ОАО «ВНИИС», 2005.

3. *Чайка И.И.* Позиция гуру качества. ИСО 9001 – общественное достояние // Методы оценки соответствия. – 2010. – № 11.

4. *Галеев В.И.* Работа над новыми версиями стандартов ИСО 9000 набирает ход. Проект ВНИИСа «ИСО 9001:2008» – тоже // Сертификация. – № 3. – 2006.

5. *Екатеринин М.В.* Вопросы применения требований стандартов на системы менеджмента качества для разных отраслей экономики // Сертификация.– № 2. – 2012.

6. *Васильев А.* Международные стандарты серии ISO 9000. История и развитие [Электронный ресурс] / Портал Sociallean [улучшение бизнес-процессов; развитие социальльной среды]. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.leanzone.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=182:mezhdunarodnie-standarty-iso-9000-istoriya-razvitie&catid=41:menedgment-kachestva&Itemid=90, свободный. – Загл. с экрана.

ВНИИС предлагает новые издания

- ГОСТ Р 1.1-2013 «Стандартизация в Российской Федерации. Технические комитеты по стандартизации. Правила создания и деятельности»
- ГОСТ Р 1.6-2013 «Стандартизация в Российской Федерации. Проекты стандартов. Правила организации и проведения экспертизы»
- ГОСТ Р 55269-2012 «Системы менеджмента организаций. Рекомендации по построению интегрированных систем менеджмента»
- ГОСТ Р 55272-2012 «Системы менеджмента организаций. Рекомендации по структуре и составу элементов»
- ГОСТ Р 55368-2012/ISO/IEC Guide 28:2004 «Оценка соответствия. Методические указания по системе сертификации продукции третьей стороной»
- ГОСТ ISO/ IEC 17000-2012 «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы»
- ГОСТ 31893-2012 «Оценка соответствия. Система стандартов в области оценки соответствия»

По вопросам приобретения обращаться по телефону: (499) 253-34-04, факсу: (499) 253-50-46, e-mail: vniis@vniis.ru

РАЗВИТИЕ АВТОБИЗНЕСА В УСЛОВИЯХ ЧЛЕНСТВА РОССИИ ВО ВСЕМИРНОЙ ТОРГОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

И.А. КОРОВКИН (НП «Объединение автопроизводителей России»)

Проанализировано положение российской автомобильной промышленности и российского автомобильного рынка после вхождения нашей страны в ВТО. Перечислены наиболее значимые системные проблемы отечественного автомобилестроения, намечены пути их решения. Описана Стратегия развития автомобильной промышленности до 2020 г., большое значение уделяется развитию самостоятельных высококонкурентных производств компонентов и запасных частей.

Ключевые слова: автомобилестроение, автомобильный рынок, таможенные тарифы, таможенные пошлины, конкурентоспособность.

The author reviews the state of the Russian automobile industry and Russian automobile market after our country joined World Trade Organization. The most significant problems of the national automobile construction are indicated and the ways of their resolving are outlined. The author describes the automobile industry strategic direction up to 2020, taking into consideration a development of independent high- competitive components and spare parts productions.

Key words: automobile construction, automobile market, custom tariffs, custom fees, competitiveness.

В 2011 году завершилась семнадцатилетняя борьба России за присоединение к Всемирной торговой организации (ВТО). И это действительно была борьба, начало которой положил меморандум России о присоединении к этой организации, направленный в 1994 году в то время еще в адрес Генерального соглашения по тарифам и торговле (ГАТТ), на основе которого была создана ВТО. Дальше начались переговоры, в которых участвовали практически все члены ВТО. И как участник этих переговоров с 1994 по 2008 гг. могу высказать свое мнение.

Создавалось впечатление, что страны – члены ВТО не желали членства России в этой организации и поэтому выдвигали требования, казавшиеся абсурдными. Нас обвиняли, например, в применении «негуманных» капканов при охоте на пушных зверей, в том, что мы не так стреляем в белку и не правильно ловим рысь. Требовали объяснить, почему в нашей стране такие жесткие требования к содержанию (практически отсутствию) сивушных масел в водке и наличию нитратов в овощах. А когда мы пытались указать на несоответствия требованиям ВТО, которые имелись в некоторых странах, ставших уже членами этой организации, то представитель австралийской делегации на переговорах откровенно сказал примерно следующее: «А что же вы хотите, ведь вы идете «на новенького», и требования к вам будут, конечно же, жестче». То есть принцип дедовщины действует и в международных организациях. Хотя надо отметить, что в ВТО судятся все и со всеми. (Например, США с Бразилией из-за правил ловли креветок.) Суды длятся годами, на это затрачиваются огромные средства. Главная задача – защитить свой рынок и захватить другой.

И вот мы члены ВТО. Но что это дало России и, в частности, отечественному автопрому? Прежде всего, снижение ввозных таможенных пошлин на все виды автомобильной техники и, что наиболее существенно, – на подержанные автомобили (табл. 1 и 2). И это несмотря на то, что вторичный рынок не подпадает под действие требований ВТО.

Следует отметить, что в настоящее время российский автомобильный рынок активно развивается, занимая седьмое место в мире и второе в Европе. Россия входит в число 15 стран, выпускающих более 2 млн единиц автомобильной техники в год. И основные показатели автомобилизации в стране выглядят достаточно хорошо за исключением такого, как доля в автомобильном парке автомобилей старше 10 лет – 52,4 % (табл. 3).

В чем сегодня отечественный автопром уступает ведущим автомобильным странам мира?

Главными системными проблемами российского автомобилестроения являются следующие:

технологическое отставание, в том числе в сфере информационных и коммуникационных технологий;

отсутствие производства высококачественных современных автомобильных компонентов и материалов;

недостаток высококвалифицированного персонала, в том числе по вопросам выполнения соглашений ВТО;

Таблица 1

Договоренности по таможенным тарифам на легковые автомобили

Возраст автомобилей	Единый таможенный тариф	Начальный уровень связывания пошлин1*	Конечный уровень связывания пошлин	Переходный период
Новые	30 %	25 %	15 %	7 лет (до 2018 года
Бывшие в эксплуатации:				
от 3 до 5 лет	35 %	–	–	–
от 3 до 7 лет	–	25 %	20 %	7 лет (до 2018 года
более 5 лет	2,5 евро/см^2	–	–	–
более 7 лет	–	1,4 евро/см^2	1,4 евро/см^2	0 (до 01.07.2012)

Таблица 2

Договоренности по таможенным тарифам на грузовые автомобили (на перспективу до 2020 года)

Возраст автомобилей	Таможенные тарифы	
	до вступления в ВТО (2011 г.)	после вступления в ВТО
Автомобили грузоподъемностью от 5 до 20 тонн		
Новые	25 %	15 %
Бывшие в эксплуатации:		
менее 5 лет	30 % и дополнительная ставка 2,2 евро за 1 см^2	10 %
от 5 до 7 лет	4,4 евро за 1 см^2	10 %
более 7 лет	4,4 евро за 1 см^2	1 евро за 1 см^2
Автомобили грузоподъемностью более 20 тонн		
Новые	25 %	10 % на 2012 – 2014 гг. 5 % на 2015 – 2020 гг.
Бывшие в эксплуатации:		
менее 5 лет	30 % и дополнительная ставка 2,2 евро за 1 см^2	10 %
от 5 до 7 лет	4,4 евро за 1 см^2	10 %
более 7 лет	4,4 евро за 1 см^2	1 евро за 1 см^2

Таблица 3

Основные показатели автомобилизации России

Показатель	На 01.01.2013	Стратегия развития автомобильной промышленности до 2020 г.
Общий объем парка автомобильной техники (млн единиц), в том числе:	45,3	59,0 (+ 30,2 %)
легковых автомобилей	38,7	52,0 (+ 34,4 %)
грузовых автомобилей, включая легкие коммерческие автомобили	5,7	6,5 (+ 14 %)
автобусов	0,46	0,5 (+ 8,6 %)
Количество автомобилей на 1000 жителей	271	366 (+ 35,1 %)
Доля в парке автомобилей старше 10 лет, %	52,4	40 (- 14,8 %)

* Уровень связывания пошлин – показатель, используемый в переговорах по тарифам, в частности при присоединении к ВТО. Рассчитывается как отношение (доля) товарных позиций, ставки которых связаны, ко всем товарным позициям таможенного тарифа.

несовершенство российского законодательства – технического (в сфере аккредитации, стандартизации, разработки технических регламентов), налогового (в вопросах дифференциации транспортного налога), страхового, а также в области регулирования деятельности естественных монополий;

отсутствие системной борьбы с контрафактом.

Особенно важными из перечисленных проблем являются технологическое отставание и плохо налаженное производство современных комплектующих изделий.

Значительному повышению конкурентоспособности отечественной автокомпонентной отрасли должна была способствовать локализация в России производства автокомпонентов зарубежными компаниями, выпускающими автомобили на территории нашей страны в режиме промышленной сборки. Однако к настоящему времени этого не произошло и, как видно из табл. 4, более 70 % автокомпонентов ввозится из-за рубежа. При этом 65–70 % средств от продажи автомобильной техники вывозится за рубеж.

Поэтому основные задачи стратегического развития автомобильной отрасли до 2020 года сводятся к следующему:

создание высокотехнологичных производственных мощностей, позволяющих обеспечить конкурентоспособной продукцией более 70 % потребностей российского рынка в легковых автомобилях и до 90 % – в грузовых и в автобусах;

увеличение до 30 % экспорта автомобильной техники и автокомпонентов, в том числе с участием предприятий, работающих в режиме промышленной сборки;

сокращение вывоза из России капитала от реализации автомобильной техники с 65-70 до 30-35 %.

Реализация этих амбициозных задач возможна только при объединении усилий государства и автомобильных компаний. Какие меры в связи с этим должно принять государство? Прежде всего, это – совершенствование российского законодательства, как технического, так и экономического.

В области технического законодательства необходимо внести изменения в технические регламенты Российской Федерации и Таможенного союза, направленные на усиление борьбы с контрафактом и контроль единичных транспортных средств, на ужесточение требований к органам по сертификации и испытательным лабораториям, а также требований к утилизации колесных транспортных средств. А эффективными экономическими мерами могли бы стать установление дифференцированных ставок транспортного налога в зависимости от экологического класса и возраста автомобиля, а также запрет на применение при перевозке пассажиров и особо опасных грузов автомобильной техники с завершенными сроками службы.

Далее, следует разработать правила и процедуры поддержки российского бизнеса с учетом требований соглашений ВТО (по субсидиям и компенса-

Таблица 4

Импорт в Россию комплектующих изделий и запасных частей*

Продукция	2011 г., млн долл.	2012 г., млн долл.	Прирост, %
Комплектующие для иномарок российской сборки:			
легковых автомобилей	13585,9	16993,6	25,1
грузовых автомобилей	468,5	650,4	38,8
автобусов	259,2	274,8	6,0
Всего	14313,6	17918,8	25,2
Импортные комплектующие для отечественных моделей:			
легковых автомобилей	1123,2	1209,2	7,6
грузовых автомобилей	1066,0	1219,7	14,4
автобусов	111,8	191,7	71,4
Всего	2301,0	2620,6	13,9
Запасные части для парка импортных автомобилей:			
легковых	38098,2	45159,8	15,8
грузовых	5680,6	6871,2	18,8
автобусов	1153,5	1311,1	13,6
Всего	45032,3	53342,1	18,5
Запасные части для парка отечественных автомобилей:			
легковых	5326,5	5802,8	8,9
грузовых	2078,6	2263,9	8,9
автобусов	879,1	982,8	11,8
Всего	8284,2	9049,5	9,2
Весь импорт	69931,1	82931,0	17,5

* По материалам аналитической и консалтинговой компании ОАО «АСМ-холдинг».

ционным мерам, по торговым аспектам интеллектуальной собственности, по правилам происхождения товаров и др.). При этом усилия самих автопроизводителей должны быть направлены на следующее:

развитие принципов бережливого производства и повышение качества продукции;

использование общих платформ;

сокращение поддержки интегрированных с автосборочными компаниями производителей компонентов и развитие самостоятельных высококонкурентных производств компонентов и запасных частей;

увеличение экспорта автомобильной техники и автокомпонентов, и прежде всего предприятиями, использующими институт промышленной сборки;

развитие систем послепродажного обслуживания автомобильной техники и финансовых услуг;

повышение объемов послепродажного обслуживания и реализации запасных частей в дилерских компаниях с 10–30 до 50–70 %;

развитие системы подготовки кадров.

И очень правильно задачу повышения конкурентоспособности сформулировал В.В. Путин: «...Все производители промышленных товаров должны ясно понять: время национальных рынков прошло. Уютных ниш больше не будет. В высокотехнологичном производстве существует только один – глобальный – рынок» [4].

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Результаты* Уругвайского раунда многосторонних торговых переговоров: правовые тексты. – МАИК «Наука/Интерпериодика», 2002.

2. *Протокол* от 16.12.2011 «О присоединении Российской Федерации к Марракешскому соглашению об учреждении Всемирной торговой организации от 15 апреля 1994 г.» [Электронный ресурс] / Российский налоговый портал. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://taxpravo.ru/zakonodatelstvo/statya-267443-protokol_ot_16122011_g, свободный. – Загл. с экрана.

3. *В.В. Путин*. Нам нужна новая экономика // Ведомости. – 2012, 30 января.

УВАЖАЕМЫЕ СПЕЦИАЛИСТЫ!

Во втором полугодии 2014 года ВНИИС планирует провести следующие учебные мероприятия и семинары.

- **Подготовка экспертов по сертификации продукции** – *с 18 по 29 августа, с 27 октября по 7 ноября, с 8 по 19 декабря*
- **Дополнительное обучение для сертифицированных экспертов** по сертификации продукции на соответствие требованиям технических регламентов Таможенного Союза – *7-8 августа, 18-19 сентября, 21-22 октября, 20-21 ноября*
- *НОВЫЙ!* **Повышение энергоэффективности организаций** на основе внедрения стандарта ГОСТ Р ИСО 50001 – *с 6 по 10 октября*
- **Подготовка экспертов по сертификации услуг** – *с 6 по 10 октября*
- **Подготовка экспертов по самооценке** деятельности организаций – *с 13 по 17 октября*
- **Изменения в стандарте ИСО 9001** версии 2015 года – *16 октября*
- *НОВЫЙ!* **Подготовка аудиторов первой и второй стороны** по проведению проверок систем менеджмента качества. первая часть – *с 1 по 5 декабря* (вторая часть будет проведена с 16 по 20 февраля 2015 года)
- **Самооценка организаций** на соответствие критериям премий Правительства РФ в области качества как метод совершенствования деятельности организаций – *с 9 по 12 декабря*

ВНИМАНИЮ СПЕЦИАЛИСТОВ!

Ряд семинаров проводится по мере формирования учебных групп

- **Менеджмент качества на основе ИСО/ТУ 16949** на предприятиях автомобилестроения и поставщиках компонентов – *5 дней* (ориентировочно ноябрь)
- **Разработка, внедрение и совершенствование систем менеджмента качества** на основе стандартов ИСО серии 9000 – *5 дней* (ориентировочно декабрь)
- **Удовлетворенность потребителей** и работа с жалобами в системе менеджмента качества: планирование, методы, анализ и использование результатов. Стандарты ИСО 10001 – ИСО 10004 – *2 дня* (ориентировочно декабрь)

ДИСТАНЦИОННАЯ (заочная) подготовка специалистов ведется на постоянной основе по следующим направлениям.

Подготовка специалистов по проведению внутренних проверок системы менеджмента качества

- **Подготовка специалистов по проведению внутренних проверок** систем менеджмента охраны труда по требованиям стандарта ГОСТ Р 54934-2012/OHSAS 18001:2007 «Системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья. Требования»
- **Подготовка представителя руководства по качеству** на предприятиях внедряющих системы менеджмента качества по требованиям стандарта ГОСТ ISO 9001-2011

За справками обращаться по телефону: (499) 253-04-46

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА ПРОГРАММНЫХ АКТИВОВ НА ОСНОВЕ ГОСТ Р ИСО/МЭК 19770-1–2014: ОТ ДОСТОВЕРНЫХ ДАННЫХ К СТРАТЕГИЧЕСКОМУ УПРАВЛЕНИЮ

И.Р. ПАНКРАТОВ, А.А. ЩУРЕНКОВ (ЗАО «Консистент Софтвеа Дистрибушн»)

Рассмотрены типовые проблемы, побуждающие организации внедрять системы менеджмента программных активов, применять подходы к оценке соответствия стандарту ГОСТ Р ИСО/МЭК 19770-1:2014, а также использовать возможности для добровольной сертификации в данной области. Все это позволяет рассматривать эту область как новый резерв внутренней эффективности организации, ее долгосрочного развития в конкурентной среде.

Ключевые слова: программное обеспечение, управление программными активами, оптимизация процессов, методология SAM.

The author considers usual problems that encourage organizations to implement software assets management systems, to apply approaches to the assessment of conformity with standard GOST R ISO/IEC 19770-1:2014 as well as to use opportunities for voluntary certification in this field. All this allow to consider this field as a new reserve of the efficiency of organization, its long term development in competitive environment.

Key words: software, software assets management, process optimization, SAM methodology.

Менеджмент программных активов (Software Asset Management – SAM) наряду с более распространенными системами менеджмента является одной из развитых управленческих практик, для которых разработан международный стандарт. В последние годы в России растет интерес к теме управления программными активами не только как к способу подтверждения и поддержания лицензионного соответствия, но и как к новому резерву повышения эффективности деятельности организации.

Постоянное совершенствование деятельности предприятия, нацеленное на повышение удовлетворенности потребителей – необходимое условие долгосрочного развития в конкурентной среде. Управление программным обеспечением (ПО) как активом в последние годы становится одним из значимых направлений для улучшений. Внедрение лучших практик в этой области позволяет снижать риски и оптимизировать затраты, связанные с использованием ПО. Кроме того, планомерное применение соответствующих методик обеспечивает стратегическое преимущество при переходе на качественно новый уровень управления активами ПО благодаря выстраиванию необходимых процессов внутри организации.

Менеджмент программных активов это методология, направленная на оптимизацию процессов управления активами ПО в организации и их защиту. Она предусматривает учет ПО и документов, подтверждающих наличие прав на его использование (сертификатов, лицензионных свидетельств, лицензионных соглашений, договоров, бухгалтерских документов), а также на разработку и применение регламентов и политик, определяющих управление ПО на всех этапах жизненного цикла.

Применение системы менеджмента программных активов дает организации ряд преимуществ.

Во-первых, оно ведет к снижению регуляторных и юридических рисков, минимизации рисков прерывания деятельности из-за проблем с инфраструктурой или снижения качества работы служб, связанных с информационными технологиями (ИТ). Во-вторых, наличие такой системы способствует снижению прямых затрат на само ПО и активы, необходимые для использования ПО и управления им. А использование в рамках системы лучших практик, наличие постоянно доступных достоверных данных и их применение в процессах планирования дают организации неоспоримое конкурентное преимущество.

Задачи, которые первоначально ставит перед собой организация, обращаясь к методологии SAM, могут быть различными. Самой распространенной из них является разовый аудит, проводимый своими силами или с привлечением внешних консультантов, цель которого – показать текущее положение дел в сфере лицензирования путем инвентаризации приобретенного и установленного ПО для подтверждения лицензионного соответствия, принятия решения о новых закупках или информирования руководства. Этот проект включает в себя сбор достоверных

данных об установленном ПО, проверку правоустанавливающих документов, лицензионный анализ, подготовку отчетности и рекомендаций. Одним из результатов такого исследования может стать таблица, содержащая данные о недостатке или избытке лицензий на используемое ПО.

Для организаций с количеством рабочих мест более 100 это достаточно трудоемкая и длительная процедура, требующая установки и настройки автоматизированных средств инвентаризации. Не стоит также забывать, что схемы лицензирования разных производителей ПО достаточно сложны сами по себе и время от времени пересматриваются. Как правило, в штате организации нет выделенного эксперта по вопросам лицензирования по всем используемым программным продуктам.

Если процессы инвентаризации не поддерживаются процедурами и политиками внутри компании, через несколько месяцев полученная информация утратит актуальность и для принятия новых решений потребуется повторный аудит. Такое положение дел характерно для подавляющего большинства компаний, в том числе признающих значимыми для себя правовые риски, связанные с использованием ПО.

Тем не менее, если у руководства предприятия есть понимание ценности применения SAM, текущее состояние может стать отправной точкой для дальнейшей работы по выстраиванию процессов, поддерживающих управление программными активами. Этот путь выбирают компании, достигшие определенного уровня организационной зрелости с точки зрения процессов управления ИТ. В тех случаях, когда руководство, располагая качественными данными, берет под контроль проблемы управления программными активами, принимаемые им меры обычно идут по двум направлениям. Во-первых, вводятся базовые улучшения в административном управлении, например, уточняются роли и обязанности и определяются политики. Во-вторых, запускаются специальные проекты для устранения выявленных проблем, чтобы незамедлительно получить максимум доступных преимуществ.

В качестве ожидаемых положительных результатов управления программными активами часто указывают повышение эффективности и результативности деятельности организации. Однако эти показатели часто оказываются ниже желаемого уровня, поскольку действия для их достижения требуют значительных усилий, в том числе по интеграции и повторному проектированию процессов. Тем не менее, многие компании видят ценность в дальнейшем улучшении менеджмента программных активов, поскольку это помогает достичь качественно новых результатов. В идеале такие усовершенствования позволяют внедрить лучшие в своем классе методы SAM, то есть те, которые оказывают стратегическое воздействие и дают долгосрочные преимущества.

Передовой опыт и лучшие практики в области менеджмента программных активов легли в основу стандарта ИСО/МЭК 19770-1:2012 «Информационные технологии. Менеджмент программных активов. Часть 1: Процессы и оценка соответствия по уровням». Для подтверждения соответствия требованиям ИСО/МЭК 19770-1:2012 компанией ЗАО «Консистент Софтвеа Дистрибушн» разработана и применяется Система добровольной сертификации «Менеджмент программных активов» (регистрационный номер РОСС RU.3846.04ФВА0). В России недавно принята национальная версия указанного стандарта – ГОСТ Р ИСО/МЭК 19770-1 – 2014.

Стандарт предусматривает поэтапное внедрение методик SAM, причем эти этапы (уровни) призваны соответствовать потребностям организации с учетом естественных показателей ее зрелости и при-

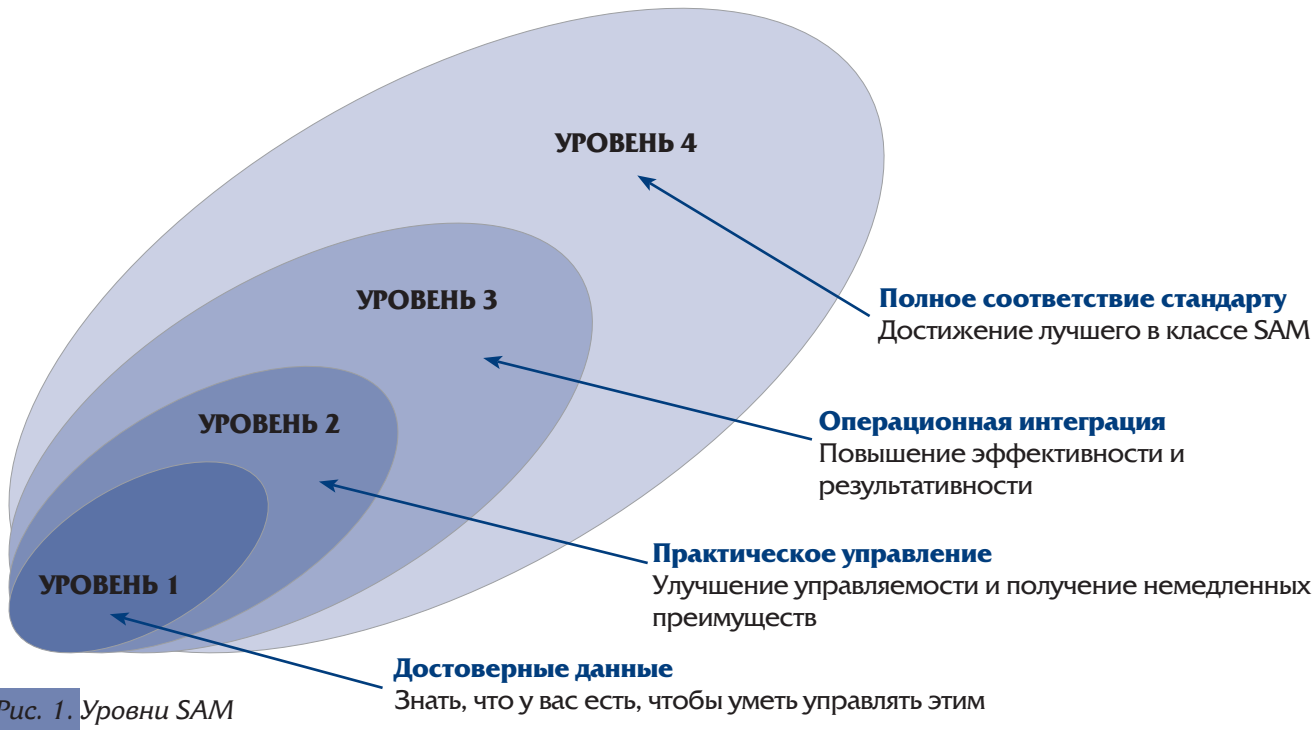


Рис. 1. Уровни SAM

оритетов в управлении. Это позволяет проходить независимую автономную сертификацию на соответствие заявленному уровню. В стандарте выделены четыре уровня SAM (рис. 1).

Уровень 1. Достоверные данные. Доступна информация обо всем ПО, закупленном и используемом организацией.

Уровень 2. Практическое управление. Руководство организации оценивает степень подверженности рискам, а также потенциал для усовершенствований и оптимизации за счет использования данных, полученных на уровне 1. В результате повышается качество административного управления, что быстро позволяет достичь преимуществ – снижения рисков и уменьшения затрат.

Уровень 3. Операционная интеграция. На основе результатов, достигнутых на предыдущих двух уровнях, процессы SAM интегрируются в операционные процессы организации, что влечет за собой повышение эффективности и результативности ее деятельности.

Уровень 4. Полное соответствие стандарту. На этом уровне достигается выполнение более сложных требований комплексного SAM, включая интеграцию процессов менеджмента программных активов в процессы стратегического планирования организации.

Наличие достоверных данных о приобретенном и используемом ПО в любой момент позволяет подтвердить лицензионное соответствие и соответствие требованиям внешних и внутренних регуляторов, а также оптимизировать затраты за счет эффективного управления программными активами.

По данным исследований рыночного спроса на внедрение методологии SAM, соблюдение лицензионного соответствия является приоритетной задачей для всех категорий респондентов. Ниже приведены некоторые дополнительные аспекты, указывающие на необходимость учета и контроля программных активов, которые связаны с требованиями законодательства.

1. Использование только лицензионного ПО является обязательным условием вступления в некоторые саморегулируемые организации и участия в ряде тендеров. В частности, приложениями к постановлению Правительства РФ № 207* устанавливаются требования к имуществу организаций для допуска к строительным работам на опасных и сложных объектах.

2. Согласно постановлению Правительства РФ № 644**, федеральным органам исполнительной власти и органам управления государственными внебюджетными фондами надлежит обеспечить размещение в системе учета информационных систем сведений об информационных системах и компонентах информационно-коммуникационной инфраструктуры, к которым относятся в том числе технические и программные средства. Предоставлять эти сведения рекомендуется и иным государственным органам.

3. Риски использования неучтенного ПО, которое может представлять угрозу информационной безопасности организации, приобретают особое значение в связи с принятием Федерального закона «О персональных данных» (№ 152-ФЗ от 27.07.2006), согласно которому оператор при обработке персональных данных обязан принять меры по обеспечению их безопасности.

Основа для постоянного соблюдения лицензионного соответствия устанавливается на уровне 1 «Достоверные данные». Этот уровень не гарантирует соблюдения лицензионного соответствия, однако отвечающая его требованиям организация будет обладать информацией о своем соответствии требованиям к лицензированию ПО.

На протяжении прошлого десятилетия именно лицензионное соответствие рассматривалось как основное преимущество управления лицензиями на ПО. На фоне масштабного использования коммерческого ПО без покупки необходимых для этого лицензий в странах СНГ, Восточной Европы, Южной Америки и ряде других подтверждение лицензионного соответствия являлось самодостаточной задачей. Однако в последние годы растет доля компаний, в большей степени расценивающих менеджмент программных активов как средство повышения внутренней эффективности. И действительно, планомерный и системный подход к внедрению SAM может принести существенную экономию. К основным источникам этой экономии относятся, в частности, точная информация об установленном ПО при закупках, отказ от неиспользуемого ПО и излишней технической поддержки, консолидация скидок при централизованном приобретении ПО, экономия трудозатрат при его централизованном развертывании.

Рис. 2 иллюстрирует направления (группы процессов), на которые делается основной упор при оценке соответствия тому или иному уровню. На уровне 1 в центре внимания находятся процессы идентификации и управления инвентаризацией программных активов, которые являются основой для определения набора используемого ПО. Помимо контроля над установленным ПО необходим анализ записей о приобретенном ПО на основе заключенных контрактов и сделанных закупок, а также проверка лицензионного соответствия. Полученные результаты поддерживаются группой процессов «Процессы проверки правильности и соблюдения соответствия SAM». Как видно из графика, перечисленные направления – лишь малая часть того, что необходимо сделать для получения максимума преимуществ внедре-

* Постановление Правительства РФ от 24.03.2011 № 207 «О минимально необходимых требованиях к выдаче саморегулируемыми организациями свидетельств о допуске к работам на особо опасных и технически сложных объектах капитального строительства, оказывающим влияние на безопасность указанных объектов».

** Постановление Правительства РФ от 26.06.2012 № 644 «О федеральной государственной информационной системе учета информационных систем, создаваемых и приобретаемых за счет средств федерального бюджета и бюджетов государственных внебюджетных фондов».

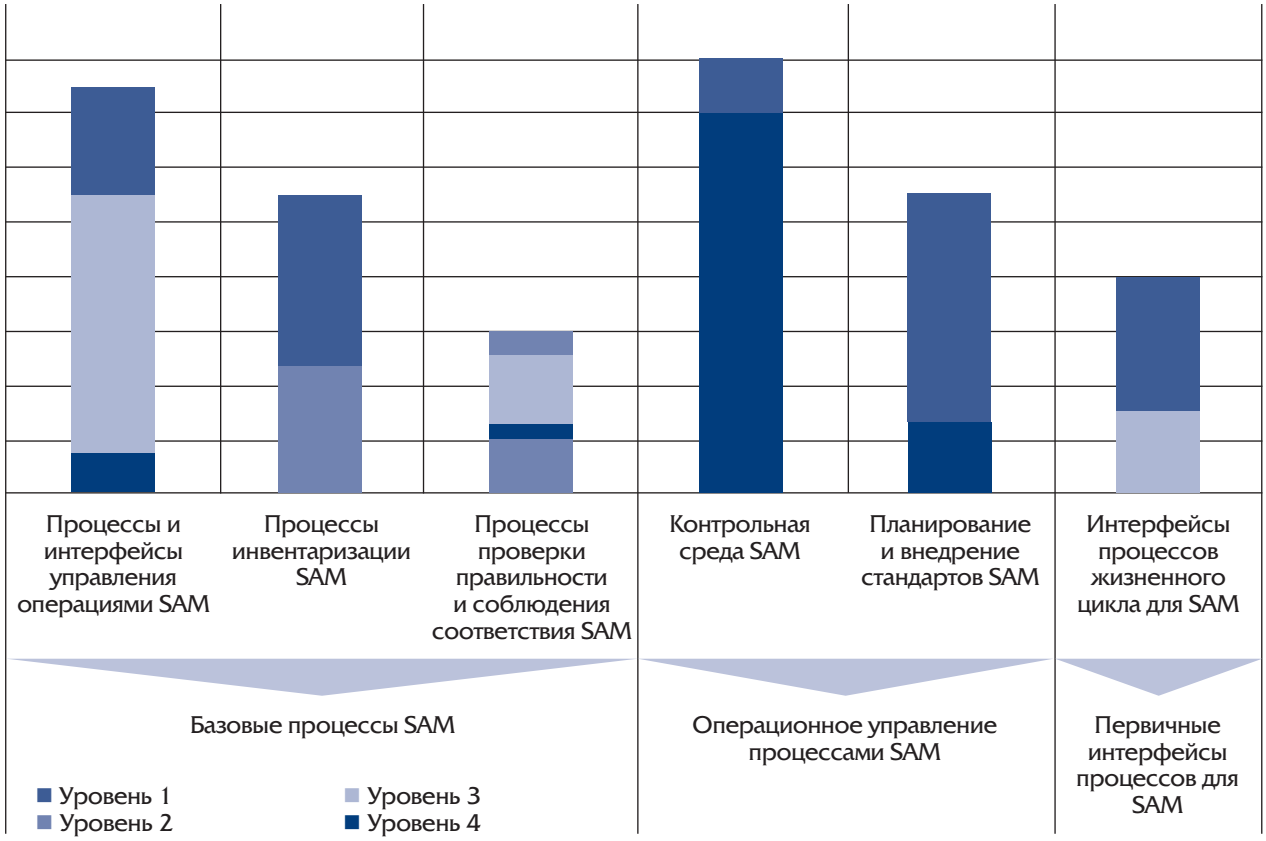


Рис. 2. Количество процессов, проверяемых на соответствие уровню, сгруппированные по категориям процессов SAM

ния SAM, кроме того, они охватывают только его базовые процессы.

На уровне 2 внимание акцентируется на административных процессах и процедурах SAM. Это означает, что данный вид менеджмента осознан руководством организации как отдельное направление, требующее управления и контроля, для чего разработаны соответствующие нормативы и назначены ответственные лица. Кроме того, предусмотрены периодические процедуры пересмотра этих нормативов. В компании развиваются собственные компетенции в сфере лицензирования, а также в области SAM в целом. Отдельное внимание на данном уровне уделяется процессам закупки ПО и заключению контрактов на его поддержку, а также процессам финансового управления – это те направления, где ожидается наибольший эффект, причем для его получения не требуется значительных временных или людских ресурсов.

Как видно из рис. 2, на уровне 3 подтверждается дальнейшая интеграция процессов менеджмента программных активов в операционную деятельность организации. Более широкий набор требований к процессам взаимодействия с поставщиками и финансового управления наряду с управлением уровнем обслуживания SAM образуют основную группу процессов на данном уровне – «Процесс и интерфейсы управления операциями SAM». Также большое внимание уделяется всем этапам жизненного цикла ПО – закупке, развертыванию и выводу из эксплуатации (списанию). Кроме того, уровень 3 предъявляет требования к безопасности программных активов.

Уровень 4 затрагивает каждую группу процессов, при этом наибольший акцент сделан на группе «Планирование и внедрение процессов SAM», так как именно в ней заложена основа постоянного улучшения и развития менеджмента программных активов в соответствии со стратегическими целями компании.

Уровни стандарта ГОСТ Р ИСО/МЭК 19770-1–2014 разработаны таким образом, чтобы они удовлетворяли минимальным требованиям к признанию соответствия, однако они не всегда полностью удовлетворяют потребности организации. Например, разработка и утверждение политик не включены в уровень 1 (это требование уровня 2), хотя большинство организаций сталкивается с разработкой политик уже во время работы на уровне 1. Это обстоятельство не снижает важности политик, а лишь указывает на то, что результаты, полученные после достижения уровня 1, могут существенно продвинуть разработку или, по крайней мере, выполнение политик на уровне 2. Аналогично, если организация ставит перед собой определенные цели, она может сосредоточиться на некоторых специальных вопросах или группах процессов раньше, чем это требуется соответствующими уровнями. Однако такие вопросы или группы процессов останутся за рамками периметра возможного проекта сертификации, пока не будет достигнут соответствующий уровень.

Важно отметить, что трудность достижения того или иного уровня сама по себе не является базовым принципом группирования и упорядочивания уровней. Например, создание и ведение инвентарных описей контрактов на поставку и поддержку ПО – трудоемкая задача, выполняемая, как правило, вручную. Тем не менее, эта задача находится на уровне 1, поскольку она предоставляет важные данные, которые необходимо контролировать, чтобы обеспечить их достоверность. Многие результаты или группы процессов обычно вообще не достигаются менее зрелыми организациями, и они, как правило, помещаются на уровень 4. С одной стороны, их можно рассматривать как «трудные» результаты и группы процессов. Однако они, скорее, отражают этап становления организации, чем присущую им сложность. Поэтому такие результаты и группы процессов было бы точнее считать частью «лучшего в своем классе» SAM.

В заключение хотелось бы еще раз подчеркнуть, что применение методик стандарта ГОСТ Р ИСО/МЭК 19770-1–2014 – не только способ устранения рисков недолицензирования ПО. Первостепенное значение оно имеет с точки зрения возможности компанией для фундаментального улучшения менеджмента. Такие преобразования обеспечивают практические преимущества за счет оптимального баланса между рисками нелегального использования ПО и неэффективными закупками/применением тех или иных программных продуктов. Важно отметить, что при четком следовании стандарту этот баланс соблюдается постоянно и согласуется со стратегическими целями компании.

Одним из наиболее адекватных способов подтверждения внедрения методик стандарта в организации является сертификация в рамках упомянутой выше Системы добровольной сертификации «Менеджмент программных активов». Наличие сертификата, выданного в рамках этой системы, расценивается производителями ПО и бизнес-партнерами как значимое свидетельство лицензионной чистоты используемых программных активов.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Версан В.Г.* Стандартизация и сертификация в добровольной сфере технического регулирования. Инновации для бизнеса // Сертификация. – 2010. – № 3.

2. *Хлебников И.Л.* Сертификация: Сделать из ISO российский ГОСТ // Ведомости. Форум [Приложение]. – 2013. – 02.04.2013.

3. *PC WEEK/RE* [Электронный ресурс] / Воронин А. SAM: эффективное управление программными активами. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.pcweek.ru/infrastructure/article/detail.php?ID=148091, свободный. – Загл. с экрана.

4. *Хлебников И.Л.* Позаботься об имидже SAM // Рациональное Управление Предприятием. – 2012. – № 2.

5. *Microsoft* [Электронный ресурс] / SAM Softmarke Asset Management / SAM в соответствии со стандартами ISO. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.microsoft.com/ru-ru/sam/iso.aspx, свободный. – Загл. с экрана.

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНИЗАЦИЙ

ОАО «ВНИИС» – авторитетная организация в области практического внедрения системного подхода к менеджменту и создания методических основ этой работы – предлагает консультационные услуги по совершенствованию систем менеджмента на основе международных стандартов:

- **ИСО серии 9000;**
- **ИСО серии 14000;**
- **OHSAS 18000;**
- **отраслевых документов, разработанных на базе ИСО 9001 (ИСО/ТУ 16949 и др).**

Институтом накоплен большой опыт разработки, внедрения и подготовки к сертификации систем менеджмента качества (СМК) в организациях здравоохранения на основе документа ИСО – IWA-1 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению процессов в организациях здравоохранения», а также с использованием собственных методических разработок, учитывающих специфику данной отрасли.

Для строительных организаций внедрение систем менеджмента качества стало особенно актуальным в связи с отменой лицензирования их деятельности. ОАО «ВНИИС» имеет опыт оказания методической помощи по созданию СМК и в этой сфере экономики.

В составе услуг – весь спектр работ по созданию систем менеджмента и подготовке их к сертификации:

проведение обучающих семинаров непосредственно на предприятиях;

обследование существующей системы менеджмента и формирование программы ее совершенствования;

разработка необходимых процедур и оказание помощи в их внедрении;

сопровождение первых внутренних проверок;

оказание помощи в выборе органа по сертификации.

Телефоны: (499) 253-01-77, 253-05-96;
тел./факс: (499) 253-01-87.

ОБ ОБЕСПЕЧЕНИИ КАЧЕСТВА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ В РОССИИ НА ОСНОВЕ ЕВРОПЕЙСКОЙ ИНТЕГРАЦИИ

Е.А. ГОРБАШКО, Е.В. ВАСИЛЬЕВА, В.В. КРАСТЫНЬ
(ФГБОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет»)

Рассмотрены модели обеспечения качества образования в европейских странах и возможности их применения с целью развития и совершенствования качества высшего образования в России. По результатам проведенного исследования авторами разработана методология оценки образовательных программ и предложены рекомендации по совершенствованию модели обеспечения качества образования в университетах на основе разработки отраслевой версии стандарта ИСО 9001.

Ключевые слова: обеспечение качества высшего образования, международная интеграция, Болонский процесс, системы менеджмента качества.

The article deals with the models of quality assurance in the European countries and their potential use for the development and improvement of the quality of higher education in Russia. The authors have developed a methodology for curricula assessment evaluation of educational programs and have provided recommendations for improving the model of quality assurance for universities through the development of a branch version of the ISO 9001 standard for educational institutions.

Key words: quality assurance in higher education, international integration, Bologna Process, quality management systems.

ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ КАК КОМПЛЕКСНАЯ ПРОБЛЕМА

Качество высшего образования рассматривается сегодня как важнейшее составляющее общеевропейского образовательного пространства. В этой связи странами – участницами Болонского процесса принято обязательство поддерживать дальнейшее развитие систем обеспечения качества образования на всех уровнях: от национального и общеевропейского до уровня вузов. При этом подчеркивается необходимость создания общих критериев и методик оценки качества. В соответствии с принципами университетской автономии ответственность за обеспечение качества высшего образования в первую очередь возлагается на сами учебные заведения, и таким образом создается база для реальной ответственности академической системы в целом в рамках каждой страны.

Поставленные задачи обусловливают создание национальных систем обеспечения качества в сфере образования, которые включают в себя следующее:

определение ответственности организаций, участвующих в образовательном процессе;

оценку программ вузов, в том числе внутреннюю оценку, внешние отзывы, оценку со стороны студентов и опубликованные данные по этому вопросу;

систему аккредитации, сертификации и прочих процедур;

свидетельства международного участия в оценке качества образования в сотрудничестве и работе в рамках Европейской ассоциации гарантии качества высшего образования (European Association for Quality Assurance in HIgher Education – ENQA), Европейской ассоциации университетов (European University Association – EUA), Европейской ассоциации высших учебных заведений (European Association of Institutions in Higher Education – EURASHE) и Конфедерации национальных союзов студентов Европы (European Student Information Bureau – ESIB).

Обеспечение качества образования – это комплексная проблема, требующая повышения эффективности преподавательской, исследовательской и управленческой деятельности. При решении этой проблемы необходим баланс между новшествами и традициями, академическими преимуществами и социально-экономической необходимостью, связанностью программ между собой и свободой выбора учащихся*.

В соответствии с Болонской декларацией разработаны критерии и методология оценки качества образования, учреждены аккредитационные агентства, независимые от национальных правительств и международных организаций. При этом оцениваются в основном те знания, умения и навыки, которые приобрели выпускники, то есть речь идет о компе-

* Convention of European Higher Education Institutions. Salamanca, 29-30 March 2001. http://www.msmt.cz/Summit/Salamanca%20Conclusions.pdf.

тентностном подходе. Одновременно должны быть установлены стандарты транснационального образования.

В соответствии с задачами, поставленными Берлинским коммюнике в области обеспечения (гарантий) качества образования, ENQA совместно с EUA, EURASHE и ESIB в 2005 году был разработан документ (ESG) «Стандарты и рекомендации для гарантии качества высшего образования в европейском регионе» (The Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area) – далее «Стандарты и рекомендации ENQA». В нем рассматриваются две группы европейских стандартов и рекомендаций. В первую входят документы, определяющие процесс самооценки вузов, то есть направленные на обеспечение гарантий качества самими образовательными учреждениями. Вторая группа включает в себя документы, регламентирующие процедуру внешней оценки качества высшего образования аккредитационными агентствами.

Следует отметить, что качество высшего образования и обеспечивающие его стандарты не рассматриваются только как европейская проблема. Интерес к ней растет во всем мире. Соответственно, если целью Европы является стремление достичь самой динамичной и основанной на знаниях экономики, то европейское высшее образование должно продемонстрировать, что качество образовательных программ, процедуры сертификации и другие методы обеспечения качества находятся на должном уровне.

Европейские страны – участницы Болонского процесса характеризуются разнообразием политических систем, социокультурных и образовательных традиций, языков, стремлений и ожиданий. Все это делает неуместным единый подход к качеству, к его гарантиям и стандартам. В связи с этим в стандартах отдается предпочтение формированию общего подхода, а не конкретизации отдельных требований.

Подобный подход мы наблюдаем и при исследовании российской практики обеспечения качества образования. В соответствии с Концепцией долгосрочного социально-экономического развития РФ на период до 2020 года, основными задачами развития системы образования являются:

обеспечение качества образовательных услуг и эффективности управления образовательными организациями;

создание структуры образовательной системы, соответствующей требованиям инновационного развития экономики;

обеспечение доступности качественного образования;

создание современной системы непрерывного образования.

Эти же задачи должны быть реализованы и в рамках единого европейского пространства высшего образования (в соответствии с Декларацией о Европейском пространстве высшего образования, принятой 12 марта 2010 года). Для этого необходимо:

создать для студентов возможность мобильности, беспрепятственного и справедливого признания квалификаций, выбора наиболее подходящих образовательных траекторий;

обеспечить доверие, сотрудничество и уважение к разнообразию культур, языков и систем высшего образования;

сконцентрировать усилия на завершении уже начатых реформ с тем, чтобы развивать мобильность студентов и персонала, совершенствовать процесс преподавания и обучения в высших учебных заведениях;

обеспечить доступность качественного высшего образования, а также повысить возможности трудоустройства выпускников;

разделять идеи академической свободы, автономности и ответственности учреждений высшего образования;

определить ключевые позиции академического сообщества – руководителей вузов, преподавателей, ученых, административного персонала и студентов с целью воплощения в жизнь принципов Европейского пространства высшего образования (участие в структурах, принимающих решения на европейском, национальном и институциональном уровнях и т.д.);

укреплять позиции обучения, ориентированного на студента;

обеспечить равные возможности для получения качественного образования.

Соответственно, в этих условиях меняется парадигма образования. Изменения связаны с действием как внешних, так и внутренних факторов: ростом глобализации; появлением новых форм организации образования, в том числе транснационального образования; интеграцией науки и образования; междисциплинарностью знаний; интеграцией различных образовательных областей; развитием обучения в течение всей жизни и др.

ИНТЕГРАЦИОННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ – УСЛОВИЕ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ

Решение перечисленных выше проблем представляется возможным только в условиях интеграционного взаимодействия национальных образовательных систем в целом и образовательных учреждений в частности.

Исследование общих тенденций обеспечения качества образования в европейских странах и особенностей их реализации в национальных образовательных системах демонстрирует интересные подходы, которые могут быть использованы для развития и совершенствования качества высшего образования в России. Передача опыта возможна благодаря разным программам интеграционного взаимодействия между университетами, в числе которых приоритетное значение для нашей страны имеет программа «Темпус». В течение многих лет поддержанные данной программой проекты способствуют развитию как всей национальной системы образования, так и отдельных университетов, давая стартовые возможности для дальнейшего качественного

роста, открывая перспективы вхождения в европейское образовательное пространство, способствуя международной интеграции вузов на основе сходных требований к качеству образования.

С целью обеспечения качества образования в России с 2012 года реализуется приоритетный проект «Темпус», направленный на формирование независимой модели обеспечения качества образовательных программ в России. Партнерами проекта являются: Минобрнауки России, шесть российских университетов (Московский государственный университет геодезии и картографии, Санкт-Петербургский государственный экономический университет, Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. проф. М.А. Бонч-Бруевича, Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского, Российский государственный гуманитарный университет и Северо-Кавказский федеральный университет), автономная некоммерческая организация «Болонский клуб», пять европейских университетов (Лондонский Метрополитен университет, Великобритания; Афинский технологический университет, Греция; Вильнюсский технический университет им. Гедиминаса, Литва; Краковский сельскохозяйственный университет, Польша; Политехнический университет г. Коимбра, Португалия), а также немецкое Агентство по аккредитации образовательных программ в области инженерии, информатики, естественных наук и математики (ASIIN).

Цель проекта – обеспечение устойчивого развития российского высшего образования на основе высококачественных образовательных программ. При этом решаются следующие задачи:

разработка методологии оценки качества образовательных программ на основе европейских принципов и подходов;

разработка информационной платформы;

подготовка экспертов по оценке качества образовательных программ в соответствии с разработанной методологией;

оценка образовательных программ на базе установленной методологии;

распространение результатов проекта.

В рамках проекта были исследованы модели обеспечения качества образовательных программ, используемых в европейских странах, в том числе принципы, подходы и методики самооценки и внешней аккредитационной оценки качества программ. Исследование проводилось на основе анкетирования университетов – участников проекта «Темпус». Вопросы анкеты были сгруппированы по пяти разделам: «Общие вопросы», «Самооценка», «Оценка образовательных программ: области и критерии», «Анализ образовательных программ (программная аккредитация)» и «Внешний анализ образовательных организаций (институциональная оценка)».

Принципиальным вопросом была терминология, поскольку, как показали исследования, даже само понятие «обеспечение качества» (quality assurance) в разных образовательных учреждениях определяется по-разному (табл. 1). Российские университеты дали общее определение качества образования и его обеспечения, поскольку эти позиции закреплены в Федеральном законе «Об образовании в Российской Федерации». Вместе с тем, как видно из представленных в табл. 1 определений, ни одно из них не соответствует термину «обеспечение качества», используемому в международном стандарте ИСО 9000:2005 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»: «часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены» (п. 3.2.11 стандарта).

Исследование взаимосвязи политик в области качества университетов – участников проекта «Темпус» и национальной (государственной) политики обеспечения качества показало, что в большинстве европейских университетов такая взаимосвязь существует, однако вузы имеют значительную свободу в выборе средств и методов обеспечения качества образовательных программ, а также агентств по обеспечению качества образования. В табл. 2 приведены ответы участников проекта «Темпус» на вопрос: «Как политика в области качества университетов связана с государственной политикой обеспечения качества образования в вашей стране?»

Что же касается российских университетов, взаимосвязь их политик в области качества и государственной политики обеспечения качества – более жесткая. Так, в соответствии с законодательством, вузы, имеющие право выдавать дипломы государственного образца, должны проходить государственную аккредитацию. Подобная практика наблюдается также в Польше и в Литве.

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ: КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

В рамках исследования были проанализированы особенности проведения самооценки, внутренней оценки образовательных программ, программной и институциональной аккредитации.

Во всех университетах – участниках проекта «Темпус» проводится регулярная внутренняя оценка образовательных программ с периодичностью от 1 года (например, в российских и немецких вузах) до 6 лет (в Литве). Следует различать оценку образовательных программ для внутренних целей совершенствования программы и самооценку, проводимую для внешней программной или институциональной аккредитации. В большинстве стран для этих двух разных целей будут составляться разные отчеты: один, менее развернутый – для руководства программы и университета, второй – для внешнего представления в соответствии с требованиями аккредитационного органа.

Очевидно, что структура отчета будет варьировать от страны к стране и от университета к университету. Тем не менее, традиционно при внутренней оценке программы особое внимание уделяется академическим стандартам, ресурсам, доступным для реализации программы, преподавательскому соста-

Таблица 1

Определения термина «обеспечение качества образования»

Участники проекта «Темпус»	Формулировка
Лондонский Метрополитен университет	Системы и процессы, которые используются для обеспечения качества и соответствия академическим стандартам
Политехнический университет г. Коимбра	Средства обеспечения защиты потребителей и улучшения качества в вузах на основе самых высоких международных стандартов
Вильнюсский технический университет им. Гедиминаса	Обеспечение качества определяется как непрерывный процесс оценки и повышения качества высшего учебного заведения, программы или модуля
Краковский сельскохозяйственный университет	Обеспечение качества образования в Польше базируется на национальной рамке квалификаций
Афинский технологический университет	Обеспечение качества представляет собой систематическую, документированную и детальную оценку, описание и критический анализ работы вузов с использованием объективных критериев
Российские университеты	Качество образования – комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы. Основывается на мониторинге, оценке программ и квалификаций, уровня знаний учащихся, компетентности профессорско-преподавательского состава
ASIIN	Обеспечение качества подтверждает, что образовательное учреждение гарантирует удовлетворение потребностей потребителей

Таблица 2

Взаимосвязь политики в области качества университетов и национальной (государственной) политики обеспечения качества

Участники проекта «Темпус»	Позиция участника проекта
Лондонский Метрополитен университет	Политика университета не зависит напрямую от государственной политики в области обеспечения качества
Политехнический университет г. Коимбра	Обеспечение качества разработки и реализации образовательных программ регулируется национальной политикой в области образования
Вильнюсский технический университет им. Гедиминаса	В соответствии с законом о высшем образовании Литвы, высшие учебные заведения и научно-исследовательские учреждения несут ответственность за качество образовательных программ
Краковский сельскохозяйственный университет	Обеспечение качества образования в Польше базируется на национальной политике в области образования
Афинский технологический университет TEI	На основе результатов оценки вузы и государство принимают необходимые меры для обеспечения и улучшения качества с учетом их миссии по обеспечению высокого качества высшего образования
Российские университеты	Миссия и политика университета в области качества соответствует государственной политике и может выходить за рамки законодательно предписанных процедур путем использования не только государственной аккредитации, но и общественно-профессиональной оценки, внешней оценки российскими и иностранными экспертами
ASIIN	Вуз сам определяет результаты обучения в рамках программы и методы менеджмента качества в преподавании и обучении. Вуз несет ответственность перед обществом за качество образования

ву, менеджменту программы, механизмам обратной связи и улучшения программы.

В рамках методологии обеспечения качества образовательных программ сформирован алгоритм их оценки и содержательно интерпретированы его этапы. Алгоритм предусматривает: подачу вузом заявки в аккредитационное агентство; предоставление отчета о самооценке; экспертную оценку информации, содержащейся в отчете; в случае положительной экспертной оценки – визит экспертов в образовательное учреждение; составление отчета по итогам визита; внесение в итоговый отчет дополнений и комментариев от вуза (при необходимости); публикацию итогового отчета; предоставле-

ние вузу плана работ для совершенствования программы и регулярные повторные визиты для отслеживания ее текущего состояния.

Для оценки образовательной программы в рамках проекта была разработана методика, которая включает в себя 9 критериев, по которым оценивается программа.

Первый. Цели и результаты обучения (оцениваются 7 показателей). Например: результаты обучения четко и ясно сформулированы; информация о результатах обучения доступна заинтересованным сторонам; результаты обучения соответствуют требованиям работодателей и т.д.

Второй. Учебный план (9 показателей). Например: структура учебного плана обеспечивает достижение заявленных результатов обучения; состав и содержание учебных курсов соответствуют уровню и профилю обучения; содержание программы отражает современный уровень развития дисциплины и т.д.

Третий. Профессорско-преподавательский состав (5 показателей). Например: профессорско-преподавательский состав должен иметь квалификацию и опыт, соответствующие достижению запланированных результатов обучения; члены профессорско-преподавательского состава вовлечены в научно-исследовательскую деятельность; преподаватели имеют возможность совершенствоваться (имеют доступ к курсам повышения квалификации) и т.д.

Четвертый. Ресурсы (9 показателей): Например: число доступных аудиторий достаточно для нужд программы; учебные материалы (учебники, статьи в периодической литературе, электронные базы данных и т.д.) доступны в достаточном количестве; студенты обеспечены местами прохождения практики и т.д.

Пятый. Оценка образовательного процесса и успеваемости студентов (9 показателей). Например: всем студентам обеспечены равные возможности для поступления; требования к работе в рамках программы разработаны так, чтобы облегчить достижение результатов обучения; в учебном плане предусмотрено достаточное количество предметов по выбору; студенты имеют возможность участвовать в программах академической мобильности и т.д.

Шестой. Управление образовательной программой (9 показателей). Например: эффективность управления материальными и финансовыми ресурсами; наличие адекватных методов и инструментов обеспечения качества программы; наличие свидетельств того, что результаты внутренней и внешней оценки используются для изменения и совершенствования программы и т.д.

Седьмой. Расписание занятий (4 показателя). Например: расписание составлено удобно для преподавателей и студентов; модули распределены равномерно и рационально и т.д.

Восьмой. Качество исследований (для магистерских программ 7 показателей). Например: участие студентов в научно-исследовательской работе; оригинальность научно-исследовательских разработок; продвижение научно-исследовательских проектов и др.

Девятый. Другие показатели (в частности, показатели востребованности выпускников на рынке труда).

Разработанная методика в настоящее время проходит апробацию в российских вузах – участниках проекта «Темпус». В дальнейшем она может быть использована в рамках независимой общественно-профессиональной аккредитации образовательных программ в России.

СТАНДАРТЫ КАК ИНСТРУМЕНТ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

Между тем оценка качества образовательных программ является лишь составной частью обеспечения качества образования. В рамках проекта «Темпус» было проанализировано, какая модель обеспечения качества используется в университетах-участниках, при этом выяснилось, что все они пользуются документом «Стандарты и рекомендации ENQA». И это вполне естественно, так как его использование является одним из требований в европейских университетах стран – участниц Болонского процесса. Однако, на наш взгляд, этот документ дает лишь общие представления о требованиях, определяющих процессы самооценки качества образования в вузах и его внешней оценки со стороны аккредитационных агентств. С одной стороны, такой подход можно приветствовать, поскольку он ориентирован на определенную свободу учебных заведений в выборе средств и методов обеспечения качества образования, а с другой – он не дает представления о том, эффективны ли выбранные учебным заведением средства и методы обеспечения качества. Институциональная и программная международная аккредитация в определенной мере позволяет решить эту проблему, однако такую аккредитацию могут позволить себе далеко не все вузы.

По нашему мнению, в перспективе данная проблема может быть решена на основе привлечения к разработке европейских и международных стандартов обеспечения качества образования таких авторитетных органов по стандартизации, как Европейский комитет по стандартизации (CEN) и Международная организация по стандартизации (ИСО).

Результаты опроса, проведенного в рамках проекта «Темпус», показали, что стандарт ИСО 9001 используется в университетах России и Германии. Исследование показало, что в вузах других стран Европы (Франции, Финляндии, Австрии, Швеции) для обеспечения качества образования данный стандарт внедряется недостаточно активно [3].

Среди основных проблем использования стандартов ИСО серии 9000 в образовательной и научной деятельности можно выделить следующие: эти документы универсальны, но не учитывают специфику конкретной среды; их язык и стиль изложения сложны; они ориентированы на менеджмент всего университета, а не на обеспечение качества образовательных и научно-исследовательских программ; налицо слабая мотивация и психологические труд-

ности при внедрении стандартов ИСО серии 9000 в университете.

Следует отметить, что в настоящее время проектный комитет ИСО/ПК 288 разрабатывает документ ИСО/WD 21001 «Системы менеджмента качества. Требования по применению ИСО 9001:2008 в образовательных организациях». За его разработку отвечает Канада. Было бы целесообразно ознакомить представителей университетов разных стран с проектом данного документа. Это поможет избежать ошибок, допущенных при разработке ныне отмененного документа ИСО/IWA 2:2007 «Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ИСО 9001 в образовании».

Выражая позицию университетов – потребителей стандартов ИСО серии 9000, считаем, что необходимо разработать версию стандарта ИСО 9001 для образовательных учреждений с учетом их специфики, как это уже сделано для других областей деятельности (автомобилестроения, нефтегазовой и пищевой промышленности и т.д.). С точки зрения интеграции в рамках европейского образовательного пространства, с учетом уже имеющихся методических разработок в этой области, представляется целесообразным при создании версии стандарта ИСО 9001 для образовательных учреждений использовать документ «Стандарты и рекомендации ENQA», руководствуясь принципом «Проще, быстрее, лучше».

А что касается основополагающего стандарта ИСО 9001, то мы считаем, что в нем следует использовать более простой и понятный пользователям язык и стиль изложения, что должно найти отражение в его новой версии, которую планируется опубликовать в 2015 году.

Будущий стандарт ИСО 9001:2015* определяет требования к системе менеджмента качества (СМК) для тех случаев, когда организация нуждается в демонстрации своей способности неизменно поставлять товары и услуги, отвечающие требованиям потребителя и законодательных и иных нормативных требований. СМК нацелена на рост удовлетворенности потребителя посредством результативного ее применения, включая процессы непрерывного улучшения системы и гарантии соответствия требованиям потребителя и применимым законодательным и иным нормативным требованиям.

Ознакомление с проектом новой версии стандарта дает возможность сделать вывод, что данный документ больше подходит для управления качеством деятельности вузов, чем его предыдущая версия 2008 года. И вот почему:

стандарт стал более приспособленным для применения в организациях сферы услуг;

он ориентирован на понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон и их удовлетворение;

в нем предусмотрен раздел, формулирующий особые требования к предупреждающим действиям. Эти требования регламентируют необходимость определения рисков и возможностей, связанных с гарантией того, что СМК в состоянии обеспечить ожидаемый результат, предотвратить или уменьшить нежелательные эффекты, обеспечить улучшение деятельности.

В соответствии с требованиями будущего стандарта ИСО 9001:2015 организация должна определить внешние и внутренние проблемы, решение которых является существенным для достижения ее целей, а также выявить стратегическое направление, влияющее на способность СМК достигать ожидаемых результатов. При этом особое внимание необходимо уделять изменениям и тенденциям, которые могут воздействовать на достижение целей организации; государственным задачам и стратегическим приоритетам; внутренним политикам и обязательствам организации; доступности ресурсов и технологическим новшествам.

Серьезное внимание уделяется в стандарте взаимоотношениям с заинтересованными сторонами, в том числе необходимости идентификации тех заинтересованных сторон, которые значимы в рамках СМК, и их требованиям и ценностям. Все это немаловажно для управления качеством деятельности вузов.

***

В заключение следует отметить, что европейская интеграция в сфере образования позволяет использовать различные инновационные подходы и лучшие практики, которые дают возможность развивать российскую систему высшего образования, прежде всего, с позиций обеспечения качества образовательных услуг, способствуя тем самым повышению конкурентоспособности выпускников на рынке труда.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Стандарты* и рекомендации для гарантии качества высшего образования в европейском регионе [Электронный ресурс] / ENQA – European Association for Quality Assurance in Higher Education. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.enqa.eu/, свободный.

2. *Федеральный* закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 23.07.2013) «Об образовании в Российской Федерации» [Электронный ресурс] / КонсультантПлюс. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://education.admtyumen.ru/media/ckeditor_uploads/2013/10/24/Federalnii_zakon_ot_%2029_12_2012%20N%20273-FZ.pdf, свободный. – Загл. с экрана.

3. *Инновационное* обеспечение качества образования в условиях международной интеграции: монография / И.А. Максимцев, Е.А. Горбашко, Ю.А. Антохина, – СПб: ГУАП, 2012.

* Проект стандарта ИСО 9001:2015 (подкомитет ПК 2 «Системы качества» технического комитета ИСО/ТК 176 «Менеджмент качества и обеспечение качества»): http://www.iso.org/.

ВНЕДРЕНИЕ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В НАЦИОНАЛЬНОМ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОМ УНИВЕРСИТЕТЕ

А.И. ПОПОВ, И.Л. РУСАКОВ (ФГБОУ ВПО «НИУ «МЭИ»),
М.В. ЕКАТЕРИНИН (ОАО «ВНИИС»)

Представлен опыт разработки системы менеджмента качества в ФГБОУ ВПО «НИУ «МЭИ». Рассмотрены основные работы по совершенствованию системы менеджмента образовательного учреждения. Подробно описаны используемые подходы к эффективному внедрению менеджмента качества и энергетического менеджмента в одном из крупнейших российских вузов.

Ключевые слова: международные стандарты на системы менеджмента, система менеджмента качества, система энергетического менеджмента, образовательная деятельность.

The author represents the experience of quality management system development in FGBOU VPO «NIU «MEI"» and considers the main activities for improvement of educational institute management system. The author describes in details the approaches to effective quality and energy management implementation in one of the largest Russian institutes.

Key words: quality management system standards, quality management system, energy management system, educational activities.

Эффективная образовательная деятельность является фундаментальной основой развития любой страны. От качества образовательных услуг зависит совершенствование как отдельного человека, так и целых отраслей экономики, общества в целом. Именно поэтому для большинства учебных заведений одним из приоритетных направлений деятельности становится реализация мер по повышению качества предоставляемых образовательных услуг.

Однако не всегда эта работа ведется системно, тогда как именно системный подход к менеджменту качества является эффективным механизмом снижения числа несоответствий в образовательных процессах и повышения уровня готовности сотрудников учебных заведений к их предупреждению. Именно такой подход путем внедрения стандарта ИСО 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования» был применен в одном из самых известных и крупных вузов России – Национальном исследовательском университете «МЭИ».

Стандарт ИСО 9001 – универсальный документ, применяемый в самых разных отраслях экономики, однако специфика образовательной деятельности существенно влияет на процесс адаптации его требований к учебному заведению. Поэтому чтобы максимально снизить риски, связанные с неправильной интерпретацией требований стандарта, а также для упрощения понимания его положений в университете было принято решение использовать при разработке системы менеджмента качества (СМК) рекомендательный международный документ IWA 2:2007 «Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ИСО 9001:2000 в образовании».

Данный документ, хотя и касается предыдущей версии стандарта ИСО 9001, однако полезен и для частичного использования при внедрении его действующей версии 2008 года. Так, при первом знакомстве с ИСО 9001 у многих сотрудников учебных заведений часто возникает вопрос, как понимать термин «продукция». Если в промышленности ответ на этот вопрос очевиден, то в образовании он не столь однозначен. Безусловно, в соответствии с определением этого термина, данным в стандарте ИСО 9000:2005, в сфере образования его целесообразно заменить на термин «услуга». Так, в НИУ «МЭИ» она определена как комплекс целенаправленно создаваемых и предлагаемых населению, предприятиям и организациям возможностей для приобретения определенных знаний, для удовлетворения тех или иных образовательных потребностей.

Важно отметить, что в таком крупном вузе, как НИУ «МЭИ» внедрение ИСО 9001 без привлечения консультантов было бы крайне сложно и во многом не эффективно. Поэтому, приступая к созданию, внедрению и подготовке к сертификации СМК, университет обратился за консультационной и методической помощью к ОАО «ВНИИС».

Работа началась с анализа действующих в университете процессов менеджмента качества, разработки программы подготовки СМК к сертификации и формирования общей концепции развития этой системы. В соответствии с данной концепцией в университете ведется постоянный мониторинг изменений требований и ожиданий заинтересованных сторон для их отражения в целях совершенствования качества. Заинтересованными сторонами при этом являются абитуриенты, студенты, их родители, аспиранты,

лица, повышающие в университете квалификацию, организации, направляющие работников на учебу в университет, профессорско-преподавательский состав, органы исполнительной власти федерального и городского уровня, заказчики научно-исследовательских работ, партнеры и даже население микрорайона, в котором находится университет.

С целью снижения затрат на создание и функционирование СМК, а также для повышения эффективности ее процессов, обеспечения их прозрачности и контролируемости в рамках концепции развития системы были разработаны принципы автоматизации ее основных процессов. Это было сделано в том числе с целью вовлечения большинства сотрудников НИУ «МЭИ» в деятельность СМК, обеспечения удобного доступа к ее информационным ресурсам и предоставления возможности филиалам университета удаленного участия в процессах системы.

При внедрении СМК, основанной на требованиях ИСО 9001, был применен процессный подход, преимущество которого состоит в непрерывности управления, в том числе и на стыке процессов, а также при их комбинации и взаимодействии. Процессная модель СМК университета применительно к образовательным услугам представлена на схеме.

Дальнейшее развертывание и детализация процессов, определение лиц, ответственных за процессы, а также критериев, необходимых для обеспечения результативности процессов, были выполнены при разработке документированных процедур СМК. При этом была обеспечена четкая взаимосвязь между организационной структурой университета (фактически являющейся функциональной моделью системы) и структурой процессов организации (то есть процессной моделью), а также определено участие подразделений в реализации отдельных процессов.

Важно отметить, что поскольку СМК НИУ «МЭИ» распространяется на три его филиала, то было принято решение сформировать четыре руководства по качеству – одно для университета в целом и три для филиалов, где были учтены специфические особенности этих структур.

Далее, кроме шести обязательных документированных процедур были разработаны проекты дополнительных документированных процедур, среди которых следует выделить следующие: процесс закупок товаров, работ и услуг для нужд университета; порядок рассмотрения претензий разных категорий потребителей; порядок предъявления претензий поставщикам; анализ со стороны руководства; управление технологическим и энергетическим оборудованием; управление положениями о структурных подразделениях и должностными инструкциями.

Особенностью внедрения СМК явилось то, что после разработки и согласования проектов документированных процедур они были апробированы в подразделениях, доработаны по результатам апробации и только потом утверждены. Такой подход был важным, с одной стороны, для понимания сотрудниками требований, прописанных в документированных процедурах, с другой – для предоставления им возможности совершенствования и оптимизации регламентированных в документах СМК процессов, в которых они являются участниками.

Для установления ответственности за выполнение требований документированных процедур, за осуществление деятельности в соответствии с Политикой в области качества, за реализацию работ, направленных на достижение целей в области качества, а также за содействие в доведении Политики и целей в области качества до персонала были доработаны должностные инструкции сотрудников управлений и кафедр университета. В свою очередь, для определения входов и выходов процессов, их алгоритма, ответственности за отдельные действия были использованы карты процессов.

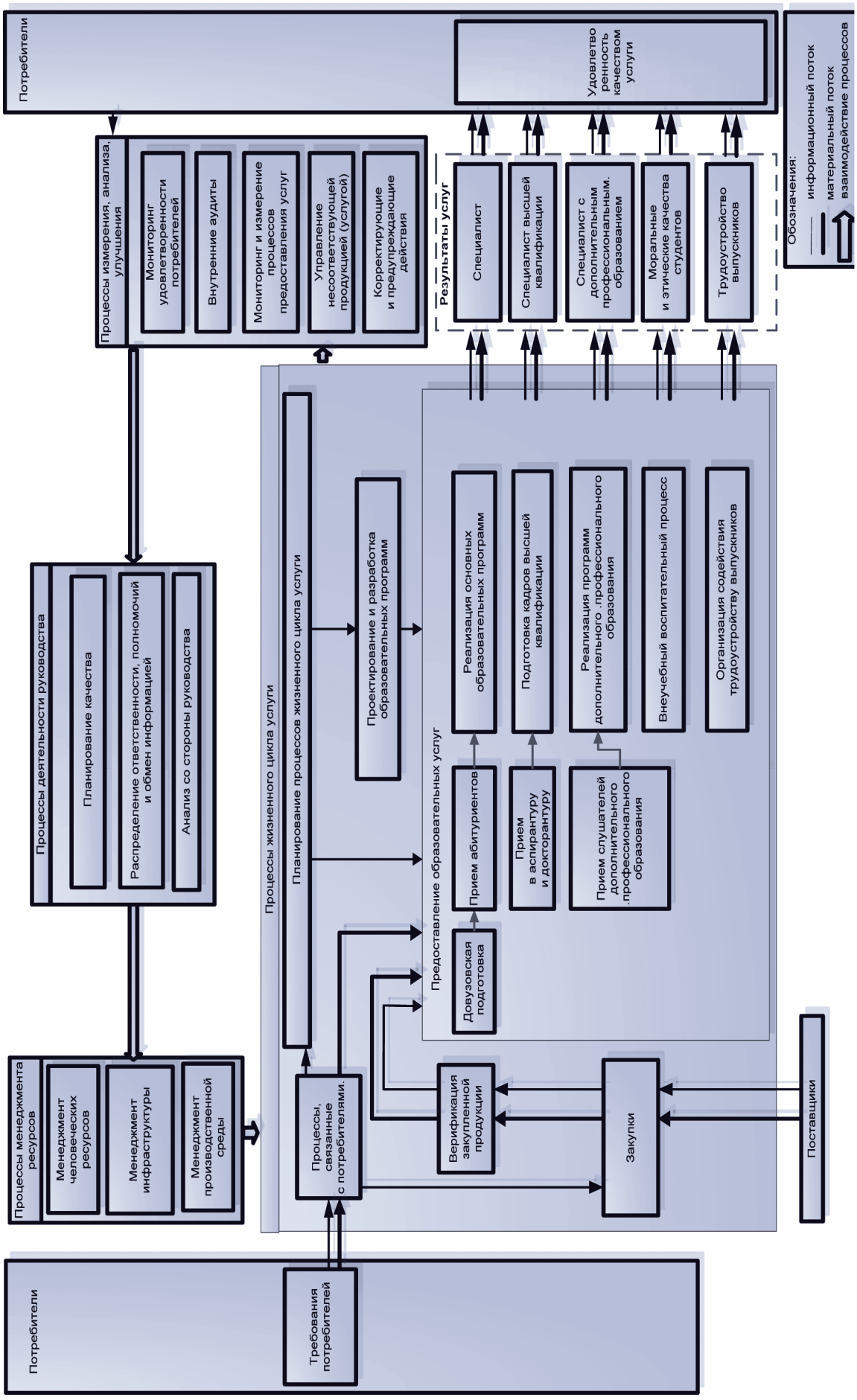
В дальнейшем было принято решение распространить СМК на деятельность по эксплуатации и техническому обслуживанию инфраструктуры университета, а также на его опытный завод, который занимается разработкой и производством электротехнической распределительной и регулирующей аппаратуры. С этой целью для административно-хозяйственного управления и опытного завода были разработаны отдельные руководства по качеству и доработаны документированные процедуры с учетом специфики деятельности этих структур.

В мае 2012 года была проведена работа по совершенствованию СМК на основе анализа требований ряда стандартов отраслевой направленности: ИСО/ТУ 29001 (нефтегазовая промышленность), TL 9000 (телекоммуникации) и др. Анализ показал близость, а иногда и полное совпадение ряда дополнительных по отношению к ИСО 9001 требований отраслевых стандартов, что свидетельствует о наличии общих рисков, связанных с качеством продукции (услуг) в разных отраслях. Поскольку любая организация может сталкиваться с такими же рисками, как и организации отраслей, для которых разработаны стандарты, она может проанализировать их требования и выбрать для реализации в своей СМК те из них, которые снижают ее риски. С целью снижения рисков, связанных с образовательными услугами, в НИУ «МЭИ» были выбраны для внедрения наиболее полезные дополнительные требования (см. таблицу). Эти требования позволили определить возможности для дальнейшего совершенствования СМК университета и в целом повысить ее эффективность.

Важно отметить, что сегодня в техническом комитете ИСО/ТК 176 «Менеджмент качества и обеспечение качества» на базе документа IWA 2 разрабатывается стандарт ИСО 18420 «Системы менеджмента качества. Требования по применению ИСО 9001:2008 образовательными организациями». В университете внимательно следят за созданием этого документа с намерением применить его после опубликования.

Другим направлением совершенствования СМК стало развитие энергоменеджмента. Для оценки потребления энергоресурсов и выработки на этой основе мероприятий, направленных на сни-

Процессная модель СМК ФГБОУ ВПО «НИУ «МЭИ» применительно к образовательным услугам



Дополнительные требования стандартов отраслевой направленности, выбранные НИУ «МЭИ» с целью совершенствования СМК

Пункт ИСО 9001	Дополнительное требование, включенное в СМК НИУ «МЭИ»	Число повторений требования в отраслевых стандартах	Область применения требования
6.2.2	Организация должна установить документированные процедуры для выявления потребности в обучении персонала, выполняющего действия, связанные с качеством услуги и безопасностью на всех уровнях организации	**4** (IRIS, ИСО/ТУ 16949, ИСО/ТУ 29001, TL 9000)	Процесс обучения персонала в НИУ «МЭИ»
7.5.1	Изменения должны быть задокументированы с целью выявления их влияния на другие процессы	**3** (AS 9100, ИСО 15378, IRIS)	Процесс предоставления образовательных услуг
7.5.1	Полномочия на утверждение изменений должны быть определены с целью поддержания управляемости	**3** (ИСО 15378, IRIS, AS 9100)	Процесс предоставления образовательных услуг
7.3.1	Организация должна разработать документированные процедуры для проектирования и разработки	**3** (ИСО 13485, ИСО 15378, ИСО/ТУ 29001)	Процесс проектирования и разработки продукции на опытном заводе
7.4.2	В пределах, необходимых для прослеживаемости, организация должна сохранять информацию по закупкам, т.е. документы и записи	**3** (ИСО 15378, ИСО 13485, AS 9100)	Процесс закупок в НИУ «МЭИ»
8.3	Если продукция и/или процесс производства отличаются от одобренных, организация должна получать разрешение потребителя на отклонение или отступление для дальнейшей обработки продукции	**3** (ИСО/ТУ 16949, IRIS, ИСО 15378)	Процесс управления несоответствующей продукцией на опытном заводе

жение затрат в данной сфере, НИУ «МЭИ» переходит к активному внедрению системы менеджмента в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 50001-2012 «Системы энергетического менеджмента. Требования и руководство по применению». Это позволит вовлечь персонал в работу по экономии энергоресурсов, повысить конкурентоспособность и финансовую устойчивость НИУ «МЭИ» за счет значительного уменьшения затрат, а также в целом повысить социальный имидж вуза.

К настоящему времени в университете проведено обследование в соответствии с положениями Федерального закона «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (№ 261-ФЗ). Консультанты ОАО «ВНИИС» провели анализ действующих в вузе документов по энергоменеджменту на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 50001-2012. В ходе анализа была рассмотрена структура этих документов и проведена их экспертиза. Кроме того, университету была оказана методическая помощь в определении областей значительного потребления энергии, установления и документирования базовой энергетической линии потребления воды, тепловой и электрической энергии. В результате было определено, что дальнейшее применение рекомендаций по реализации требований ГОСТ Р ИСО 50001-2012 позволит сократить затраты на энергоресурсы до 30 %. Данный показатель может быть достигнут при успешном внедрении и эффективном функционировании системы энергетического менеджмента университета.

Важно также отметить, что специалисты НИУ «МЭИ» самостоятельно провели обследование фактического выполнения требований ГОСТ Р ИСО 50001-2012 в подразделениях и разработали на основе анализа его результатов программу совершенствования системы энергоменеджмента. Дальнейшая работа по внедрению стандарта будет связана с интеграцией его требований в процедуры действующей СМК, а значит, с реализацией процессов энергоменеджмента в рамках существующей системы управления.

В целом выбранный НИУ «МЭИ» подход к непрерывному совершенствованию системы менеджмента позволяет не только повысить уровень качества предоставляемых вузом образовательных услуг, но и значительно повысить эффективность деятельности всего университета.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Версан В.Г.* Стандарт ИСО 9001: его роль в стандартах ИСО 9000 версии 2008 года // Стандарты и качество. – 2006. – № 7.

2. *Галеев В.И., Екатеринин М.В.* Разработка национального межотраслевого стандарта с дополнительными требованиями к системам менеджмента качества // Стандарты и качество. – 2011. – № 9.

3. *Техническое* регулирование. Теория и практика / И.З. Аронов, В.Г. Версан, В.И. Галеев В.И. [и др.]. – М.: ОАО «ВНИИС». – 2005.

4. *Екатеринин М.В.* Вопросы применения требований стандартов на системы менеджмента качества для разных отраслей экономики // Сертификация. – 2012. – № 2.

ОПЫТ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ПРОСТРАНСТВО КОЛЛЕДЖА

С.В. ГОЛИЦЫНА, И.А. СТАРЦЕВА
(ГБОУ СПО СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж»)

Описано внедрение системы менеджмента качества (СМК) с последующей ее сертификацией в учреждении среднего профессионального образования. Показана результативность СМК для обеспечения эффективной организации образовательного процесса. Проанализированы условия, перечислены факторы, обеспечивающие успешную реализацию многоуровневого профессионального образования и решение проблем подготовки современных квалифицированных кадров в сферах потребительского рынка, услуг, малого и среднего бизнеса.

Ключевые слова: профессиональное образование, управление качеством образования, конкурентоспособность, кадровая политика, рынок труда, международное сотрудничество.

The author describes the implementation of quality management system with consequent its certification in a professional college. Quality management system effectiveness to ensure effective educational process forming is demonstrated. The author reviews conditions and states aspects that ensure successful realization multilevel professional education and resolving of problems related to training of specialists in the fields of the market, services, small and medium business.

Key words: professional education, education quality control, competitiveness, personnel policy, labour market, international cooperation.

На современном этапе совершенствование российского профессионального образования ориентировано на приоритеты развития экономики в рамках концепции долгосрочного развития страны до 2020 года. Профессиональное образование должно стать конкурентоспособным, инновационным, адаптированным к запросам и требованиям работодателей. При этом качественное профессиональное образование становится решающим фактором развития успешной личности, постоянно востребованной на рынке труда, способной к непрерывному профессиональному развитию.

Профессиональное образовательное учреждение, стремясь соответствовать основным критериям успешной деятельности, руководствуется главными ориентирами – доступность, качество, эффективность оказываемых образовательных услуг. В настоящее время образовательные организации, готовящие профессиональные кадры, должны выполнять роль профессионально-образовательных «агентов», способных влиять на мышление, образ жизни, самосовершенствование выпускников – будущих квалифицированных специалистов различных отраслей экономики, уметь учитывать запросы времени и адаптироваться к ним.

Мы считаем, что первым шагом на пути к эффективному управлению системой профессионального образования на уровне образовательной организации должен стать анализ ее состояния, ориентированный на выявление и оценку проблем, при этом проблемы должны быть определены операционально и по возможности полно. Наиболее эффективным в данном случае является процессный подход.

Вторым шагом в этом направлении является создание системы работы с руководящими и педагогическими кадрами, прогнозирование кадровой ситуации, планирование профессионального роста и повышения квалификации работников. Следовательно, инновационное развитие профессионально-образовательного пространства должно быть обеспечено высоким уровнем управленческой деятельности, включающим в себя поиск экспертных способов оценки качества работы, организацию слаженной управленческой команды, совершенствование системы внутреннего управления с учетом всех ее аспектов. Все процедуры оценки и контроля качества должны быть максимально открытыми для всех участников образовательного процесса, для общественности, поскольку от их объективности зависит репутация учебного заведения, перспективы его развития.

Для реализации перечисленных задач существует много эффективных инструментов, в ряду которых – внедрение в организации системы менеджмента качества (СМК). Создание такой системы в Нижнетагильском торгово-экономическом кол-

ледже началось с принятия стратегического решения по обновлению управленческих процессов для обеспечения высокой деловой репутации, защиты интересов колледжа на рынке образовательных услуг. Было принято во внимание влияние как внешних факторов – меняющиеся потребности рынка труда, так и внутренних – развитие инновационных процессов, обновление материально-технической базы, в частности, использование в образовательном процессе специального оборудования, совершенствование кадрового потенциала, стимулирование научно-исследовательской работы.

Стратегическая задача по разработке и внедрению СМК была определена в 2005 году. Мы начали с ознакомления с принципами организации успешного менеджмента, которые были сформулированы такими «гуру» в этой области, как Э. Деминг, К. Исикава, Т. Тагути, У. Шухарт, А. Фейгенбаум и др. Было решено, что наша СМК должна строиться на основе модели всеобщего менеджмента качества, закрепленной в стандартах ИСО серии 9000, а также в соответствующих национальных стандартах. В тот момент администрация колледжа считала, что накоплен достаточный опыт, создано нормативное и ресурсное обеспечение, которые могут служить фундаментом для будущей СМК. Мы рассматривали эту систему как совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов для постановки и достижения целей посредством управления организацией применительно к качеству.

На определенном этапе идеология стандартов ИСО 9000, методология внедрения СМК уже прочно закрепились в сознании руководства колледжа, готового приступить к внедрению системы, однако этого нельзя было сказать о большей части педагогического коллектива. Инициатива руководства была встречена сопротивлением, непониманием, нежеланием воспринимать новое. Такую реакцию можно считать закономерной, поскольку понятийно-терминологический аппарат СМК – это совокупность понятий, специальных, часто заимствованных англоязычных терминов и определений, расширивших профессиональную лексику еще молодого российского менеджмента.

Обогащение понятийного аппарата, овладение специальной терминологией, осознание и понимание инновационных процессов всеми работниками требуют от руководителей большого терпения, управленческой воли и системного планирования инновационной деятельности. Именно соблюдение принципов построения СМК позволило успешно внедрить данную систему в практику работы колледжа, и когда стали очевидны ее преимущества в области управления качеством ресурсов, качеством процессов, отношение к ней членов педагогического коллектива постепенно изменилось.

В первую очередь были определены этапы внедрения СМК и разработана соответствующая программа.

Первый этап – *предварительный*. На информационном совещании руководством колледжа было принято решение о создании службы по качеству, в задачу которой входили разработка и внедрение СМК, был назначен специалист по качеству и сформирован Совет по СМК, в который вошли директор колледжа, заместитель директора по учебно-воспитательной работе, заведующие отделениями, руководители всех структурных подразделений, методисты.

Второй этап – *разработка СМК*. На данном этапе была утверждена Политика в области качества, проанализировано наличие и состояние нормативных документов, созданы ряд новых документов и доработаны существующие. Кроме того, разработано шесть основных документированных процедур: порядок управления документацией; порядок управления записями; управление несоответствующей продукцией; порядок проведения внутреннего аудита; предупреждающие действия; корректирующие действия. Также было разработано Руководство по качеству.

Третий этап – *внедрение СМК*. В мае 2008 года прошел внутренний аудит основных структурных подразделений. В соответствии с указаниями аудиторов в нормативную документацию системы были внесены коррективы.

Четвертый этап – *сертификация продукции и СМК* был запланирован на конец 2008-2009 учебного года**.** Сертификационный аудит проводили специалисты Органа по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО «Российские технологии сертификации» (официального представителя в Уральском федеральном округе Quality Austria – главного органа по сертификации Австрии). Можно сказать, что проверка была пройдена «на отлично». По заключению аудиторов, СМК колледжа соответствовала требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2001 и ИСО 9001:2000 применительно к разработке и предоставлению образовательных услуг в сфере среднего профессионального образования, а именно основного и дополнительного по очной и заочной формам обучения, а также экстернат с использованием дистанционных технологий.

Нижнетагильский торгово-экономический колледж стал первым образовательным учреждением в нашем городе и Свердловской области, получившим сертификат соответствия СМК требованиям международного стандарта.

В процессе проверки эксперты особо отметили лидирующую роль руководства, компетентность руководителей структурных подразделений, активную работу с зарубежными партнерами; наличие широкого круга социальных партнеров; эффективность системы непрерывного профессионального образования.

Наша СМК регулярно проходит сертификационные аудиты, по результатам ресертификации в марте 2012 года колледж получил сертификаты Quality Austria и IQNet (Международной ассоциации национальных органов по сертификации).

Высокие экспертные оценки, получаемые на протяжении ряда лет, стимулировали принятие

решения об участии колледжа во Всероссийском конкурсе «100 лучших ССУЗов России». По итогам конкурсов 2010, 2011 и 2012 гг. колледж вошел в состав ста лучших образовательных учреждений среднего профессионального образования (СПО) России и в течение трех лет награждался золотой медалью «Европейское качество». А директор колледжа стала лауреатом конкурса 2012 года в номинации «Директор года» и награждена почетным знаком «Директор года – 2012». Кроме того, колледж дважды в рамках данного конкурса становился победителем в номинациях «Лучший колледж в области непрерывного образования» и «Лучший колледж в области международного сотрудничества». Членами Независимого экспертного совета проекты непрерывного образования и международного сотрудничества были признаны актуальными и перспективными.

Как можно видеть из полученных наград, мы уделяем большое внимание международному сотрудничеству, что реализуется в наиболее значимых проектах, осуществляемых колледжем. Нижний Тагил и г. Хеб (Чехия) – города-побратимы, и в течение 10 лет происходит обмен студентами Нижнетагильского торгово-экономического колледжа и Интегрированной профессиональной школы г. Хеб.

Программа сотрудничества наших образовательных учреждений уникальна тем, что за прошедшие годы на предприятиях г. Хеб состоялось девять стажировок студентов колледжа, обучающихся по специальностям «Технология продукции общественного питания» и «Организация обслуживания в общественном питании». В рамках сотрудничества с чешской Интегрированной профессиональной школой студентам колледжа, обучающимся по специальности «гостиничный сервис», были обеспечены стажировки в отелях «Кристал Палас» в г. Марианске-Лазне и «Савой» в г. Франтишкови-Лазне.

В Хебе дорожат нашей дружбой и сотрудничеством. Заместитель директора Интегрированной школы подчеркивает, что их интересует наш опыт подготовки специалистов, поэтому есть намерение внедрить инновационные технологии обучения тагильского колледжа у себя в Чехии.

В течение трех недель пребывания чешских студентов в Нижнем Тагиле, как правило, организуются стажировки на городских предприятиях общественного питания. Лучшие рестораны и кафе города являются базовыми предприятиями производственной практики и стажировок российских и чешских студентов. Чешские студенты получают возможность в течение шестичасового рабочего дня овладеть новыми профессиональными компетенциями, познакомиться с особенностями русской национальной кухни, пройти языковую практику.

По завершении стажировки традиционно проходит конкурс профессионального мастерства, где чешские студенты демонстрируют умение лепить русские пельмени, а наши – чешские кнедлики.

Помимо изучения особенностей национальной кухни, чешских студентов каждый раз ожидает обширная культурная программа.

Международные стажировки способствуют тому, что студенты колледжа получают все больше наград. Первое место в региональном этапе Международного конкурса профессионального мастерства WorldSkills – 2013 получил наш студент в номинации «Поварское дело». Студенты и преподаватели колледжа ежегодно становятся призерами Международного чемпионата кулинарного искусства «Евразия». В 2013 году золотую и серебряную медали чемпионата получили студентки колледжа в индивидуальных соревнованиях в номинациях «Работа из шоколада» и «Свадебный торт».

Главным событием 2013 года мы считаем успешное участие в Международном фестивале кулинарного искусства «Содружество», где руководитель учебно-производственного комплекса колледжа возглавила команду мастеров-кулинаров Свердловской области, участницей состязаний стала и наша студентка, которой удалось завоевать две золотые медали.

Нельзя не затронуть и такую проблему, как сотрудничество сфер бизнеса и профессионального образования. Необходимость выстраивания отношений и взаимодействия между профессиональным образованием и институтом бизнеса очевидна. Это фиксируется не только в правительственных документах, но и прямо заявляется представителями делового сообщества. Целенаправленное влияние бизнеса на развитие системы профессионального образования может способствовать выходу последней из глубочайшего кризиса.

Действующие руководители системы профобразования считают, что выпускников необходимо ориентировать на рынок труда, их профессиональные компетенции должны отвечать новым социально-экономическим отношениям.

Президент Российского союза промышленников и предпринимателей заявил, что бизнес желает участвовать в формировании профессиональных образовательных стандартов, принимать непосредственное участие в управлении учебными заведениями, то есть деловое сообщество готово активно включаться в работу Минобрнауки России. Позицию министерства можно выразить примерно так: кризис в сфере профессионального образования очевиден, поэтому необходимо выстраивать новую систему подготовки профессионалов, адекватную рыночной экономике, которая сегодня развивается в России. То есть сегодня институт бизнеса готов к сотрудничеству, поскольку в его интересах влиять на управление развитием профессионального образования, на воспитание качественно подготовленных кадров в необходимом количестве, непосредственно участвуя в разработке профессиональных стандартов, отвечающих требованиям современного рынка труда в зависимости от сложившейся на нем ситуации.

Проблему инновационного управления средним профессиональным образованием можно рассматривать с позиций двух иерархически связанных управленческих подсистем: «Управление образовательными учреждениями среднего профессионального образования» и «Управление в образовательном учреждении среднего профессионального образования». Первая подсистема связана с взаимоотношениями образовательного учреждения с органами управления и затрагивает вопросы законодательства, финансирования, формата взаимодействия, взаимных обязательств и др. Вторая подсистема сосредоточена главным образом на оптимизации функционирования конкретного образовательного учреждения, на решении его собственных проблем и задач. Иерархическая зависимость подсистем проявляется, в частности, в том, что «внутренний менеджмент» образовательного учреждения – это, по сути, его реакция на те условия функционирования, которые задаются более высоким уровнем руководства, тогда как обратное влияние очень незначительно.

Применительно к работе образовательного учреждения принцип «эффективность деятельности» связан с актуальностью проблемы дефицита ресурсов – финансовых, кадровых, материальных (оборудование, площади и др.), поэтому необходимо вести поиск тех механизмов управления, которые позволяют достичь наибольшего эффекта при ресурсных ограничениях.

Принцип «результативность деятельности» определяется выбором целей, которые направлены на удовлетворение потребностей и ожиданий окружающего социума.

Таким образом, процесс управления качеством, являющийся фактором устойчивого развития образовательного учреждения, можно рассматривать как стратегию улучшения качества образования и соответственно качества жизни. В связи с этим возрастают требования к профессиональному образованию в области подготовки выпускников, владеющих профессиональными компетенциями, способных творчески мыслить и продуктивно действовать. Субъекты устойчивого развития образовательного учреждения должны осознать себя носителями утверждающейся в профессиональном образовании новой парадигмы, ориентированной на качество жизни, развитие человеческого потенциала, на обеспечение квалифицированными кадрами региона и страны в целом.

В настоящее время в колледже внедрена система управления устойчивым развитием на основе процессного подхода и эффективных управленческих решений, которые в полной мере способствуют его вкладу в подготовку квалифицированных кадров для отрасли потребительского рынка, сферы питания и услуг, для малого и среднего бизнеса.

Стратегия устойчивого развития Нижнетагильского торгово-экономического колледжа представлена в следующих программных документах:

Программа развития ГБОУ СПО СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж» на период 2012-2017 гг.;

Проект реорганизации ГБОУ СПО СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж» путем присоединения к нему ГБОУ СПО СО «Нижнетагильский техникум питания и сервиса»;

Инновационная образовательная программа на 2013-2015 гг. «Дистанционное обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья «Мы вместе!»;

Проект создания отраслевого Многофункционального центра прикладных квалификаций Горнозаводского управленческого округа для отрасли потребительского рынка, сферы питания и услуг, малого и среднего бизнеса и Положение о Многофункциональном центре прикладных квалификаций (Разработаны во исполнение Указа Президента РФ № 599 «О мерах по реализации государственной политики в области образования и науки» и приказа Министра общего и профессионального образования Свердловской области. Создание на базе колледжа такого центра соответствует современному курсу на обеспечение квалифицированными кадрами различных отраслей экономики).

Концептуальная модель управления устойчивым развитием колледжа начала складываться в период 2007 – 2012 гг., когда разрабатывалась Программа развития колледжа по внедрению системы непрерывного профессионального образования и проводилась апробация этой программы. В образовательный процесс, в деятельность руководящего и педагогического состава вносились дополнения и изменения, анализировались, обобщались и сравнивались полученные результаты с помощью разработанных критериев и показателей, выявлялись закономерности и динамика управления учебным заведением.

Итак, что же дало нашему колледжу внедрение СМК, ее функционирование и развитие? Прежде всего, система ориентировала учебное заведение на повышение удовлетворенности всех субъектов образовательного процесса. Использование принципов стандарта ИСО 9001 позволило колледжу совершенствовать организацию и технологию управления; расширить возможности внедрения инновационных проектов, повысить уровень открытости социуму и профессиональному сообществу. Модель устойчивого развития колледжа сегодня опирается на известные принципы менеджмента качества: ориентация на потребителя и заказчика; лидирующая роль руководителя; активное вовлечение персонала в управленческую деятельность; процессный и системный подходы; постоянное улучшение процессов; управление на основе фактов и взаимовыгодные отношения с партнерами.

Поэтому в определении приоритетов деятельности по профессиональной подготовке кадров, повышению квалификации и переподготовке специалистов на паритетных началах принимают

участие работодатели и стратегические партнеры колледжа: администрация Горнозаводского управленческого округа, администрация муниципального образования «Город Нижний Тагил», городская Торгово-промышленная палата, некоммерческое партнерство «Дом предпринимателей»; Нижнетагильский муниципальный фонд поддержки малого предпринимательства; территориальный Центр занятости, а также ведущие предприятия города, где проходят практику студенты колледжа.

Превращение среднего профессионального образования в полноправный субъект рыночных отношений стимулирует выполнение им предпринимательской функции, что требует трансформации структуры управления, обретения дополнительных источников финансирования, поиска новых методов обучения и контроля знаний. Методологическим основанием инновационной модели управления устойчивым развитием образовательного учреждения является совокупность подходов: процессного человеко-ориентированного и профессионально-компетентностного. При этом необходимо отметить, что взаимодействие, синтез вышеназванных подходов достаточно высоки и налицо тенденция к дальнейшему росту этих процессов.

Таким образом, колледж поддерживает баланс между потребностями рынка квалификаций, личными потребностями учащихся и непосредственно образовательными услугами, им предоставляемыми.

Именно достижения последних лет обусловили участие колледжа в конкурсе на соискание премии Правительства Российской Федерации в области качества. В начале критерии премии были применены для самооценки деятельности колледжа. (Заметим, что любая организация, даже не участвуя в конкурсе, на каком бы уровне развития она не находилась, может провести самооценку по критериям премии.) Процедура самооценки позволила получить всестороннюю картину нашей деятельности.

Эксперты конкурса, оценивая учебно-методическое, научное, организационное, материально-техническое обеспечение колледжа, дали объективную оценку нашей деятельности. Полученные результаты оказались достаточно высокими для того, чтобы по итогам конкурса колледж получил диплом за достижение высоких результатов в области качества.

На сегодняшний день руководство колледжа занимает лидирующую позицию в совершенствовании системы менеджмента качества, а также внутреннего переустройства профессионального образования, идя по пути развития государственно-частного партнерства.

Выше была обоснована необходимость взаимовыгодного сотрудничества бизнеса и учреждений профессионального образования, поэтому мы стремимся налаживать связи с реальным сектором экономики. Наш колледж готовит специалистов для сферы потребительского рынка и сферы услуг, в этой области проблемы обеспечения качества будут решаться комплексно. С одной стороны, бизнес должен использовать в своей деятельности международные стандарты, признанные в мире методы профессиональной деятельности, а с другой – необходимо освоение этих стандартов и методов еще на этапе подготовки работника, то есть они должны быть отражены в образовательных программах, применяемых учреждением профессионального образования. Поэтому сфера потребительского рынка и услуг может стать территорией снижения рисков на рынке труда в условиях обновляющегося качества профессионального образования.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Олейникова О.Н., Муравьева А.А.* Профессиональные стандарты: принципы формирования, назначения и структура: методическое пособие. – М.: АНО Центр ИРПО, 2011 .

2. *Лейбович А.Н.* Стратегия развития системы подготовки рабочих кадров и формирования прикладных квалификаций; взаимодействие бизнеса и образования при решении задач кадрового обеспечения развития экономики России: методические рекомендации. – М.: Федеральный институт развития образования, 2013.

3. *Образование* и бизнес: мировые интеграционные процессы: материалы Международной научно-практической конференции. – Екатеринбург: Изд-во УрГЭУ, 2013.

4. *Подготовка* инновационных кадров для рынка труда в условиях непрерывного образования: материалы Международной научно-практической конференции.– Екатеринбург: Изд-во УрГЭУ, 2012.

5. *Голицына С.В.* Деловое сотрудничество бизнеса и профессионального образования в условиях реализации международного проекта колледжа // Культура и бизнес: аспекты взаимодействия: материалы Международной научно-практической конференции молодых ученых и студентов. – Екатеринбург: Изд-во УрГЭУ, 2013.

6. *Голицына С.В.* Технология взаимодействия: образование – бизнес – международное сотрудничество. // Профессиональное образование и рынок труда. – 2014. – № 2.

7. *Голицына С.В., Старцева И.А.* Менеджмент качества – управление устойчивым развитием образовательного учреждения в системе профессионального образования // Материалы 6-й межрегиональной научно-практической конференции «Среднее профессиональное образование Уральского региона в условиях активного государственного реформирования: состояние, перспективы развития». – Екатеринбург, 2013.

8. *Старцева И.А.* Антропологические основания построения образовательного процесса и формирования дополнительных профессиональных компетенций обучающихся // Материалы XII Всероссийского форума молодых ученых и студентов «Евразийское экономическое пространство: проблемы и тенденции развития». – Нижний Тагил, 2012.

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В МЕДИЦИНСКИХ УЧРЕЖДЕНИЯХ: РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ И ПУТИ РАЗВИТИЯ

С.А. АНТОНОВ, И.И. АНТОНОВА (ЧОУ ВПО «Институт экономики, управления и права»)

Дан анализ существующей в стране системы оценки качества оказания медицинской помощи. Рассмотрен подход к внедрению системы менеджмента качества (СМК) в медицинском учреждении для улучшения качества его управления. Перечислен ряд специфических компетенций, которыми должны обладать медицинские работники. Подчеркнуто, что эффективная работа СМК в медицинских учреждениях возможна с учетом особенностей их деятельности.

Ключевые слова: система менеджмента качества, качество, удовлетворенность населения, оказание медицинской помощи, медицинские учреждения.

The author reviews the quality assessment system of medical service providing, which exist in our country, and considers the approach to quality management system (QMS) implementation in a medical center in order to improve its quality control. The list of specific competences, which medical personnel must have, is given. It is highlighted that QMS performance in medical centers can be effective if the nature and specific aspects of their activities are taken into consideration.

Key words: quality management system, quality, population satisfaction, medical service providing, medical centers.

В последние годы государство стало уделять пристальное внимание качеству оказания медицинской помощи. Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»*, который является основным нормативным документом, регламентирующим деятельность медицинских учреждений, под этим понятием подразумевает следующее:

наличие необходимого количества медицинских работников и уровень их квалификации;

применение *порядков* оказания медицинской помощи и *стандартов* медицинской помощи;

предоставление медицинской организацией гарантированного объема медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Оценкой качества оказания медицинской помощи заняты многие государственные учреждения. Это и министерства здравоохранения (федеральное и региональные), и Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения, и территориальные фонды обязательного медицинского страхования и др. В соответствии с ФЗ № 323, ведется трехуровневый контроль качества медицинской помощи: внутренний, ведомственный и государственный. Казалось бы, такое пристальное внимание и жесткий контроль со стороны государства должны гарантировать высокий уровень удовлетворенности пациентов, но, к сожалению, этого не происходит. На схеме представлен результат анализа удовлетворенности населения Республики Татарстан услугами государственных медицинских учреждений за 2012 год, проведенного республиканским Центром экономических и социальных исследований (результаты превышают 100 %, так как респонденты могли приводить несколько причин неудовлетворенности).

Для того чтобы выявить причины данной ситуации, необходимо рассмотреть критерии оценки качества оказания медицинской помощи и основные направления контроля (утверждены Минздравом России), которые перечислены в таблице.

Кроме того, оценка проводится по вспомогательным критериям, связанным с соблюдением требований безопасности условий труда, безопасности применения и эксплуатации медицинских изделий, а также с выполнением персоналом требований к осуществлению их профессиональной деятельности.

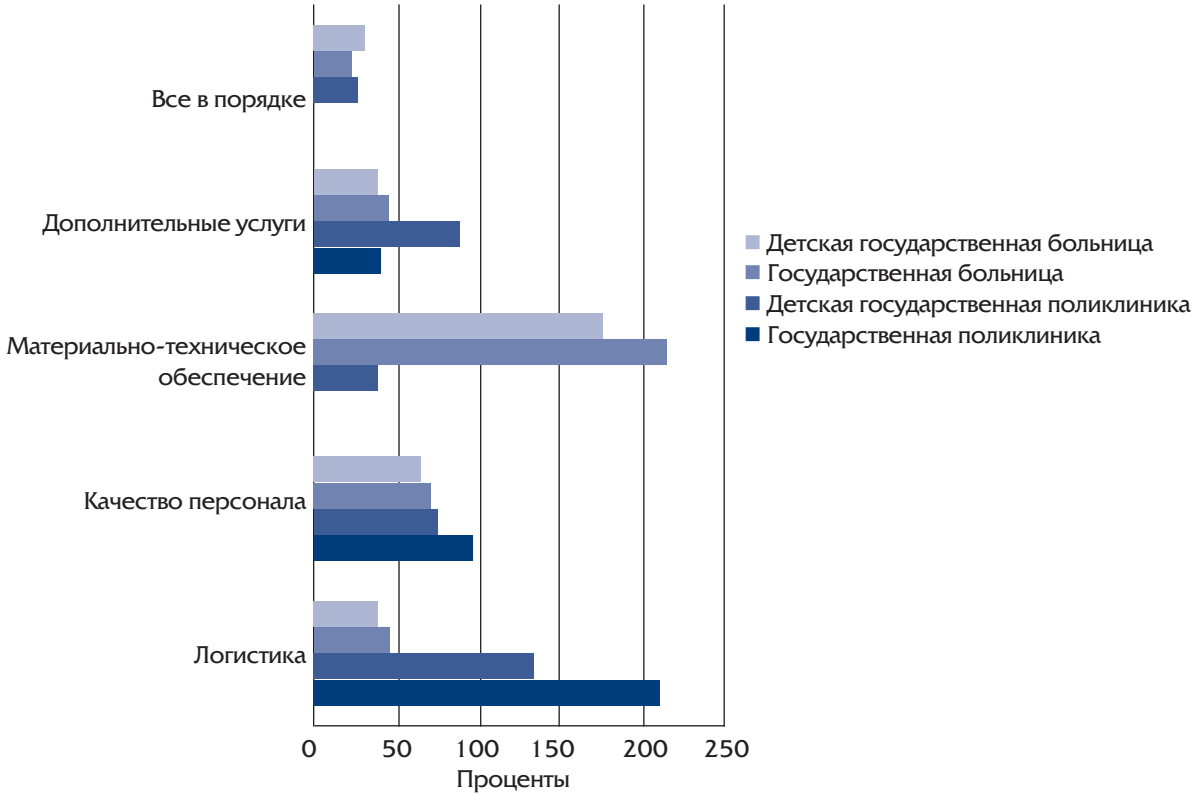
Экспертиза качества оказания медицинской помощи конкретному больному предусматривает сопоставление ее со стандартами, которые содержат унифицированный набор и объем диагностических и лечебных мероприятий, а также требования к срокам и результатам лечения при конкретных формах болезней с последующим определением интегрированного показателя «Уровень качества».

Помимо этого, в рамках ежегодного формирования Программы государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи каждый российский регион вырабатывает собственный набор критериев оценки качества и своевременности ее оказания и их целевые значения. Так, в Татарстане наиболее важными критериями являются следующие:

удовлетворенность населения качеством медицинской помощи;

* Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ (ред. от 28.12.2013) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Удовлетворенность пациентов услугами медицинских учреждений



смертность населения (от болезней и в ДТП);
смертность населения в трудоспособном возрасте;
материнская смертность;
младенческая смертность;
удельный вес больных злокачественными новообразованиями, выявленными на ранних стадиях, в общем количестве впервые выявленных больных злокачественными новообразованиями;
количество обоснованных жалоб, в том числе на отказ в оказании медицинской помощи, предоставляемой в рамках Программы;

Направления и критерии ведомственного контроля

Основные направления оценки	Критерии оценки
Соблюдение медицинскими организациями порядков оказания медицинской помощи	1. Выполнение этапов, условий и сроков оказания медицинской помощи по соответствующему виду, профилю заболевания (состояния). 2. Соответствие деятельности медицинской организации, ее структурного подразделения, врача требованиям, регламентированным порядками оказания медицинской помощи. 3. Соблюдение требований стандартов оснащения медицинской организации, ее структурных подразделений. 4. Соответствие штатного расписания рекомендуемым штатным нормативам. 5. Соответствие деятельности медицинской организации иным установленным положениям исходя из особенностей оказания медицинской помощи.
Соблюдение медицинскими организациями стандартов медицинской помощи	1. Выполнение медицинских услуг в зависимости от усредненных показателей частоты и кратности их применения; обоснованность назначения медицинских услуг, имеющих усредненную частоту менее 1,0; полнота выполнения услуг с усредненной частотой 1,0. 2. Обоснованность и полнота назначения лекарственных препаратов, компонентов крови. 3. Обоснованность и полнота назначения имплантируемых в организм человека медицинских изделий. 4. Обоснованность и полнота назначения видов лечебного питания, включая специализированные продукты лечебного питания. 5. Соответствие деятельности медицинской организации иным положениям стандартов, исходя из особенностей заболевания (состояния).

количество медицинских организаций, ведущих автоматизированную запись на прием к врачам с использованием Интернета и информационно-справочных сенсорных терминалов;

обеспеченность населения врачами;

средняя длительность лечения в организации, оказывающей медицинскую помощь в стационарных условиях;

эффективность деятельности медицинских организаций на основе: а) оценки выполнения специалистами функции врачебной должности; б) показателей рационального и целевого использования коечного фонда;

уровень госпитализации населения, прикрепившегося к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь;

удельный вес госпитализаций в экстренной форме в общем объеме госпитализаций населения, прикрепленного к медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь;

количество вызовов скорой медицинской помощи в расчете на одного жителя;

доля лиц, которым скорая медицинская помощь оказана в течение 20 минут после вызова, в общем числе лиц, которым оказана скорая медицинская помощь.

Если проанализировать перечисленные критерии, то можно заметить, что все они направлены на выполнение «технических» стандартов оказания медицинской помощи и на контроль расходования финансовых средств Фонда обязательного медицинского страхования. Таким образом, можно сделать вывод, что существующая система оценки не позволяет проанализировать качество управления медицинским учреждением и выработать меры по повышению уровня удовлетворенности пациентов.

Решить вышеуказанные проблемы позволило бы внедрение системы менеджмента качества (СМК) на основе стандарта ИСО 9001. Однако те медицинские учреждения, которые неформально подошли к данному вопросу, столкнулись с рядом проблем. Существующие рекомендации по внедрению данного стандарта в учреждениях здравоохранения (ИСО/IWA 1:2005 «Системы менеджмента качества. Руководящие указания по улучшению процессов в органах здравоохранения»)* дают весьма обобщенный подход к созданию СМК и не всегда учитывают российские реалии и особенности регулирования деятельности медицинских организаций. В частности, в пункте 4.3 данного документа перечислены восемь принципов менеджмента качества, однако не отражены особенности их внедрения в учреждениях здравоохранения. Ниже представлены некоторые соображения, касающиеся отраслевой специфики применения этих принципов.

Ориентация на потребителя. В классическом понимании потребности – это желания индивида или организации, подкрепленные финансовыми возможностями. С точки зрения специфики медицинской услуги у пациента возникает не желание, а необходимость. Он вынужден обращаться за медицинской помощью, так как сам не в состоянии справиться с заболеванием. Кроме того, эта необходимость частично подкреплена государственными гарантиями. Исходя из этого, можно выделить следующие специфические для сферы здравоохранения аспекты:

потребитель вынужден обращаться за помощью, поэтому услуга должна быть оказаны по возможности в кратчайшие сроки и непосредственно после обращения,

помимо пациентов потребителем медицинских услуг является и государство в качестве «законного представителя» гражданина, и у него есть свои особые потребности (строгая финансовая отчетность, жесткие стандарты медицинской помощи).

Лидерство руководителя. С точки зрения профессиональных навыков руководителей российские медицинские учреждения находятся в особом положении. Если в организациях других сфер деятельности руководящие посты зачастую занимают профессиональные менеджеры, то в медицинских учреждениях руководитель – это обязательно профессионал-медик. С одной стороны, это хорошо. Главный врач изнутри знает специфику процессов оказания медицинской помощи, может правильно акцентировать внимание своих сотрудников на тех или иных аспектах их деятельности и собственным примером побуждать персонал на целенаправленные действия по повышению удовлетворенности потребителей и к постоянному профессиональному совершенствованию. С другой стороны, есть опасность односторонней ориентации на «технические» стороны проблемы повышения удовлетворенности заинтересованных сторон, то есть сфера контроля сужается до уровня выполнения порядков и стандартов оказания медицинской помощи и Программы государственных гарантий бесплатной медицинской помощи. Представляется целесообразным дополнить требования к руководителю, содержащиеся в ИСО/IWA 1:2005, следующими компетенциями:

умением использовать основные теории мотивации, лидерства и власти для решения управленческих задач;

способностью эффективно организовать групповую работу на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды;

владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций;

способностью к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций;

умением применять инструменты управления качеством;

знанием этапов жизненного цикла продукции или услуги и умением эти знания применять;

умением применять знание подходов к управлению качеством;

* В России действует ГОСТ Р 53092-2008 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению процессов в учреждениях здравоохранения», идентичный ИСО/IWA 1:2005.

умением применять проблемно-ориентированные методы анализа, синтеза и оптимизации процессов обеспечения качества.

Это довольно специфические компетенции, которые медицинские работники не получают в рамках своей профессиональной подготовки.

Стоит заметить, что часть перечисленных компетенций нашли отражение в федеральных государственных образовательных стандартах высшего профессионального образования.

Опыт ведущих зарубежных клиник свидетельствует, что оптимальным было бы назначение административного управляющего, который отвечал бы за административно-хозяйственную и финансовую деятельность учреждения, а также за управление информацией и документооборотом.

Вовлечение работников. Вовлечение сотрудников в работу по совершенствованию деятельности в области здравоохранения – достаточно распространенная ситуация. В частности, в ФЗ № 323 предусмотрены две формы командной работы: врачебная комиссия и консилиум врачей.

Врачебная комиссия занимается назначением инвалидности и решением наиболее сложных и конфликтных ситуаций по вопросам профилактики, диагностики и лечения заболеваний, медицинской реабилитации и т.п., что представляется своеобразной формой распределения ответственности и рисков.

Консилиум врачей является способом совершенствования деятельности по диагностике и лечению заболевания, а также формой повышения квалификации сотрудников и освоения ими новых навыков и умений. Данный опыт легко можно распространить на деятельность, связанную с совершенствованием СМК медицинского учреждения. Создание своего рода «консилиумов» по решению насущных проблем, связанных с управлением организацией и повышением удовлетворенности заинтересованных сторон, постоянных или временных, позволяет обеспечить участие максимально возможного числа сотрудников в данной деятельности. Важное отличие таких рабочих групп от классических врачебных консилиумов состоит в том, что в них наравне с врачами принимает участие средний и младший медицинский персонал. Это обеспечит наиболее полное выявление проблем удовлетворения нужд пациентов и требований иных заинтересованных сторон, а также их доскональный анализ.

Процессный и системный подходы. Применение традиционного разделения процессов на три группы – управленческие, поддерживающие и основные – в отношении медицинского учреждения также вполне обоснованно. Однако представляется целесообразным предусмотреть более подробное описание поддерживающих процессов, так как большинство процессов, относящихся к специфике здравоохранения, появляется именно в этой группе.

Например, в пункте 6.3 ИСО/IWA 1:2005 управление инфраструктурой прописано достаточно стандартно, единственное дополнение касается обращения с опасными отходами. В то же время в любом медицинском учреждении имеется специализированное оборудование, управление которым отличается от управления другими объектами инфраструктуры и имеет ряд особенностей, которые связаны в первую очередь с необходимостью обеспечения высокого уровня надежности и точности, а также с повышенными требованиями к регламентным и ремонтным работам. Кроме того, владельцем процесса «управление инфраструктурой» в медицинских учреждениях чаще всего назначается заведующий хозяйственной частью (в крупных учреждениях – начальник технического отдела), а владельцем процесса «управление медицинским оборудованием» является или начальник лаборатории или руководитель службы медицинского оборудования. Таким образом, даже с точки зрения распределения ответственности эти два процесса необходимо разделять.

Постоянное улучшение. Реализация в сфере здравоохранения данного принципа менеджмента качества, который является одним из основополагающих, также имеет некоторые особенности. Это связано с тем, что государственные лечебные учреждения оказывают медицинскую помощь в рамках государственных гарантий, а объем финансирования жестко ограничен требованиями, установленными в порядках и стандартах оказания медицинской помощи. Таким образом, процесс постоянного улучшения частично ограничен запретом на изменение данных документов, с одной стороны, и строгим регламентированием финансовой составляющей, с другой. Это приводит к тому, что процесс постоянного улучшения в медицинских учреждениях направлен в основном на улучшение управленческих и вспомогательных аспектов деятельности, а не на методы лечения. Можно выделить следующие направления улучшений:

управление персоналом;

управление ресурсами (материальными, финансовыми);

управление инфраструктурой;

оптимизация потоков пациентов;

производительность труда персонала (число пациентов на одного врача в день);

уровень удовлетворенности пациентов (качество диагностики, скорость обслуживания, внимание к нуждам пациентов);

уровень технологической дисциплины (точность исполнения стандартов медицинской помощи).

Принятие решений, основанное на фактах. Значение полноты и достоверности информации при постановке диагноза и назначении лечения трудно переоценить. Этот процесс зачастую осуществляется несколькими врачами и медсестрами, поэтому жизненно необходимо, чтобы они имели полный доступ ко всей информации, относящейся к пациенту. Основные информационные блоки – это медицинская карта, результаты анализов, стандарты медицинской помощи. Как и любая другая информация, они должны отвечать следующим требованиям: доступность, конфиденциальность, целостность. Поэтому для

эффективного управления информацией необходимо:

составить перечень сведений, к которым должен иметь доступ каждый врач;

выработать маршруты прохождения документов по каждому типу пациентов (основаниями для классификации пациентов могут быть вид заболевания, способ поступления в больницу и др.);

иметь стандартные формы документов и определить сроки их заполнения;

определить основания для получения доступа к конкретным документам;

разработать методы обеспечения конфиденциальности и целостности документов.

Взаимовыгодные отношения с поставщиками. Все взаимоотношения медицинских учреждений с поставщиками можно разбить на две группы: взаимоотношения в процессе закупок и взаимоотношения при создании продукта.

Если с поставщиками первой группы взаимоотношения строятся достаточно стандартно – оценка поставщиков и организация входного контроля закупаемого оборудования, материалов и т.д. (на практике – организация тендеров и проверка сопроводительных документов на продукцию), то с поставщиками второй группы необходимо налаживать более тесное сотрудничество. Данное сотрудничество направлено на доскональное выяснение всех потребностей, как пациентов, так и врачей и по возможности более полное их удовлетворение в конечном продукте. Взаимовыгодного сотрудничества с такими поставщиками не достаточно, необходимо полноценное партнерство для предотвращения нанесения ущерба пациенту и создание более эффективных препаратов и оборудования.

Таким образом, рассмотрев основные составляющие СМК, адаптированной для нужд медицинского учреждения, можно сделать вывод, что это надежный инструмент, обеспечивающий эффективную работу организации, в том числе в части реализации Программы государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Программа* государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Республики Татарстан на 2013 год и на плановый период 2014 и 2015 годов [утв. постановлением Кабинета министров Республики Татарстан от 29.12.2012 № 118] [Электронный ресурс] / Гарант: информационно-правовой портал. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://base.garant.ru/22507555/, свободный. – Загл. с экрана.

2. *Берри Л., Селтман К.* Практика управления Mayo Clinic: пер. с англ. – М.: Манн, Иванов и Фербер; Эксмо, 2013.

3. *Тимирясова А., Антонов С., Антонова И.* СМК ВУЗа и новые образовательные стандарты // Стандарты и качество. – 2012. – №10.

УВАЖАЕМЫЕ ЧИТАТЕЛИ

ЖУРНАЛА «СЕРТИФИКАЦИЯ»!

ПРОДОЛЖАЕТСЯ ПОДПИСКА НА 2014 год.

Если Вы не успели подписаться на наш журнал с приложением «Менеджмент: горизонты ИСО» на почте, вы можете оформить подписку в редакции.

Цена подписки в редакции на 2-е полугодие – 2618 руб. (включая 10 % НДС), на весь 2014 год – 5192 руб. (включая 10 % НДС).

ДЛЯ ОФОРМЛЕНИЯ ПОДПИСКИ в редакции направьте заявку по факсу или по электронной почте, в которой укажите все реквизиты вашей организации, подписной период, количество заказанных экземпляров и данные для контакта. Оплатите выставленный вам счет; в платежном поручении обязательно укажите: «За журнал «Сертификация».

ВНИМАНИЕ!

Стоимость подписки на 2015 год не повышается. Цена остается прежней!

АДРЕС РЕДАКЦИИ:
123557, Москва, Электрический пер., д. 3/10, стр. 1,
ОАО «ВНИИС», редакция журнала «Сертификация».
ТЕЛЕФОН/ФАКС:
(499) 253-69-54.
E-mail: magazine@gost.ru

БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ:
ОАО «ВНИИС», ИНН 7703380581, КПП 770301001,
р/с № 40702810038170106476 в Московском банке Сбербанка России ОАО, г. Москва,
к/с № 30101810400000000225, БИК 044525225.

Требования к статьям, предназначенным для публикации в журнале «Сертификация»

Журнал входит в перечень научных изданий ВАКа, поэтому предпочтительна следующая структура материала.

Заглавие статьи должно полностью раскрывать ее содержание. После заглавия указывают фамилию, имя, отчество (полностью) автора и название учебного заведения или научной организации, в которой выполнялась работа, специальность автора, а также его ученые степень и звание. Для аспирантов – соответствующее образовательное или научное учреждение, специальность.

Аннотация. Описывает цели и задачи проведенного исследования или работ, а также возможности и перспективы их практического применения. В ней перечислены особо важные аспекты содержания (3-5 предложений). Дается на русском и желательно на английском языках.

Ключевые слова (4-7 слов), на русском и английском языках.

Вводная часть и новизна. Значение исследуемой проблемы в теории и практике, ее новизна и актуальность.

Данные о методике исследования. Собственное исследование, предыдущие исследования (по теме статьи), статистика и т.п. – использованные автором в данной статье.

Экспериментальная часть, анализ, обобщение и разъяснение собственных данных. По объему – занимает центральное место в статье.

Выводы и рекомендации. Статья обязательно должна содержать ответы на вопросы, поставленные вводной частью, демонстрировать конкретные выводы.

Литература. Список литературы оформляется в соответствии с ГОСТ 7.1-2003. В тексте ссылки нумеруются в квадратных скобках, номер указывает на источник в списке литературы (не более 5-8 источников).

Технические требования к статье

Срок предоставления статьи в редакцию согласовывается заранее. Объем около 22 тыс. знаков, или 8-10 стр. шрифтом «таймс» 14 кг. Графика – 2-3 схемы, диаграммы или таблицы в любом сочетании, при этом соотношение текстовой и графической составляющих должно быть в пользу текста.

Чтобы были понятны подходы к изложению и требования к содержанию, редакция может выслать статьи схожей тематики.

Контакты: телефон/факс: (499) 253-69-54, e-mail: magazine@gost.ru

НАШИ АВТОРЫ

АНТОНОВ С.А.	декан факультета менеджмента и инженерного бизнеса, заведующий кафедрой «Техносферная и экологическая безопасность» ЧОУ ВПО «Институт экономики, управления и права» (г. Казань), канд. экон. наук
АНТОНОВА И.И.	проректор по дополнительному профессиональному образованию ЧОУ ВПО «Институт экономики, управления и права» (г. Казань), директор Института бизнес-образования, канд. физ.-мат. наук
ВАСИЛЬЕВА Е.В.	докторант кафедры экономики и управления качеством ФГБОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», канд. культурологических наук
ГЕЛЬГОР В.И.	заместитель заведующего Отделом стандартизации и оценки соответствия в агропромышленном комплексе ОАО «ВНИИС»
ГОЛИЦЫНА С.В.	директор ГБОУ СПО СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж», канд. пед. наук
ГОРБАШКО Е.А.	проректор по качеству, заведующая кафедрой экономики и управления качеством ФГБОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», докт. экон наук, профессор
ЕКАТЕРИНИН М.В.	заведующий сектором Отдела разработки и совершенствования систем менеджмента организаций ОАО «ВНИИС», руководитель проекта по внедрению и совершенствованию СМК в ФГБОУ ВПО «НИУ «МЭИ» от ОАО «ВНИИС», канд. экон. наук
КОРОВКИН И.А.	исполнительный директор НП «Объединение автопроизводителей России», канд. экон. наук
КРАСТЫНЬ В.В.	аспирант кафедры экономики и управления качеством по специальности 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством» ФГБОУ ВПО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет»
МЕЗИНОВА Д.А.	инженер Отдела стандартизации и оценки соответствия в агропромышленном комплексе ОАО «ВНИИС»
ПАНКРАТОВ И.Р.	директор по консалтингу ЗАО «Консистент Софтвеа Дистрибушн», канд. физ.-мат. наук
ПОПОВ А.И.	представитель руководства по качеству ФГБОУ ВПО «НИУ «МЭИ», докт. техн. наук, профессор
РАХМАНОВ М.Л.	заместитель генерального директора ОАО «ВНИИС» по научной работе, докт. техн. наук, профессор
РУСАКОВ И.Л.	начальник отдела внедрения системы менеджмента качества ФГБОУ ВПО «НИУ «МЭИ», соискатель ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством (управление инновациями)»
СИНИЦИНА В.А.	менеджер по качеству ООО «АЛП Информационные системы», соискатель ученой степени кандидата технических наук по специальности 05.02.23 «Стандартизация и управление качеством продукции»
СТАРЦЕВА И.А.	заместитель директора по научно-методической работе ГБОУ СПО СО «Нижнетагильский торгово-экономический колледж», канд. пед. наук
ЩУРЕНКОВ А.А.	руководитель инновационных проектов ЗАО «Консистент Софтвеа Дистрибушн»
ЧАЙКА И.И.	первый заместитель генерального директора ОАО «ВНИИС», представитель России в ИСО/ТК 176, канд. экон. наук

Http://www.vniis.ru
E-mail: vniis@vniis.ru