ISSN 2219-0856

ВНИИС
VNIIS

ВСЕРОССИЙСКИЙ
НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ИНСТИТУТ СЕРТИФИКАЦИИ

СЕРТИФИКАЦИЯ
CERTIFICATION

НАУЧНО-
ТЕХНИЧЕСКИЙ
ЖУРНАЛ

4
2012
Москва

ТЕМА НОМЕРА

КАЧЕСТВО, КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ.
ПРОБЛЕМЫ
РОССИЙСКОГО БИЗНЕСА

ЛАУРЕАТЫ ПРЕМИИ ПРАВИТЕЛЬСТВА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА
ПОЛУЧИЛИ НАГРАДЫ

ВСЕМИРНЫЙ ДЕНЬ КАЧЕСТВА
И ЕВРОПЕЙСКАЯ НЕДЕЛЯ КАЧЕСТВА – 2012
«ЛУЧШИЙ ОПЫТ – ДЛЯ ЛУЧШЕЙ ЖИЗНИ!»

СОВРЕМЕННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ.
АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ

КОНСУЛЬТАЦИОННЫЕ УСЛУГИ ОАО «ВНИИС»

ОАО «ВНИИС» – разработчик основополагающих документов в области подтверждения соответствия, аккредитации, менеджмента качества. Специалисты института проводят консультации по актуальным вопросам в области подтверждения соответствия, внедрения технических регламентов, адаптации производства к их применению, создания систем добровольной сертификации.

Институт предоставляет консультации

- По вопросам подтверждения соответствия, в том числе требованиям технических регламентов, по созданию систем добровольной сертификации, применению знака обращения на рынке, применению схем сертификации и декларирования сооответствия и т.д.
- По вопросам разработки технических регламентов в соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании» и их внедрения после вступления в силу.

Аронов Иосиф Зиновьевич, тел. (499) 253-05-02; e-mail: aiz@gost.ru.

- По вопросам предоставления хозяйствующим субъектам информации о проведении обязательной сертификации.

Тел.: (499) 253-03-68, 253-03-79; e-mail: kpvniis@gost.ru или kpvniis@yandex.ru.

- По практическим вопросам подготовки организаций к аккредитации.

Дьяконова Лариса Михайловна, тел.: (499) 253-66-18.

- По вопросам создания и внедрения систем менеджмента.

Галеев Владимир Иванович, Дворук Татьяна Юрьевна,
тел.: (499) 253-05-96; e-mail: vgaleev@gost.ru.

- По методическим и организационным вопросам применения технического регламента о безопасности низковольтного оборудования.

Соловьева Галина Александровна тел.: (499) 253-34-58; e-mail: vtimko@gost.ru.

- По вопросам создания и внедрения систем качества и безопасности пищевой и фармацевтической продукции (ХАССП, GMP).

Аршакуни Варос Левонович, Устинов Вадим Викторович,
тел.: (499) 253-68-98, 253-02-57; e-mail: haccp@gost.ru, isohaccp@gost.ru.

На базе ОАО «ВНИИС» создан **Консультационный центр** по подготовке и выдаче заключений о принадлежности продукции к объектам обязательного подтверждения соответствия требованиям стандартов и технических регламентов (национальных и Таможенного союза).

Консультационный центр готов сопровождать клиентов в спорных ситуациях с контрольно-надзорными, судебными и другими органами, в том числе таможенными.

Контактные телефоны: (499) 253-03-68, 253-03-79.

Факсы: (499) 253-00-85, 253-68-55

СЕРТИФИКАЦИЯ
ЕЖЕКВАРТАЛЬНЫЙ НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ЖУРНАЛ
4, 2012

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, 2012

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

Подписано в печать 17.12.2012
Формат бум. 60x90 1/8
Объем 5 п.л. Заказ № 121797
Отпечатано в ООО «Вива-Стар»

ТЕМА НОМЕРА

РОССИЙСКИЙ БИЗНЕС – СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ

2 *В.Г. ВЕРСАН.* Качество, конкурентоспособность. Проблемы российского бизнеса

ПРЕМИЯ ПРАВИТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

6 *Е.В. КАЗАКОВА.* Награждение победителей пятнадцатого конкурса

9 **От редакции.** «Искомая комбинация не найдена»

ВСЕМИРНЫЙ ДЕНЬ СТАНДАРТОВ – 2012

11 Международные стандарты повышают эффективность управления и производства

ВСЕМИРНЫЙ ДЕНЬ КАЧЕСТВА И ЕВРОПЕЙСКАЯ НЕДЕЛЯ КАЧЕСТВА – 2012

12 Лучший опыт – для лучшей жизни!

ЛАУРЕАТЫ ПРЕМИИ ДЕЛЯТСЯ ОПЫТОМ

13 *А.Г. ДМИТРИЕНКО, В.П. КАРШАКОВ.* Совершенствование и развитие организации на основе критериев премии Правительства Российской Федерации в области качества

ЛЕКАРСТВЕННЫЕ СРЕДСТВА – БЕЗОПАСНОСТЬ И КАЧЕСТВО

18 *А.В. ГАРБУЗОВ.* Системе сертификации лекарственных средств для животных – 20 лет

СОВРЕМЕННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

22 *Л.Л. ДУШЕВИН.* Комплексная оценка эффективности систем менеджмента качества: опыт предприятий Саратовской области

27 *В.А. ЖЕРЕБЦОВ.* Аспекты внедрения системы «бережливого производства» в сфере услуг

АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ

31 *Л.И. СЕРЕБРЯКОВА, О.В. КАЗАЧКОВСКАЯ, С.В. ДРАНИШНИКОВ, А.В. ДРОЗДОВ, Н.Б. ХМЕЛЕВ.* Применение статистических методов для управления технологическими процессами

36 *Н.А. МИЛЛЕР.* Непрерывное улучшение процессов управления персоналом в компании «Контакт»

40 **НАШИ АВТОРЫ**

КАЧЕСТВО, КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ. ПРОБЛЕМЫ РОССИЙСКОГО БИЗНЕСА

В.Г. ВЕРСАН (ОАО «ВНИИС»)

К сожалению, в очередной раз приходится констатировать, что ситуация с безопасностью и качеством продукции и услуг в стране продолжает ухудшаться. Это ощущают на себе потребители, а в прессе, на телевидении такие проблемы наиболее обсуждаемы: приводятся конкретные факты, число которых все увеличивается, озвучивается позиция экспертов, руководителей разного ранга.

Чтобы не быть голословным, обращусь к мнению ответственных лиц. Так, начальник отдела надзора за питанием населения управления Роспотребнадзора по Санкт-Петербургу Г.А. Дмитриева утверждает, что число жалоб от потребителей на недоброкачественную пищевую продукцию стремительно возрастает, и статистика здесь удручающая*. Руководитель Роспотребнадзора Г.Г. Онищенко видит главную причину ухудшения качества продукции в несовершенстве законодательства. По его мнению, «всему виной 294-й федеральный закон о защите предпринимателей, предусматривающий уведомительный характер проверки не чаще, чем раз в три года. К тому же мы не имеем доступа даже к объектам общественного питания – самым уязвимым объектам. Необходимо хотя бы разрешать внеплановые проверки»**.

Итак, факты свидетельствуют, что последствия нарушений в сфере безопасности и качества – отравления, обман потребителей, с пугающей регулярностью повторяющиеся аварии и катастрофы – стали почти обыденностью. Сегодня практика борьбы с этим злом – поиск в каждом отдельном случае виновных и их наказание. Когда же выясняются причины этих происшествий, то, как правило, обнаруживается, что это жадность предпринимателей, в погоне за прибылью не желающих тратить средства на обеспечение безопасности, безответственность, разгильдяйство администраторов и менеджеров.

Отмечу, что для исправления ситуации разрабатываются мероприятия по устранению источников опасности, которые, по мнению их авторов, должны предотвратить повторение подобных случаев. Однако в скором времени все повторяется сначала и ровно по тому же сценарию. Назову только некоторые из последних случаев отравлений: 17 человек в кафе Екатеринбурга, 24 ребенка в возрасте до двух лет в Самарской области, массовые отравления детей в Хабаровском крае и Архангельске, 26 детей в Приморье. В ряду нарушений в сфере безопасности – происшествия на водном транспорте в Санкт-Петербурге, на детских площадках и аттракционах, последствия от пожаров и затоплений. Подобные ситуации уже трудно назвать чрезвычайными, поскольку они повторяются в разных вариациях на протяжении многих лет с растущей регулярностью. Даже без анализа специалистов, на уровне здравого смысла можно понять, что во всем этом есть какая-то системная, общая для всех событий причина, без устранения которой остановить вал происшествий и несчастных случаев не удастся.

В своих статьях*** я не раз поднимал вопрос о безопасности и низком качестве товаров и услуг, поступающих на потребительский рынок. Корень зла, по-моему, заключен в чрезмерном ослаблении контрольно-надзорной деятельности – этого важнейшего, проверенного мировой практикой способа выработки целенаправленных предупредительных мер по недопущению на рынок опасной и недоброкачественной продукции.

Известно, что бизнес по своей природе эгоистичен, и этого нельзя не учитывать при развитии предпринимательства. Как только ослаб (а на практике – был уничтожен!) внешний контроль, на большинстве предприятий отказались от служб технического контроля и стандартизации, стали пренебрегать технологической дисциплиной и требованиями нормативных документов, игнорировать современные методы менеджмента качества. Растет и безответственность предпринимателей со всеми вытекающими последствиями для безопасности и качества продукции. К сожалению, приходится говорить не о единичных эпизодах, а об устойчивой тенденции. Дело дошло до того, что все перечисленное можно встретить даже в оборонной и космической отраслях – конкретные примеры у всех на слуху.

* Пресс-конференция «Качество продуктов питания в магазинах». Обсуждаемые вопросы: реальная ситуация на рынке продуктов питания в Петербурге, контроль качества на предприятиях пищепрома, сложности, с которыми сталкиваются российские производители, и как это отражается на конечном потребителе, стоит ли ужесточать санкции к производителям продуктов питания и к чему это приведет.

** Из выступления на «круглом столе», посвященном безопасности продуктов питания и повышению контроля качества, который провел Комитет Госдумы по аграрной политике.

*** См. сайт ОАО «ВНИИС» (www.vniis.ru).

Сегодня, когда наша страна вступает во Всемирную торговую организацию, вопрос повышения конкурентоспособности отечественных предприятий стоит чрезвычайно остро. Однако понятно, что без надлежащего качества ни о какой конкурентоспособности не может быть и речи, и наши предприятия будут просто вытесняться с рынков. К сожалению, российское законодательство, действующее в контрольно-надзорной и сертификационной сфере, оставляет для недобросовестных предпринимателей лазейки, которые позволяют им вести свой бизнес именно таким образом. Но это – путь в никуда!

Самым уязвимым является малый бизнес. Как правило, он не обладает необходимой культурой производства, не оснащен передовыми технологиями, плохо знаком со всеми возможностями методов и инструментов менеджмента качества, стандартизации и, как следствие – не в полной мере владеет навыками цивилизованного предпринимательства, обеспечивающими устойчивое развитие.

Возможно, читатель сочтет, что я сгущаю краски, ведь у нас есть честные предприниматели, думающие о потребителях, их безопасности. Конечно, такие существуют, но вся беда в том, что им все труднее работать, сложно или невозможно конкурировать с теми, кто выходит на рынок с некачественной и опасной продукцией. О пагубности для нашей экономики развития такого сценария говорят сегодня ученые и специалисты, представители движения потребителей, сами граждане. Но почему их не слышат те, кто сегодня принимает решения в этой сфере?

Пытаясь ответить на этот вопрос, я все больше укрепляюсь во мнении, что ослабление со стороны государства контрольно-надзорной деятельности – лишь одно из следствий системного дефекта, который кроется в действующей модели развития нашего бизнеса. Ее концепция – прибыль любой ценой, даже ценой здоровья и жизни населения. Во главу угла ставится не качество ведения бизнеса и выпускаемой продукции, а только прибыль.

Проявляется это во многом. В частности, сегодня сформулированы критерии оценки работы регионов по улучшению инновационного климата. Среди них нет ни одного, который оценивал бы работу предприятий в области повышения качества и обеспечения безопасности производимых товаров, усилия по борьбе с контрафактом и фальсификатом, отсутствует даже критерий соблюдения требований технических регламентов.

Не хочу давать определение этой модели – «либеральная», «неолиберальная» или какая-то еще, не это главное. Главное то, что в угоду ей из жизни нашего общества оказались выброшенными такие понятия, как порядок, доверие и ответственность. Делать что-либо качественно, выполнять требования безопасности сегодня просто невыгодно. А под репутацией фирмы сегодня подразумевается скорее «крутизна» бренда, а не то, что в это понятие вкладывалось изначально.

Крепнет «черный» бизнес, не желающий работать в условиях добросовестной конкуренции. Нас вводят в заблуждение относительно потребительских свойств товаров, пренебрегая вопросами безопасности. Оказавшись «на крючке» недобросовестных чиновников, такой бизнес часто является источником взяточничества, создает питательную среду для коррупции и криминала.

Перечисленные выше негативные факты пагубно влияют и на инвестиционный климат. Предпринимаемые попытки улучшить бизнес-среду в сложившихся условиях положительного результата дать не могут. Вызывает недоумение позиция властей в этом вопросе. Реальных успехов по улучшению ситуации нет: снимаются даже обоснованные административные барьеры, растет число структур, защищающих интересы предпринимателей, для которых создаются льготные условия, а инвестиционный климат только ухудшается. Об этом говорит и характер иностранных инвестиций в нашу экономику. Криминал, недобросовестная конкуренция и, как следствие, высокие риски вложений средств определяют краткосрочность интересов зарубежных инвесторов.

Пора делать выводы и корректировать стратегию развития бизнеса, определяться с истинными причинами происходящего. Не претендуя на роль пророка, утверждаю, что пока будет работать действующая модель, ситуацию не переломить.

Основной вывод заключается в том, что идеологию в области оценки и поддержки предпринимательства нужно строить на качественных показателях. Раскрученный сегодня маховик развития бизнеса, нацеленного лишь на получение прибыли любой ценой (а цена чрезвычайно высока – недоброкачественная и опасная продукция!), необходимо переориентировать на цивилизованное развитие, на обеспечение наших граждан качественными и безопасными товарами и услугами. Именно такой бизнес должно поддерживать государство, включая содействие добросовестным предприятиям в получении госзаказов, а малому и среднему бизнесу – в выполнении заказов по закупкам государственных компаний и естественных монополий. Такой вектор развития отечественного предпринимательства должен стать для государственной власти составной частью экономической и промышленной политики. Это стратегические цели, и достичь их можно лишь в том случае, если такие решения будут приняты на уровне руководства страны. Первоочередные меры в этом направлении, на мой взгляд, могли бы включать в себя четыре главные составляющие.

Первая. На всех уровнях регулирования бизнеса следует отработать систему взаимосвязанных количественных и качественных критериев оценки его деятельности и на этой основе строить систему государственной и общественной поддержки. Определенный опыт здесь накоплен. Я имею в виду критерии оценки деятельности предприятий в рамках модели премии Правительства Российской Федерации в области качества, которая гармонизирована с моделью Европейской премии по качеству. Среди них: удовлетворенность потребителей качеством продукции и услуг, социальная ориентация бизнеса, финансовая устойчивость, совершенствование менеджмента и улучшение взаимодей-

ствия с потребителями и поставщиками, доля экспортной продукции и др.

Вторая. Необходимо подвергнуть существенной корректировке Федеральный закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (№ 294-ФЗ). Напомню, что согласно этому закону проверки на предприятиях проводятся один раз в три года с предварительным уведомлением предпринимателя. Предусмотрена также внеплановая проверка с санкции прокурора. Однако понятно, что при подобной процедуре выявить факт нарушения требований нормативных документов и применить санкции невозможно. Вот и процветает у нас «черный» бизнес.

Как показывает практика, ничего полезного для развития цивилизованного бизнеса этот закон не дал. Каждый раз после резонансных аварий на транспорте, гидротехнических сооружениях и других объектах в него вносятся локальные изменения. Но они практически не работают, поскольку не меняется суть контрольно-надзорной деятельности, на которую смотрят как на административный барьер и только. Все последние годы высказывается много претензий к работе специалистов и чиновников, занятых в сфере контрольно-надзорной деятельности. Справедливости ради замечу, что в сложившейся обстановке те из них, кто ответственно и добросовестно выполняет свои функции, а таких немало, постоянно находятся под угрозой обвинений в создании препон для бизнеса и в вымогательстве. В результате многие вынуждены были уйти из этой сферы деятельности. А ведь это были профессионалы, и восстановить утраченный потенциал непросто.

Предоставление бизнесу разного рода свобод не должно идти во вред интересам потребителей, общества в целом. Корректировка упомянутого закона, а может быть и его отмена будет важным шагом в борьбе государства с «черным» бизнесом, в снижении уровня коррупции, в обеспечении безопасности граждан. Если власти не хватает наших аргументов для принятия такого решения, можно взять на вооружение зарубежный опыт, в частности, опыт контрольно-надзорной деятельности и ответственности бизнеса в Германии и Франции. Ни в одной цивилизованной стране благоприятные условия для бизнеса не создаются в ущерб общественным интересам.

Возникает вопрос, а что взамен? Ничего другого, кроме адекватных фактическому состоянию рынка форм подтверждения соответствия (дорыночный контроль) и контроля (надзора) на рынке, в мире сегодня не придумано. Что же понимается в мировой практике под терминами «адекватные формы подтверждения соответствия и контроля/надзора на рынке»? Главный принцип принятия решений в этой сфере – соблюдение баланса между свободой перемещения товара на рынке (то есть свободой бизнеса от излишних административных барьеров) и уровнем безопасности этого товара.

Конечно, эти два требования находятся в определенном противоречии. Освобождая бизнес от административных барьеров, а это, разумеется, делать необходимо, следует отдавать себе отчет, что таким образом мы снижаем уровень безопасности для потребителей. Это неизбежно. Вот тут-то и необходим поиск баланса. Процесс принятия решения здесь крайне сложен, требует учета мнения не только бизнеса (как это происходит сегодня у нас), но и потребителей, а также привлечения экспертного сообщества. Такова мировая практика. К сожалению, у нас этого не получилось. В целом складывается ощущение, что поиск баланса, консенсуса при принятии решения в сложных социально-экономических ситуациях – это проблема для сегодняшней России. Мы к этому оказались не готовы. Но если государство хочет строить эффективную экономику, на деле повышать качество жизни – такой подход к принятию решений надо осваивать.

Третья составляющая. Очевидно, что проблема качества и безопасности продукции и услуг не может быть решена только за счет формирования адекватной системы контрольно-надзорной деятельности, которая нужна для того, чтобы не допускать нахождения на рынке продукта, не отвечающего установленным требованиям. Недостаточно и усиления контроля на предприятиях: этим обеспечить качество и добиться повышения конкурентоспособности нельзя. Не только контроль, но и создание на предприятиях условий для выпуска качественного продукта, – вот что сегодня главное!

В мировой практике накоплен огромный арсенал современных моделей менеджмента и инструментов их реализации. К сожалению, в нашей стране они используются не в полной мере. Разумеется, внедрять их или нет, – дело самих предприятий. Однако в странах, где предприятиям в этой работе оказывается серьезная государственная поддержка, успехи налицо. С этой целью разрабатываются национальные политики и специальные программы в области качества, где предусмотрен комплекс мер законодательного, организационного, научно-методического, пропагандистского и иного характера, реализуемых органами государственной и региональной власти, общественными организациями.

Здесь уместно сказать, что существующие в настоящее время структуры, призванные поддерживать молодой российский бизнес, действуют несколько односторонне. Конечно, их миссия – это защита предпринимательства от бюрократических барьеров и «наездов» чиновников. Но не менее важной задачей для этих структур является содействие нашему бизнесу в совершенствовании своей работы, в том числе, посредством внедрения международных стандартов на системы менеджмента каче-ства. И здесь нельзя отделаться просто призывами лучше работать, необходимо организовать практическую помощь. А этого-то как раз и не происходит.

И у нас в свое время по поручению правительства был разработан проект Концепции национальной политики в области качества продукции и услуг. Координировал эту работу Госстандарт. Однако по ряду причин она не получила своего завершения. Считаю, что сегодня, когда крайне остро стоит вопрос повышения конкурентоспособности наших предприятий, эту работу необходимо возобновить и принять национальную политику в области качества, конечно, с учетом современных реалий.

Четвертая – разработка и введение в действие независимой объективной системы оценки регулирующих воздействий. Сегодня она в ряде случаев носит конъюнктурный характер, базируясь на административных и не всегда обоснованных решениях. При этом мнение заинтересованных сторон игнорируется, не анализируются возможные последствия принятия регулятивных решений. Примером может служить отмена обязательной сертификации пищевой продукции, когда решение принималось без какого-либо публичного обсуждения, без учета мнения потребительского сообщества и специалистов в этой сфере. Как результат – качество и безопасность «пищевки», по мнению многих экспертов, ухудшились на порядок, резко возросли объемы фальсифицированной и контрафактной продукции. Такие же последствия мы имеем и от повсеместного перехода на декларирование соответствия продукции без учета ее потенциальных рисков.

Конечно, перечисленным не исчерпываются все те меры, которые следует реализовать для ориентации действующей модели развития бизнеса на качественные параметры. Предстоит работа по совершенствованию нормативно-законодательной базы, созданию эффективно действующих систем технического регулирования и стандартизации, формированию соответствующих институтов и многое другое. Необходима также широкая пропаганда положительного имиджа социально ориентированного цивилизованного бизнеса. И начинать эту работу нужно сейчас!

СЕМИНАР «Современные тенденции развития международной стандартизации в области менеджмента качества»

Очередное заседание Технического комитета 176 Международной организации по стандартизации (ИСО/ТК 176) «Менеджмент качества и обеспечение качества» в 2012 году проходило в России, в Санкт-Петербурге с 10 по 17 ноября.

К этому событию было приурочено проведение однодневного семинара «Современные тенденции развития международной стандартизации в области менеджмента качества» с участием председателя Подкомитета 2 ИСО/ТК 176 г-на Найджела Крофта. В настоящее время данный подкомитет приступил к работе по подготовке новой версии стандарта ИСО 9001, и у участников семинара была возможность получить информацию о процессе пересмотра стандарта «из первых рук».

В своем выступлении г-н Крофт рассмотрел следующие вопросы:

- стратегические направления развития стандартов ИСО серии 9000;
- процесс пересмотра, концепция, перспективная структура и содержание будущего ИСО 9001 версии 2015 года;
- тенденции, связанные с интеграцией стандартов на системы менеджмента;
- тенденции развития сертификации систем менеджмента и совместные усилия ИСО и МФА (Международного форума по аккредитации) по повышению доверия к ее результатам.

На семинаре выступили: генеральный директор ОАО «ВНИИС», докт. экон. наук, профессор В.Г. Версан, заместитель генерального директора ФБУ «Тест-С.-Петербург», канд. экон. наук Г.Н. Иванова, представители предприятий и организаций, успешно внедривших стандарт ИСО 9001 и продолжающих совершенствовать свои системы менеджмента качества.

В ходе семинара прошла дискуссия с его участниками.

В мероприятиях, проходивших в рамках заседания Технического комитета ИСО/ТК 176, принимала участие представительная делегация от ОАО «ВНИИС», в которую, кроме генерального директора института В.Г. Версана, вошли первый заместитель генерального директора, канд. экон. наук И.И. Чайка, заведующий отделом, канд. экон. наук В.И. Галеев и сотрудник института М.В. Екатеринин.

В следующем выпуске журнала редакция планирует более подробно рассказать о мероприятиях, состоявшихся в рамках заседания.

НАГРАЖДЕНИЕ ПОБЕДИТЕЛЕЙ ПЯТНАДЦАТОГО КОНКУРСА

В Доме Правительства Российской Федерации 25 октября 2012 года Председатель Правительства Российской Федерации Д.А. Медведев в торжественной обстановке вручил награды восьми организациям – лауреатам пятнадцатого (2011 года) конкурса на соискание правительственных премий в области качества.

В церемонии награждения приняли участие министр промышленности и торговли Д.В. Мантуров, руководитель Росстандарта Г.И. Элькин, представители профильных министерств и ведомств, центров стандартизации и метрологии, профессиональных объединений и общественных организаций, а также эксперты в области стандартизации и менеджмента, в том числе менеджмента качества.

Премии Правительства Российской Федерации в области качества были учреждены в 1996 году, и пятнадцатилетняя практика проведения конкурса на соискание этой награды подтвердили его состоятельность и востребованность как общенационального проекта. Модель правительственной премии, ее критерии и методы оценки гармонизированы с престижной моделью совершенства Европейского фонда менеджмента качества.

Росстандарт осуществляет организационно-техническое и методическое обеспечение деятельности Совета по присуждению премий, а функции Секретариата Совета возложены на ОАО «ВНИИС». С самого начала проведения конкурсов специалисты института ведут большую работу научно-методического, организационного и информационного характера, активно взаимодействуя как с экспертами по оценке материалов, которые представляют организации – участники конкурса, так и с самими этими организациями.

Премии в области качества открывают их лауреатам новые деловые возможности, обеспечивают им имидж лидера, репутацию надежного производителя высококачественного и конкурентоспособного продукта, что способствует привлечению новых партнеров и заказчиков, расширению рыночной ниши, росту прибыли. Победители конкурса получают право использовать эмблему премии в рекламных целях.

Кроме лауреатов по итогам конкурса определяются также организации, которые награждаются дипломами Совета по присуждению премий.

Но даже не участвуя в конкурсе, любая организация может применять критерии премии для самооценки. Это позволит ей получить всестороннюю картину своей деятельности, оценить удовлетворенность потребителей, персонала, партнеров и общества в целом, а также выявить слабые стороны и наметить приоритетные направления для совершенствования.

Открыл церемонию Председатель Правительства Российской Федерации Д.А. Медведев. В приветственной речи он отметил, что лауреаты конкурса 2011 года представляют всю страну – от Ханты-Мансийского автономного округа до Ставрополья, разные отрасли экономики – от социальной сферы, сельскохозяйственного производства до ракетно-космической промышленности. «Самое главное, что объединяет всех присутствующих в зале, – подчеркнул премьер-министр, – это желание работать, высокое качество показателей, опыт современного управления и эффективный труд, что в нашей стране очень важно. Сегодня качество во всем мире стало ключевым фактором определения конкурентных преимуществ, а конкурентные преимущества – это единственное условие для того, чтобы развивалась страна». Далее руководитель Правительства коснулся истории развития национального российского конкурса в области качества, а также его зарубежных аналогов. Он рассмотрел деятельность организаций и предприятий, являющихся флагманами в своих отраслях, в контексте вступления России во Всемирную торговую организацию, еще раз обратив внимание на фактор конкурентоспособности как отдельных структур, так и экономики страны в целом.

Пожелав победителям конкурса дальнейших успехов и высоких достижений, Д.А. Медведев поблагодарил его организаторов за проделанную работу и приступил к церемонии награждения лауреатов.

Категорию организаций-участников *с числом работающих свыше 1000 человек* представляли пять конкурсантов. Их руководители в ответном слове благодарили российское правительство и организаторов конкурса за высокую оценку деятельности своих трудовых коллективов, кратко касаясь при этом истории развития и основных достижений возглавляемых ими структур.

От ОАО «Государственный ракетный центр имени академика В.П. Макеева» (г. Миасс, Челябинская область) высокую награду получал Ю.С. Темницын – первый заместитель генерального конструктора, заместитель генерального директора по качеству. Он сообщил, что гражданская продукция (по условиям конкурса именно она оценивалась экспертами – *прим. ред.*) разрабатывается как специальными подразделениями конструкторского бюро, так и функциональными отделениями в части использования технологий двойного назначения. Тематика разработок – противопожарная и аварийно-спасательная, транспортная и строительная техника, оборудование для нефтеперерабатывающей и горно-металлургической промышленности, энергетические установки, системы экологического контроля, медицинское оборудование и товары народного потребления.

В 1978 году на предприятии была внедрена комплексная система управления качеством продукции (КС УКП), которая в дальнейшем послужила базой для создания системы менеджмента качества. Данная система распространяется на разработку, производство, авторский и гарантийный надзор, ремонтно-восстановительные работы и утилизацию (ликвидацию) продукции вооружения и военной техники, ракетной техники и продукции производственно-технического назначения. Система менеджмента качества сертифицирована на соответствие требованиям международных и национальных стандартов, а также стандартов отраслевого применения относительно продукции специального и общепромышленного назначения.

На предприятии действует комплексный подход к работам в области качества. Здесь подразумевается активная позиция в установлении требований к качеству изделий и условиям их эксплуатации; работа с изделием в тесном контакте с изготовителями и потребителями в течение всего жизненного цикла; разработка технических заданий и исходных данных к составным частям комплексов и их изделий, согласованных с требованиями к качеству изделия в целом; согласование проектных конструкторско-технологических решений и рабочей конструкторской документации с заводами-изготовителями; наземная экспериментальная отработка и др. Этими принципами неукоснительно руководствуется каждый сотрудник предприятия.

В ракетном центре внедрена и сертифицирована система экологического менеджмента по стандарту ИСО 14001. Руководство предприятия поставило перед коллективом задачу постоянного совершенствования этой системы и повышения экологической эффективности производства.

Следующего лауреата, ОАО «КАМАЗ-Металлургия»* (г. Набережные Челны, Республика Татарстан) представлял Г.С. Логунов, заместитель исполнительного директора компании по литейному заводу. Он сообщил, что ОАО «КАМАЗ-Металлургия» – надежный изготовитель и поставщик литья и поковок для автомобилестроительной и других отраслей промышленности. «Мы, «камазовцы», предлагаем лучшие решения. Основа нашего движения в будущее: качество персонала – качество труда – качество жизни!» – так сформулировал Г.С. Логунов основополагающий принцип, на котором базируются достижения заводского коллектива. Система менеджмента качества компании сертифицирована на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008, что позволяет успешно конкурировать с другими российскими предприятиями и повышает ее имидж в глазах западных заказчиков. Также сертифицированы система менеджмента охраны труда и система экологического менеджмента на соответствие требованиям стандартов OHSAS 18001 и ИСО 14001.

От ОАО «Научно-исследовательский институт физических измерений»** (г. Пенза) выступил генеральный директор А.Г. Дмитриенко. Он сообщил, что возглавляемый им институт «способен решать задачи любой сложности – от космических разработок до изделий для сельского хозяйства». Научно-производственная деятельность осуществляется на основе лицензий Федерального космического агентства, Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору, Госстандарта России и других российских министерств и ведомств. СМК организации соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008 и ГОСТ РВ 15.002-2003.

ОАО «ТАИФ-НК»*** (г. Нижнекамск, Республика Татарстан) представлял генеральный директор компании А.К. Калимуллин. Получая высокую награду, он сказал: «Победа в конкурсе стала подтверждением эффективного функционирования системы менеджмента, лидирующей роли компании в нефтеперерабатывающей отрасли и демонстрацией возможностей производства качественной и конкурентоспособной продукции. Эти достижения являются результатом принятия эффективных управленческих решений и работы сплоченной команды профессионалов».

В ОАО «ТАИФ-НК» сертифицирована и успешно функционирует интегрированная система менеджмента, включающая в себя системы менеджмента качества, охраны труда и окружающей среды, соответствующие требованиям стандартов ИСО 9001:2008, ИСО 14001:2004, OHSAS 18001:2007 и AS/EN 9100. Функционирование этой системы позволяет комплексно и оперативно обеспечи-

---

* Подробно о деятельности ОАО «КАМАЗ-Металлургия» см. ж-л «Сертификация», №3/2012, стр. 25.

** Статью об опыте работы ОАО «НИИФИ» читайте на стр. 13 настоящего выпуска журнала.

*** Подробно о деятельности ОАО «ТАИФ-НК» см. ж-л «Сертификация», №3/2012, стр. 30.

вать устойчивое развитие компании, основанное на выпуске нефтепродуктов, соответствующих мировому уровню и запросам потребителей.

От ОАО «Центр международной торговли» (г. Москва) на церемонии присутствовал его генеральный директор В.Ю. Саламатов. «Наш Центр – один из признанных лидеров рынка конгрессно-выставочных, офисных и гостиничных услуг. Но мы внимательно следим и за конъюнктурой мировой торговой системы. Центр оказался на передовых позициях события глобального значения – вступления России во Всемирную торговую организацию. На следующий день после этого события на базе ОАО «Центр международной торговли» открылся Международный деловой центр «Россия в ВТО», взявший на себя информационную и обучающую функцию для российского бизнеса. Эти шаги призваны максимально способствовать развитию отечественной промышленности и увеличению ее конкурентоспособности как на внутреннем, так и на внешнем рынке», – подчеркнул В.Ю. Саламатов.

Миссия Центра – лидирующие позиции в создании благоприятных условий для деловой активности бизнес-сообщества, удовлетворении растущего потребительского спроса на сервисные продукты и услуги высокого качества с использованием инновационных технологий и коммуникаций. Успешную реализацию поставленных задач подтверждает сертификат соответствия стандартам качества Ассоциации центров международной торговли.

ФГБОУ ВПО «Ставропольский государственный аграрный университет» представлял его ректор – В.И. Трухачев. Он сообщил, что вуз стал лауреатом правительственной премии во второй раз. Во многом это заслуга Центра управления качества образования, который успешно работает на базе университета.

Результаты деятельности вуза в области повышения качества образовательных услуг (благодаря функционированию системы менеджмента качества) подтверждены сертификатами соответствия требованиям стандартов ГОСТ Р ИСО 9001-2008 (выдан ООО «Ставропольский краевой центр сертификации») и ИСО 9001:2008 (выдан международным органом по сертификации EVROCERT).

«Сертификация, – продолжил В.И Трухачев, – это весомое подтверждение состоятельности и конкурентоспособности университета на рынке образовательных услуг. Но не менее важна неформальная оценка качества продукта со стороны потребителя. Наш вуз прошел общественно-профессиональную аккредитацию образовательных программ, и это свидетельство того, что работодатели и инвесторы уверены в качестве образовательной деятельности и высоком уровне подготовки выпускников университета».

На базе университета функционирует Региональный центр по сопровождению внедрения типовой модели качества в образовательных учреждениях Южного федерального округа.

Ставропольский государственный аграрный университет имеет огромный опыт участия в конкурсах в области качества (как внутриведомственных, так и международных), что помогает вузу выявлять достижения и недостатки, определять шансы на успех и ставить задачи на будущее.

Категорию организаций *с числом работающих от 1000 до 250 человек* представляло ООО «Башнефть-Удмуртия» (г. Ижевск). Его генеральный директор С.А. Лахин поблагодарил Правительство и организаторов конкурса за высокую оценку деятельности компании, которая реализует на своих автозаправочных комплексах высококачественное моторное топливо стандарта Евро-5, произведенное на уфимских нефтеперерабатывающих заводах. Он выразил уверенность, что удмуртский опыт менеджмента качества будет использован на всех автозаправочных станциях ОАО АНК «Башнефть», куда входит ООО «Башнефть-Удмуртия».

Система менеджмента качества компании соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008 применительно к хранению и реализации горюче-смазочных материалов на нефтебазах и автозаправочных станциях, оказанию услуг, хранению и реализации сопутствующих товаров. На предприятии разработана политика в области промышленной, пожарной и экологической безопасности, охраны труда и предупреждения чрезвычайных ситуаций, которая предусматривает выполнение требований соответствующих стандартов – как международных, так и национальных.

Системный подход к организации приема, хранения и перевозки нефтепродуктов, к построению концепции обслуживания клиентов на автозаправочных станциях, а также использование современного оборудования и технологий, передовых методов контроля качества нефтепродуктов позволили компании завоевать доверие потребителей.

У специалистов ООО «Башнефть-Удмуртия» накоплен опыт участия в региональных и всероссийских конкурсах, где оно неоднократно становилось победителем. В проведение самооценки на соответствие критериям правительственной премии в области качества были вовлечены сотрудники всех подразделений предприятия, что позволило сформировать полный, аргументированный отчет по всем критериям модели премии, а также выявить как сильные стороны деятельности, так и стороны, требующие улучшения. В ходе очного обследования компании экспертами премии от них были получены полезные рекомендации по дальнейшему совершенствованию работы.

Категорию организаций *с числом работающих не более 250 человек* представлял Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Солнышко» (г. Советский, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра)*. Директор Центра З.Г. Сиверская, получая высокую награду, сообщила, что его сотрудники живут и работают под девизом «От сердца к сердцу, боль уняв, передаем добро и силу!».

* Подробно о деятельности Центра см. ж-л «Сертификация», №3/2012, стр. 35.

В центре «Солнышко» функционирует сертифицированная интегрированная система менеджмента, соответствующая требованиям стандартов ИСО 9001, ИСО 14001 и OHSAS 18001. Это еще раз подтверждает способность учреждения оказывать детям, имеющим отклонения в физическом или умственном развитии, медико-социальную, психолого-социальную и социально-педагогическую помощь, обеспечивать им условия для социальной адаптации к жизни в обществе, к обучению и труду.

Завершая церемонию, Д.А. Медведев сказал: «Я очень рад, что премии у нас получили такие разноплановые коллективы». Свое отношение к правительственной награде, которая была вручена лауреатам конкурса, он сформулировал так: «... это знак качества той работы – очень многоплановой, разной, в разных коллективах, с разными стартовыми условиями, – которую вы ведете, как правило, на протяжении многих лет. И я надеюсь, что у вас и дальше все будет получаться, а ваши истории успеха будут примером для большого количества российских компаний и коллективов, которые решают самые разнообразные, но исключительно важные задачи для нашей страны».

НАГРАЖДЕНИЕ ДИПЛОМАНТОВ КОНКУРСА

В этот же день в Росстандарте состоялось награждение дипломантов конкурса на соискание премий Правительства Российской Федерации в области качества 2011 года.

Провел церемонию и вручал дипломы Совета по присуждению премий руководитель Росстандарта Г.И. Элькин. За достижение значительных результатов в области качества продукции и услуг, внедрение высокоэффективных методов менеджмента качества были награждены девять организаций-дипломантов:

ОАО «ОмскВодоканал» (г. Омск);

ОАО «Межрегиональная распределительная сетевая компания Центра и Приволжья» (г. Нижний Новгород);

ОАО «Саратовский нефтеперерабатывающий завод» (г. Саратов);

ОАО «Уральская сталь» (г. Новотроицк, Оренбургская обл.);

ОАО «Сатурн – Газовые турбины» (г. Рыбинск, Ярославская обл.);

ООО «Тобольск-Нефтехим» (г. Тобольск, Тюменская обл.);

ООО НПФ «Пакер» (г. Октябрьский, Башкирия);

ОАО «Уралоргсинтез» (Пермский край, Ольховское сельское поселение);

БУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Берегиня» (городское поселение Пионерский, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра).

Г.И. Элькин подчеркнул, что направления деятельности организаций-дипломантов относятся к самым разным сферам экономики, что еще раз подтверждает востребованность конкурса. Он заметил, что современные реалии, в частности, вступление России во Всемирную торговую организацию, работа по преодолению мирового финансового кризиса, накладывают свой отпечаток на деятельность отечественных организаций. Это деятельность в условиях глобальной конкуренции на глобальных рынках, что невозможно без обеспечения работ в области качества на уровне мировых запросов.

В таком контексте особую роль призвана сыграть стандартизация как воплощение научных, технологических и практических достижений. Без реализации требований международных, региональных и национальных стандартов невозможна дальнейшая модернизация и инновационное развитие отечественной экономики.

Е.В. КАЗАКОВА (ОАО «ВНИИС»)

ОТ РЕДАКЦИИ

«ИСКОМАЯ КОМБИНАЦИЯ НЕ НАЙДЕНА»

Такой ответ получаешь на сайтах ведущих российских изданий, набирая в любых сочетаниях ключевые слова для поиска материалов, посвященных конкурсу на соискание национальной правительственной премии в области качества. В лучшем случае, проявив немалое упорство, можно поднять архивную подшивку, где последнее краткое упоминание о церемонии награждения лауреатов конкурса датируется 2009 годом, да и то в связи с расписанием дня представителя правительства, проводившего в то время это, на наш взгляд, знаковое мероприятие. Конечно, специализированные СМИ (журналы, выпускаемые РИА «Стандарты и качество», отраслевые и ведомственные газеты, бюллетени и т.п.) публикуют ежегодные отчеты о ходе конкурса и его итогах, а также аналитические материалы, порой дискуссионные, где конкурсы в области качества рассматриваются как инструмент управления бизнесом. Но они рассчитаны на специалистов, массовый читатель остается, как правило, в стороне.

В ряду официальных изданий можно назвать «Российскую газету», однако там информация о конкурсе 2012 года была размещена по инициативе его организаторов. Обратимся к массовым СМИ. Здесь запрос не остался без ответа: целых десять ссылок (!) выдал портал «Новотека. СМИ нового поколения» на публикации в источниках федерального (например, «Единый российский портал»), регионального («ИТАР-ТАСС Урал», ГТРК «Ставрополье», The Moscow Post и др.), отраслевого (RusCable.Ru) назначения. Но это была перепечатка одного и того же пресс-релиза, разница заключалась лишь в числе строк.

Среди участников и победителей конкурса велик процент организаций, работающих для массового потребителя – от «пищевки» и предприятий ЖКХ до вузов, готовящих научные и производственные кадры. И все они декларируют как основополагающую цель удовлетворение запросов граждан и общества в целом. Казалось бы,

вот он, информационный повод для всестороннего освещения проблем качества, безопасности продукции и услуг в связи с реализацией конкурса как национального проекта. Какой простор для СМИ, телеканалов, имеющих массовую аудиторию и руководствующихся схожими задачами! Однако реалии таковы, что названная проблематика муссируется, и весьма активно, в каком угодно контексте, включая самую «развесистую клюкву» и «чернуху», но только позитива, связанного с конкретными достижениями отечественных предприятий и организаций – участников национального конкурса по качеству, маловато. Особенно это касается аналитики. Не хватает и объективных критических материалов. Похоже, дело скорее в недостаточном профессионализме пишущих, а не в отсутствии читательского интереса.

И все же прочитать о правительственном конкурсе, других конкурсах в области качества можно, если, конечно, задаться такой целью (речь не идет об изданиях Росстандарта, ОАО «ВНИИС», содержащих исчерпывающие сведения). Но где? Только на сайтах самих организаций – победителей конкурса, центров стандартизации и метрологии, руководства регионов, в многотиражках крупных предприятий, в университетских журналах и газетах, на деловых Интернет-порталах (там можно встретить и тематическую подборку статей из специализированных изданий).

Но не стоит забывать, что мы пока еще не страна победившего Интернета, авторитет печатного слова среди населения, особенно вдали от столиц, по-прежнему высок. Рост требований к качеству распространяется и на качество предоставляемой потребителю информации, включая публикации в разного рода СМИ. В этой связи на память приходят слова главного редактора уважаемой газеты, который уверен, что недалек тот день, когда издание на бумажном носителе станет сродни «дорогой сигаре к чашечке хорошего кофе за завтраком», и позволить себе это удовольствие смогут немногие.

Конечно, не считаться с дороговизной бумажных изданий нельзя. Где же компромисс? Возможно, стоит вспомнить хорошо забытое старое, то, что называлось «наглядной агитацией». Все победители конкурса используют этот инструмент, готовя стенды, снимая видеоролики для церемонии награждения в рамках правительственного конкурса, других конкурсов в области качества, для участия в мероприятиях, посвященных Всемирному дню качества. Многие крупные предприятия имеют музеи с интересными экспонатами. Однако со всем перечисленным могут ознакомиться лишь организаторы мероприятий и представители профессионального сообщества. Может, стоит стать «передвижниками», «пойти в народ», размещая достойную экспозицию в местах массового посещения населения – в торговых центрах, на постоянно действующих выставках и т.п. Такая инициатива может заинтересовать и владельцев площадок, администрацию города, региона. Вряд ли это окажется много дороже регулярной покупки рекламных площадей в популярных изданиях – достаточно взглянуть на их прайс-листы, а заодно и тиражи, которые стремительно падают.

ВНИИС ПРЕДЛАГАЕТ НОВЫЕ ИЗДАНИЯ

- ГОСТ Р ЕН 9101-2011 «Системы менеджмента качества организаций авиационной, космической и оборонной отраслей промышленности. Оценка систем менеджмента качества»
- ГОСТ Р 54601-2011 «Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения»
- ГОСТ Р 54607.1-2011 «Услуги общественного питания. Методы лабораторного контроля продукции общественного питания. Часть 1. Отбор проб и подготовка к физико-химическим испытаниям»
- ГОСТ Р 54610-2011 «Услуги населению. Классификация и основные требования к услугам, предоставляемым на муниципальном уровне»
- Информация о продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия в форме обязательной сертификации и в форме декларирования в Системе сертификации ГОСТ Р, с указанием нормативных документов, устанавливающих обязательные требования (Номенклатура)

По вопросам приобретения обращаться

по телефону: (499) 253-34-04, факсу: (499) 253-50-46,

e-mail: vniis@vniis.ru

МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ ПОВЫШАЮТ ЭФФЕКТИВНОСТЬ УПРАВЛЕНИЯ И ПРОИЗВОДСТВА

По традиции, которая насчитывает уже не одно десятилетие, руководители наиболее авторитетных международных организаций по стандартизации - президент Международной электротехнической комиссии (МЭК) К. Вухерер, президент Международной организации по стандартизации (ИСО) Б. Алешин, генеральный секретарь Международного союза электросвязи (МСЭ) Х. Туре подготовили совместное послание, приуроченное к празднованию Всемирного дня стандартов. В этом году Всемирный день стандартов отмечался 14 октября.

«Международные стандарты, разрабатываемые такими организациями, как ИСО, МСЭ и МЭК, играют решающую роль в повышении эффективности», – сказано в послании.

В послании также сформулирован девиз, отражающий значение стандартизации во всех сферах жизни, и задачи, стоящие перед этой областью деятельности на ближайшую перспективу. В 2012 году этот девиз звучит так: «Меньше потерь – лучше результаты. Стандарты повышают эффективность». Под этим лозунгом предполагается обсуждать все аспекты поставленной задачи и реализовывать наиболее прогрессивные решения. Например, как использование международных стандартов позволяет оптимизировать внутренние ресурсы компаний, создавать и применять инновационные технологии с целью повышения эффективности управления и производства. Вопросы оптимизации особо актуальны: это связано и с неустойчивостью финансовых рынков, и с необходимостью экономить природные ресурсы, и с сокращением потерь, и с решением других наиболее значимых проблем.

Ныне трудно представить себе сферу деятельности, в которой бы не использовалась стандартизация. Стандарты являются надежной основой защиты прав потребителей и стабильного развития, способствуют внедрению новых технологий и снижению технических барьеров в торговле. Они обеспечивают безопасность граждан, защищают окружающую среду и имущество от вредных воздействий, купируют возникновение чрезвычайных ситуаций и т.д.

В России все больше внимания уделяется разработке национальных стандартов, ставших доказательной базой технических регламентов, развитию национальной системы стандартизации, гармонизации отечественных стандартов с международными, укреплению позиции страны в международных организациях по стандартизации. Разработка и внедрение современных стандартов – важная задача сегодняшнего дня. Ее решение даст возможность создать условия для перехода национальной экономики на инновационную модель развития, роста благосостояния граждан.

В Росстандарте 16 октября 2012 года прошла научно-практическая конференция, приуроченная к Всемирному дню стандартов, на которой выступили ведущие специалисты и ученые в области стандартизации. Доклады были посвящены международным стандартам и их роли в повышении эффективности российской экономики в соответствии с девизом Всемирного дня стандартов – 2012. На конференции прозвучали приветствия в адрес Росстандарта, являющегося национальным органом по стандартизации, который продолжает дело государственного управления стандартизацией в России, начатое в 1925 году. Росстандарт представляет нашу страну в МЭК, МСЭ и ИСО.

Руководитель Росстандарта Г.И. Элькин, в своем выступлении отметил возрастающую роль работ по стандартизации с целью создания качественных, востребованных промышленностью и бизнесом нормативных документов. Докладчик остановился на задачах и направлениях развития национальной, межгосударственной и международной стандартизации, отдельно отметив активизацию участия России в деятельности международных организаций по стандартизации. Так, в ближайшее время будет подписано Соглашение о равноправном сотрудничестве с европейскими организациями по стандартизации (CEN/CENELEC), а в 2013 году в Санкт-Петербурге состоится генеральная ассамблея ИСО. «Стандарт является продуктом гражданского общества. В разработку стандартов вовлечено огромное число экспертов, работающих в национальных и международных технических комитетах. Именно они являются основной силой стандартизации», – подчеркнул Г.И. Элькин.

Заместитель руководителя Росстандарта А.В. Зажигалкин выступил с докладом «Экономические преимущества стандартизации: некоторые подходы», где были приведены статистические данные в области разработки стандартов в разных странах, сделан сравнительный анализ и названы наиболее важные тенденции дальнейшего развития.

Заместитель генерального директора ОАО «Роснано» А.Г. Свинаренко остановился на работе технического комитета «Нанотехнологии» и предложил организовать конкурс на соискание премии по стандартизации.

Также прозвучали выступления представителей науки, образования, профессиональных объединений и бизнес-структур, общественных организаций.

В конце мероприятия состоялось награждение руководителей и специалистов Росстандарта и подведомственных организаций, внесших большой вклад в становление Межгосударственного совета по стандартизации, метрологии и сертификации (МГС) государств – участников СНГ, почетным знаком «За заслуги» и юбилейной медалью к 20-летию МГС.

ЛУЧШИЙ ОПЫТ – ДЛЯ ЛУЧШЕЙ ЖИЗНИ!

В рамках празднования Всемирного дня качества, который был учрежден в 1989 году по инициативе крупнейших международных организаций при поддержке ООН, и Европейской недели качества (учреждена в 1995 году) по всему миру проводятся специальные мероприятия – конгрессы, форумы, конференции и т.п. В России День качества отмечается ежегодно во второй четверг ноября. Уже несколько лет подряд празднования проходят под девизом «Лучший опыт – для лучшей жизни!», содержание которого отражает суть идеологии в области качества.

Главная цель проведения Всемирного дня качества и Европейской недели качества – привлечение внимания специалистов и широкой общественности к проблеме качества в рамках национальных экономик, а также интеграции последних. Основной постулат – товары и услуги должны быть безопасными для человека и окружающей среды, полностью удовлетворять все запросы и ожидания потребителей.

В нашей стране решение подобных вопросов – в ряду первостепенных задач. Активную позицию здесь занимает Всероссийская организация качества (ВОК). Ее правление еще в 2005 году приняло решение о проведении специализированных форумов в регионах страны. В 2012 году Всероссийский форум «Лучший опыт – для лучшей жизни!» проходил в Чебоксарах. Динамичное социально-экономическое развитие Чувашии, успешная реализация в республике инновационных проектов, внедрение на ее предприятиях международных стандартов стали определяющими при выборе всероссийской площадки для обсуждения вопросов качества.

Организаторами Форума выступили ВОК, Правительство Чувашской Республики при участии клуба бенчмаркинга «Деловое совершенство», поддержке Росстандарта, Международной гильдии профессионалов качества, Торгово-промышленной палаты РФ, других организаций и объединений. Журнал «Сертификация» наряду с другими изданиями вошел в число информационных партнеров.

Среди участников Форума, которых насчитывалось более 1000, были ученые, руководители и ведущие специалисты организаций, представители органов государственной власти и местного самоуправления, бизнеса, профессиональных и общественных объединений, зарубежные гости. Помимо проблем общего характера делегаты от 28 регионов обсуждали качество профессионального образования, опыт работы в области здравоохранения, строительства, сельского хозяйства, экологии, вопросы управления качеством и подтверждения соответствия в промышленности и сфере услуг.

В рамках бенчмаркингового исследования были организованы мастер-классы «Стремись к совершенству! Управляй как Тойота!» и «Создание производственной системы на основе программы «20 ключей».

На пленарном заседании присутствовали председатель Правительства Чувашской Республики И.Б. Моторин, представители администрации региона, заместитель председателя правительства Нижегородской области Д.В. Сватковский, президент ВОК Г.П. Воронин, президент Украинской ассоциации качества П.Я. Калита, представители ОАО «РЖД», ОАО «Роснано», Всероссийского общества нанотехнологов и других крупных структур. Не остался в стороне и малый бизнес. Спектр сфер деятельности участников – от медицинских и образовательных учреждений до предприятий глубокой переработки сырья.

Пленарное заседание завершилось церемонией награждения лауреатов и финалистов республиканских конкурсов в области качества, вручением высших наград ВОК.

Для участников и гостей были организованы выставки достижений организаций – победителей республиканских конкурсов по качеству 2002-2011 годов, а также народно-художественных промыслов Чувашии. Регламент Форума предусматривал посещение чувашских предприятий, внедривших систему менеджмента качества, другие системы менеджмента.

Программа мероприятия предусматривала проведение шести «круглых столов», в которых приняли участие более 500 человек. Их темы:

«Здравоохранение как основа качества жизни: организация качественных услуг в здравоохранении»;

«Управление качеством и подтверждение соответствия в промышленности и сфере услуг»;

«Экология и устойчивое развитие страны: опыт регионов»;

«Качество государственного и муниципального управления»;

«Повышение качества сельскохозяйственной продукции путем достижения соответствия международным стандартам качества»;

«Модернизация профессионального образования всех уровней: проблемы качества».

Особый интерес вызвало заседание «круглого стола» по теме «Управление качеством и подтверждение соответствия в промышленности и сфере услуг». Оно прошло с участием президента ВОК, заместителя министра экономического развития, промышленности и торговли Чувашской Республики, представителей ведущих промышленных предприятий и организаций региона. В докладах и дискуссиях обсуждались проблемы и перспективы развития управления качеством и подтверждения соответствия продукции, включая вопросы модернизации и инновационного развития.

В «круглом столе» по вопросам здравоохранения приняли участие главные врачи лечебных учреждений Чебоксар. Модератором выступила И.Ф. Серегина – заместитель руководителя Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения.

В рамках мероприятий прошел Форум «Молодежь за качество». ФБУ «Чувашский центр стандартизации и метрологии», преследуя цель включить в движение за качество молодое поколение и активизировать пропаганду знаний по основам законодательства о защите прав потребителей, провел командную игру «Культура качества. Начинаем со школы».

В 2013 году Всероссийский форум «Лучший опыт – для лучшей жизни!» намечено провести в Нижнем Новгороде.

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ И РАЗВИТИЕ ОРГАНИЗАЦИИ НА ОСНОВЕ КРИТЕРИЕВ ПРЕМИИ ПРАВИТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

А.Г. ДМИТРИЕНКО, В.П. КАРШАКОВ (ОАО «НИИФИ)

Представлен опыт применения модели и критериев премии Правительства Российской Федерации в области качества для последовательного совершенствования деятельности и развития системы менеджмента научно-исследовательской организации - лауреата премии 2011 года.

Ключевые слова: премия в области качества, система менеджмента, модель, критерии, совершенствование.

The experience of application the model and criteria of the Russian Federation Government Prize in the Field of Quality for further improvement of the organization's work and quality management system is presented. The Joint Stock Company «Research Institute for Physical Measurements» was the Prize winner in 2011.

Key words: the prize in the field of quality, management system, model, criteria, improvement.

По результатам конкурса на соискание премии Правительства Российской Федерации в области качества 2011 года ОАО «Научно-исследовательский институт физических измерений» (ОАО «НИИФИ») получил эту высокую награду. Звание лауреата премии стало итогом многолетних усилий по развитию работ в области менеджмента качества, подтверждением правильности выбранного направления деятельности.

По нашему мнению, основная ценность правительственной премии – это не возможность «засветиться», участвуя в авторитетном конкурсе, и даже не шанс получить высокую награду. Главное – те возможности для совершенствования, которые открывает применение модели премии, критерии, положенные в основу оценки конкурсантов, возможность видеть результаты самооценки, а также оценки экспертов. «Ежегодный конкурс на соискание премий Правительства Российской Федерации в области качества ... предоставил российским организациям современный инструмент целенаправленного инновационного развития, совершенствования деятельности и повышения конкурентоспособности», – написано в Руководстве для организаций – участников конкурса [1]. Лучше не скажешь.

Решение о формировании системы менеджмента, отвечающей критериям премии, принималось руководством НИИФИ более десяти лет назад. Тогда уже были преодолены основные негативные последствия кризисных 90-х годов, реализованы меры по закреплению за предприятием роли и функций головной организации ракетно-космической отрасли в области создания датчиков и преобразующей аппаратуры для измерения разных физических величин на объектах космической деятельности. В числе этих мер было возобновлено (а по сути – освоено «с нуля») производство многих типов изделий, в свое время переданных на серийные заводы, которые оказались теперь за рубежами России. Институт, занимавшийся ранее только разработкой изделий, был преобразован в научно-производственный центр с полным циклом их создания – от научной идеи до серийного производства. Результатом преобразований стало присвоение НИИФИ статуса федерального научно-производственного центра.

В 90-е годы в рамках стратегии диверсификации и поиска новых рынков были начаты разработки и освоено производство датчиковых измерительных средств для применения в других отраслях экономики. Наряду с расширением участия в космических программах и проектах это способствовало устойчивому росту объемов производства и улучшению всех экономических показателей.

Система менеджмента качества (СМК), отвечающая требованиям стандарта ИСО 9001, была разработана и впервые сертифицирована в 1997 году. Ее внедрение происходило без осложнений, по-скольку осуществлялось в организации космической отрасли с присущими ей высокой культурой производства, постоянной нацеленностью на качество и надежность и многолетними традициями в их обеспечении на всех стадиях жизненного цикла изделий. Все обязательные процедуры и действия по обеспечению качества регламентированы в стандартах предприятия и строго соблюдаются.

Изначально наша СМК создавалась не для формального выполнения требований о наличии сертификата соответствия как условия получения необходимых лицензий или госзаказа, а прежде всего для удовлетворения внутренней потребности в обеспечении управляемости и упорядоченности производственных процессов, для повышения ответственности персонала, исполнительской и технологической дисциплины, для реализации идеи управления предприятием через управление качеством. Мы всегда рассматривали СМК не просто как часть системы менеджмента, полезную «для руководства и управления организацией применительно к качеству» (п. 3.2.3 ГОСТ Р ИСО 9000-2008), а как основу, сердцевину общей интегрированной системы менеджмента, охватывающей все аспекты деятельности. Задолго до публикации стандарта ИСО 9004:2009 (ГОСТ Р ИСО 9004-2010) «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества» мы руководствовались большинством принципов, аналогичных тем, которые изложены в этом документе.

В качестве долгосрочной цели развития и совершенствования СМК было определено достижение соответствия критериям правительственной премии в области качества. Для наглядного представления о внутрифирменной системе менеджмента, создаваемой на основе СМК, была разработана модель, позволяющая объединить и продемонстрировать взаимосвязи требований ИСО 9001 и критериев модели премии (рис. 1). Мы назвали ее моделью системы обеспечения конкурентоспособности и повышения эффективности деятельности предприятия [2].

Для реализации данной модели и последовательного приближения к той степени зрелости системы менеджмента, которая соответствовала бы критериям премии, потребовалось разработать и ввести в практику новые процессы и новые процедуры в составе действующих процессов, не вытекающие напрямую из требований ИСО 9001.

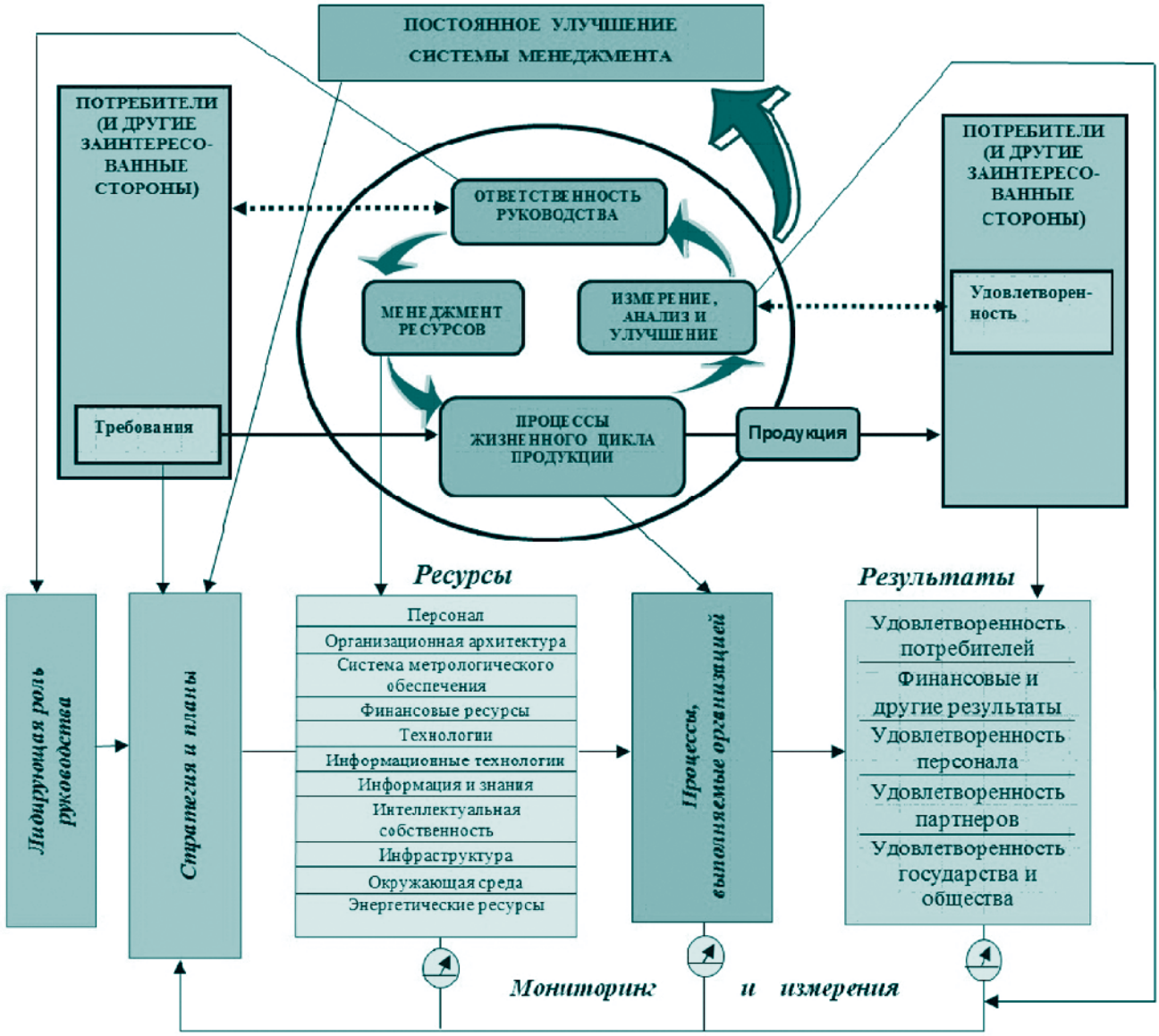

Рис. 1. Модель системы обеспечения конкурентоспособности и эффективности деятельности ОАО «НИИФИ»

Так, процесс «Маркетинг и связь с потребителями» был дополнен обязательной процедурой получения, обработки и анализа «голоса потребителя» – непосредственных оценок и мнений потребителей о продукции и деятельности предприятия. Отдел маркетинга разработал и включил в соответствующий стандарт предприятия все необходимые процедуры и алгоритмы действий, ежегодно оценивает индекс удовлетворенности потребителей на основе информации, поступающей от самих потребителей. Устойчивая на протяжении многих лет интегральная оценка уровня удовлетворенности потребителей позволила получать достаточно высокие баллы по самой весомой составляющей модели премии.

Наибольшие преобразования с точки зрения развития и совершенствования претерпели процессы менеджмента персонала. Если в ИСО 9001 в этой области установлено по сути единственное требование – обеспечение компетентности персонала, то модель премии предусматривает наличие в совершенной организации наряду с системой развития и поддержки компетентности работников таких направлений кадрового менеджмента, как разработка стратегии, политик и планов в области управления персоналом, управление наймом работников и продвижением их по службе, мотивация и вовлечение персонала в работу по совершенствованию, инновационную и творческую деятельность, организация системы внутреннего информирования, обмена информацией и лучшим опытом, решение вопросов обеспечения безопасности, охраны здоровья и социальной поддержки работников, мониторинг и оценка уровня удовлетворенности персонала своей работой. По всем этим направлениям были подготовлены регламентирующие документы и организована постоянная работа по их реализации.

Особо следует отметить создание системы мотивации и вовлечения персонала в деятельность по совершенствованию, основанную на идеологии «кайдзен» – постоянных улучшений в небольших масштабах. Суть «кайдзен» заключается в непрерывном совершенствовании с участием всех сотрудников организации. Успех этой идеологии в Японии чаще всего объясняется тем, что ее основополагающие принципы естественны для японского менталитета. Кайдзен – это продукт японской нации, ее философии и культуры. Но и с российским менталитетом благодаря четкой организации работы и мотивации сотрудников в НИИФИ были достигнуты неплохие результаты. В некоторые годы число регистрируемых предложений персонала по улучшениям за год превышало тысячу, что сопоставимо с общей численностью работающих (рис. 2). Таким образом, можно говорить о вовлечении всего персонала в деятельность по совершенствованию. Практически каждый работник, участвуя в этой деятельности, стал «немножко японцем».

Значительные усилия были направлены на совершенствование процессов финансового менеджмента (создание систем бюджетирования, управленческого учета затрат), а также на развитие информационных технологий для повышения эффективности процессов и поддержки принятия эффективных управленческих решений.

В последние годы главенствующее место в нашей внутрифирменной системе менеджмента занимает инновационный менеджмент. Инновационное развитие осуществляется по всем направлениям: реализуются масштабные проекты реконструкции и технического перевооружения производственных мощностей, создаются и осваиваются новые технологии, разрабатывается и выпускается инновацион-

Рис. 2. Направления деятельности по совершенствованию по предложениям персонала

ная продукция, внедряются инновации в управлении предприятием.

Для обеспечения периодического анализа результатов проводимых работ и комплексной оценки достигнутого уровня развития внутрифирменной системы менеджмента с 1999 года каждые два-три года проводится самооценка деятельности по критериям премии Правительства Российской Федерации в области качества. Отчеты о самооценке регулярно представлялись на региональный конкурс на соискание премии губернатора Пензенской области по управлению качеством, и каждый раз НИИФИ становился его лауреатом. При этом главной ценностью для нас было получение от ведущих экспертов правительственной премии, которые привлекались к работе в региональном конкурсе, независимой оценки, характеризующей степень соответствия деятельности организации критериям делового совершенства, а также заключений с указанием сильных сторон и областей, где необходимы дальнейшие улучшения. От конкурса к конкурсу оценка повышалась, и в 2007 году она превысила установленное нами для себя целевое значение в 500 баллов. Подтвердив в 2009 году стабильность достигнутого уровня и поработав над указанными в экспертном заключении «областями для улучшений», мы приняли решение представить результаты следующей самооценки на конкурс федерального уровня.

Присуждение правительственной премии ни в коем случае не говорит о достижении конечной цели в совершенствовании системы менеджмента предприятия. Можно считать завершенным лишь определенный этап развития, сравнимый с восхождением на вершину, с которой открываются новые горизонты. При этом получен сигнал, подтверждающий правильность выбранного курса и позволяющий определить приоритетные направления дальнейшей деятельности. Функцию такого сигнала выполняет экспертное заключение по результатам оценки конкурсанта.

На рис. 3 представлены оценки, выставленные экспертами по девяти критериям модели премии в конкурсе 2011 года. Даже без глубокого и детального анализа этих оценок можно выделить первоочередные задачи дальнейшей деятельности – совершенствование процессов стратегического менеджмента в соответствии с содержанием критерия 2 «Политика и стратегия» и решение вопросов социального менеджмента для повышения уровня удовлетворенности персонала работой на предприятии (критерий 7).

Работа по этим направлениям была начата незамедлительно. Организована подготовка стратегии развития ОАО «НИИФИ» на 2013 – 2015 годы и на период до 2020 года. В качестве составляющей общей стратегии разработана и утверждена Программа инновационного развития на период 2012 – 2016 гг., запланировано формирование функциональных стратегий по направлениям маркетинга, разработки и вывода на рынок новых видов продукции, повышения производительности и энергоэффективности производства, развития информационных технологий и системы метрологического обеспечения, мотивации персонала. Ведется подготовка к переходу на современную систему управления предприятием на основе ключевых показателей эффективности и сбалансированной системы показателей.

В заключение хотелось бы указать главные причины, почему мы применяем модель и критерии премии Правительства РФ в области качества.

Первая. Ценность и привлекательность модели премии – это прежде всего возможность на ее

Рис. 3. Экспертные оценки по критериям модели премии

основе системно и комплексно решать вопросы построения и совершенствования системы менеджмента организации. Модель премии хорошо проработана, она охватывает все аспекты жизнедеятельности, все объекты управления, виды и направления менеджмента организации, нацеленной на постоянное совершенствование, стремящейся к устойчивому развитию и повышению конкурентоспособности.

Вторая. Сама модель премии постоянно совершенствуется. Специалисты ВНИИСа, выполняющего функции Секретариата Совета по присуждению премий, всегда «держат руку на пульсе» теории и практики современного менеджмента, формулируют и предлагают не надуманные, а диктуемые духом времени новые составляющие критериев модели, дополнительные области оценки деятельности, что наполняет модель актуальным содержанием. А это открывает новые направления совершенствования для организаций, эту модель применяющих.

Третья. Применение модели премии дает возможность организации получить объективную развернутую оценку своей деятельности (с указанием областей, где можно ввести улучшения) от подготовленных во ВНИИСе настоящих профессионалов, «знатоков» модели – экспертов по оценке организаций-конкурсантов. Сотрудничество с ними было для нас весьма плодотворным, и мы надеемся развивать его и дальше.

Мы остаемся приверженцами модели премии Правительства Российской Федерации в области качества, применение которой, по нашему мнению, открывает новые возможности для совершенствования.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Премии* Правительства Российской Федерации в области качества. Руководство для организаций – участников конкурса. М. – ОАО «ВНИИС», 2012.

2. *Каршаков В.П.* Совершенствование системы менеджмента качества для обеспечения конкурентоспособности и повышения эффективности деятельности предприятия // Датчики и системы. – 2005. – № 9.

3. *Рекомендации*. Самооценка деятельности организации на соответствие критериям премий Правительства Российской Федерации в области качества. М. – ОАО «ВНИИС», 2012.

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНИЗАЦИЙ

ОАО «ВНИИС» – ведущая 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.

СИСТЕМЕ СЕРТИФИКАЦИИ ЛЕКАРСТВЕННЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ЖИВОТНЫХ – 20 ЛЕТ

А.В. ГАРБУЗОВ (ФГБУ «ВГНКИ»)

Рассмотрены этапы разработки и функционирования Системы сертификации ветеринарных препаратов. Описаны формирование инфраструктуры Системы, создание нормативной базы, организация подготовки специалистов и экспертов. Перечислены критерии оценки соответствия препаратов. Определены роль Системы сертификации в обеспечении качества продукции, а также перспективы ее дальнейшего развития.

Ключевые слова: рынок ветеринарных препаратов, государственный контроль и надзор, оценка соответствия, система сертификации.

Consideration is given to development and operation stages of the veterinary drug Certification System. The author describes the System infrastructure and its formation, establishment of the regulatory framework, training of experts and assessors. The conformity assessment criteria are specified. The role of the Certification System in product quality assurance and its evolution prospects are identified.

Key words: veterinary drug market, government control and supervision, conformity assessment, certification system.

Сертификация кормовых добавок и лекарственных средств для животных была введена в России в 1993 году, то есть в период становления рыночной экономики. Основанием для создания соответствующей системы сертификации послужили законы РФ «О сертификации продукции и услуг» (1992 г.) и «О ветеринарии» (1993 г.). Последний законодательный акт содержал требование о государственной сертификации ветеринарных препаратов.

Необходимость оценки уровня качества лекарственных средств, кормовых добавок и другой продукции для животных посредством сертификации была связана с ослаблением в период перехода к рыночным отношениям позиций государственного контроля и надзора за соблюдением требований к ветеринарным препаратам. Резко увеличившийся объем импорта продукции создал дополнительные трудности для выполнения государственным контролем и надзором функции защиты российского рынка от некачественной продукции ветеринарного назначения. Кроме того, эти работы перестали финансироваться в необходимом объеме, резко сократилось число специалистов-контролеров.

Диспропорцию между возросшим оборотом на российском рынке лекарственных средств для животных и реальными возможностями для контроля их качества в интересах потребителей могла бы ликвидировать лишь соответствующая система сертификации.

Нормативная база*, обеспечивающая функционирование систем сертификации продукции, была разработана в 1990-е годы организациями Госстандарта России. Регламентирующие документы содержали универсальные требования, пригодные для проведения работ по сертификации практически всех видов продукции и предусматривали оценку соответствия продукции прежде всего по показателям ее безопасности. Последнее оказалось не в полной мере приемлемым применительно к лекарственным средствам для животных, поскольку эти средства должны быть, исходя из особенностей их назначения, не только безопасными, но и эффективными при лечении и профилактике заболеваний животных. Кроме того они не должны наносить ущерб окружающей среде. Немаловажное значение имели показатели идентификации лекарственных средств, их влияние на качество продукции животноводства.

Опираясь на основополагающие нормативно-методические документы Госстандарта и учитывая специфические особенности лекарственных средств ветеринарного назначения, во ВГНКИ** в рамках Системы сертификации ГОСТ Р была создана Система сертификации ветеринарных препаратов. Работа выполнялась по трем направлениям: разработка нормативно-методической базы, создание инфраструктуры Системы, подготовка специалистов по сертификации. Успеху способствовал накопленный ВГНКИ более чем шестидесятилетний опыт работ по государственному контролю качества ветеринарных препаратов и обширная нормативная база, представленная главным образом техническими условиями на данные препараты и стандартами организаций.

* Положение о Системе сертификации ГОСТ Р.

Правила по проведению сертификации в Российской Федерации.

Порядок проведения сертификации продукции в Российской Федерации.

** ФГБУ «Всероссийский государственный центр качества и стандартизации лекарственных средств для животных и кормов».

В течение нескольких лет были разработаны 25 нормативных документов Системы, регламентирующих требования к процедурам сертификации ветеринарных препаратов, объектам сертификации, органам по сертификации, испытательным лабораториям, экспертам по сертификации, инспекционному контролю, анализу состояния производства. Среди них можно назвать следующие: Правила проведения сертификации ветеринарных препаратов, нормативный документ «Ветеринарные препараты. Показатели качества. Требования и нормы», Методика формирования организаций Системы сертификации ветеринарных препаратов, Общеобразовательная программа по специализации «Сертификация ветеринарных препаратов», Программа подготовки экспертов по испытаниям ветеринарных препаратов, Требования к экспертам по испытаниям ветеринарных препаратов и т.д. Разработанные документы позволили стандартизировать процедуры сертификационных работ, обеспечить качественное их выполнение.

Процедуры сертификации охватывают следующие ее основные этапы:

экспертиза документации, представленной организацией-заявителем, и выбор схемы сертификации;

испытание продукции;

проверка производства;

оформление результатов сертификации;

инспекционный контроль за сертифицированной продукцией, производством и системой качества.

Работы, выполняемые в рамках каждого этапа, также регламентируются.

Формирование инфраструктуры Системы сертификации ветеринарных препаратов было начато в первой половине 90-х годов. Сначала совместным приказом Госстандарта России и Минсельхоза России (№ 215/285 от 16.11.93) на базе ВГНКИ были созданы Центральный орган по сертификации, орган по сертификации и испытательный центр. Затем были аккредитованы на право проведения работ по сертификации в рамках Системы Ленинградская, Тамбовская, Новосибирская, Курганская, Башкирская, Астраханская, Магаданская и некоторые другие ветеринарные лаборатории. Прошли аккредитацию в качестве органов по сертификации и испытательных лабораторий ВНИИ ветеринарной санитарии, гигиены и экологии, ВНИИ защиты животных, ВНИИ ветеринарной вирусологии и микробиологии.

Орган по сертификации и испытательный центр, функционирующие на базе ВГНКИ, регулярно, в установленном порядке проходили переаккредитацию и инспекционные проверки. С 1999 года в структуре Органа по сертификации ФГБУ «ВГНКИ» были организованы два филиала на базе Центральной (г. Тамбов) и Сибирской (г. Курган) зональных лабораторий ФГБУ «ВГНКИ». В настоящее время такие филиалы созданы также на базе Ленинградской и Новосибирской межобластных лабораторий, Свердловской научно-исследовательской ветеринарной станции и Саратовского государственного аграрного университета.

Всего в стране в рамках Системы функционируют 14 органов по сертификации и 20 испытательных лабораторий. Общее число специалистов, занятых в работах по сертификации продукции, составляет более 550 человек.

Особое внимание уделялось подготовке специалистов и экспертов по испытаниям и сертификации продукции. Они регулярно проходили переподготовку и аттестацию. В том числе 51 специалист ВГНКИ прошел подготовку по программе испытаний ветеринарных препаратов.

Правильно организованная подготовка специалистов и экспертов, накопленный опыт по сертификации позволили обеспечить качественное выполнение сертификационных работ. Крупнейший в России сертификационный центр, действующий на базе ВГНКИ, в последние шесть лет сертифицирует от 2164 до 3462 наименований продукции ежегодно.

Не менее значимым результатом сертификационных работ является обнаружение в процессе испытаний некачественных, не отвечающих установленным требованиям ветеринарных препаратов. Ежегодно такой продукции выявлялось от 21 до 91 наименований, что составляет от 1,9 до 7,2 %, а по отдельным видам препаратов – до 14,5 % всей продукции, поступившей на испытания. Продукция выбраковывалась по показателям эффективности (26,1 %), подлинности (3,4 %) и безвредности (8,0 %), органолептическим (5,7 %) и потребительским (56,8 %) показателям. В выдаче сертификатов соответствия и регистрации деклараций о соответствии на данную продукцию было отказано. Препараты не получили доступа на рынок, что позволило избежать негативных последствий ее применения в животноводстве.

За 1993–2012 гг. сертификацию в ФГБУ «ВГНКИ» прошли более 31000 наименований продукции. Было выбраковано более 970 наименований препаратов как не отвечающих установленным требованиям. Таков результат работы нашего органа по сертификации в деле обеспечения качества ветеринарных препаратов и защиты интересов потребителей.

Создание Системы сертификации ветеринарных препаратов полностью себя оправдало. Система органично сочеталась с условиями рыночных отношений. Она не только подтверждала соответствие качества продукции существующим требованиям, но и в определенной степени помогала регулировать уровень качества этой продукции. Успешному функционированию Системы способствовало то, что на оценку качества ветеринарных препаратов не требовалось финансирования из государственного бюджета. Напротив, государство получало денежные средства в виде отчислений от стоимости договоров, заключаемых заявителями на сертификацию с органами по сертификации и испытательными лабораториями. Доход в бюджет поступал также от стоимости договоров на аккредитацию

организаций в качестве органов по сертификации и испытательных лабораторий.

Согласно документу «Правила по сертификации. Оплата работ по сертификации продукции и услуг» (утвержден постановлением Госстандарта России от 23.08.99 № 44), работа в рамках Системы сертификации ветеринарных препаратов финансировалась за счет средств организаций, подавших заявки на проведение сертификации. Размеры затрат для организаций-заявителей не были высокими и составили, например, по ветеринарным препаратам около 1,5 % стоимости реализуемой этими организациями продукции.

Сертификация продукции успешно развивалась в рамках Закона РФ «О сертификации продукции и услуг». С принятием же в 2002 году Федерального закона «О техническом регулировании» в нормально функционировавшую практику оценки соответствия ветеринарных препаратов, удовлетворявшую всех участников Системы (производителей и потребителей продукции, заявителей работ по сертификации, сертификационные центры, торговые организации и т.д.), стали вноситься изменения, которые положительно воспринимались лишь немногими пользователями Системы, например, бизнесом. Так, ежегодно стало уменьшаться количество наименований ветеринарных препаратов, подлежащих обязательной сертификации. Наиболее серьезное сокращение состоялось в 2009 году – из перечня продукции, подлежащей обязательной сертификации, были исключены почти все иммунобиологические препараты ветеринарного назначения, которые обеспечивали защиту территорий, животных, а также население от опасных, в том числе, антропозоонозных заболеваний.

Изъятие из сферы обязательного подтверждения соответствия иммунобиологических ветеринарных препаратов обеспокоило в первую очередь потребителей. Их не могло устраивать отсутствие у бизнеса официального подтверждения качества препаратов в виде сертификатов соответствия, выданных организацией, независимой от изготовителей, торговых и посреднических учреждений. Потребители стали с недоверием относиться к качеству продукции, не имеющей сертификатов соответствия. В этой ситуации бизнес вынужден был обратиться к органам по сертификации с просьбой о проведении добровольной сертификации вакцин и другой иммунобиологической продукции.

Аналогичная ситуация сложилась с сертификацией спермы и эмбрионов животных. Эти объекты выведены из перечня продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия. Однако животноводческие хозяйства-потребители закупают сперму и эмбрионы только при наличии сертификатов, выданных в рамках системы добровольной сертификации. Их позиция вполне понятна: слишком велик риск уменьшения приплода животных и возникновения инфекционных заболеваний из-за использования некачественного продукта.

Добровольная сертификация позволила сохранить доверие потребителей к качеству предлагаемых к реализации ветеринарных препаратов, а бизнесу дала возможность поддерживать объемы их продаж на прежнем уровне в течение двух с лишним лет, пока Правительство РФ своим постановлением (№ 213 от 21.03.2012) не отменило исключение иммунобиологических ветеринарных препаратов из перечня продукции, подлежащей обязательной сертификации. Этому в определенной степени способствовала позиция Центрального органа Системы сертификации ветеринарных препаратов, созданного, как уже говорилось, на базе ВГНКИ, который неоднократно направлял предложения с обоснованием необходимости обязательного подтверждения соответствия иммунобиологических препаратов в адрес Россельхознадзора, Департамента ветеринарии Минсельхоза, Правительства и даже Президента Российской Федерации.

За долгое время отсутствия обязательной сертификации иммунобиологических ветеринарных препаратов пришло понимание того, что система государственной оценки соответствия продукции, построенная в рамках требований Федерального закона «О техническом регулировании», нуждается в пересмотре. Минпромторг России и Росстандарт устанавливают правила и формы оценки соответствия практически всех видов продукции без учета их специфических особенностей и положения дел в отраслях. Стало ясно, что в настоящее время целесообразно переходить на оценку соответствия продукции в рамках специально созданных отраслевых систем оценки соответствия, ведь специалисты, работающие в конкретных отраслях производства, глубже знают проблемы обеспечения качества продукции и потребности своих отраслей.

В 2011 году ВГНКИ разработал Систему добровольной сертификации продукции ветеринарного назначения (№ РОСС RU.B832.04ФБМО). Система способна обеспечить объективную, достоверную оценку качества продукции независимыми компетентными организациями. Она также призвана содействовать под руководством Минсельхоза России производителям и потребителям ветеринарных препаратов в реализации положений Федерального закона «Об обращении лекарственных средств» (ст. 45 и 64), касающихся обеспечения соответствия правил производства и контроля качества препаратов действующим требованиям, в том числе требованиям ветеринарного законодательства.

Новая Система независима от Системы сертификации ГОСТ Р. Основное направление ее деятельности – решение задач подтверждения соответствия продукции ветеринарного назначения, то есть данная Система является фактически отраслевой и имеет ряд преимуществ перед Системой сертификации ветеринарных препаратов, созданной ранее по документам Системы ГОСТ Р.

Одним из таких преимуществ является более широкая область объектов сертификации, куда включена продукция, которая ранее не проходила надлежащую сертификационную оценку соответствия: тара и упаковка лекарственных средств; лабо-

раторные животные, используемые для испытаний лекарственных средств и в научно-исследовательских целях; хирургические инструменты; перевязочные средства; приспособления для ветеринарии; средства содержания и ухода за животными.

С мая 2012 года ВГНКИ приступил к работам в рамках Системы добровольной сертификации продукции ветеринарного назначения в соответствии с заявками организаций. Сертифицировано уже более 500 наименований продукции. Система открыта для участия организаций ветеринарного и биологического профиля в качестве органов по сертификации и испытательных лабораторий.

Помимо традиционной сферы применения, данная Система может быть использована для оценки соответствия лекарственных средств с целью подтверждения их конкурентоспособности по показателям качества. Данное направление оценки разработано для лекарственных препаратов впервые. Результаты сертификации по признакам конкурентоспособности могут оказывать существенное влияние на принятие потребителями решений по закупке лекарственных средств, то есть на объемы реализации.

Конкурентоспособность может быть подтверждена по заявкам на сертификацию, представленным изготовителями продукции или их представителями, если значения потребительских показателей этой продукции, а также показателей ее эффективности, безопасности и др. превосходят таковые у ближайшего аналога.

Двадцатилетний опыт свидетельствует об актуальности и перспективности управления качеством лекарственных средств для животных и другой продукции ветеринарного назначения посредством сертификации, а также о востребованности Системы сертификации в данной сфере у потребителей, изготовителей и реализаторов продукции. Система может надежно защищать интересы всех ее участников и способствовать обращению продукции на российском рынке.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Панин А.Н.* Проблемы обеспечения безопасности лекарственных средств для животных // Промышленные ведомости. – 2011. – № 7-8.

2. *Оценка* соответствия лекарственных средств для животных / А.Н. Панин [и др.] // Ветеринария. – 2011. – № X.

3. *Проблемы* обеспечения безопасности лекарственных средств для животных. Пути решения / В.И. Смоленский [и др.] // Сертификация. – 2011. – № 1.

УВАЖАЕМЫЕ ЧИТАТЕЛИ ЖУРНАЛА «СЕРТИФИКАЦИЯ»!

ПРОДОЛЖАЕТСЯ ПОДПИСКА НА 2013 год.

На наш журнал с приложением «Менеджмент: горизонты ИСО» вы можете подписаться в любом почтовом отделении по каталогу агентства «Роспечать» (индекс: 73351), а также по Объединенному каталогу Пресса России (индекс 41031).
Подписку можно оформить и в редакции.
Цена подписки в редакции на 1-е полугодие – 2409 руб. (включая 10 % НДС).
Если Вы хотите получить весь комплект журнала за 2013 год (1-е и 2-е полугодия), цена составит 4818 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».

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 бвнке Сбербанка России ОАО, г. Москва,
к/с № 30101810400000000225, БИК 044525225.

КОМПЛЕКСНАЯ ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА: ОПЫТ ПРЕДПРИЯТИЙ САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Л.Л. ДУШЕВИН (Саратовский государственный социально-экономический университет)

Представлен авторский подход к комплексной оценке эффективности системы менеджмента качества (СМК) промышленного предприятия. Выбранные компоненты позволяют вести мониторинг на основе расчета индексов соответствующих системных показателей. Опыт практического применения предложенного подхода продемонстрирован на примере расчета комплексной оценки эффективности СМК для предприятий Саратовской области.

Ключевые слова: комплексная оценка, мониторинг процессов, системные показатели, управляемые условия, система сбалансированных показателей.

The author's approach to the formation of an integrated evaluation of the effectiveness of quality management system (QMS). Chosen six assessment components allow versatile and complete enough performance QMS monitoring, based on the calculation of indices relevant system parameters. Visibility and experience of practical application of the proposed approach is exemplified by the calculation of a comprehensive assessment for six industrial enterprises of Saratov region.

Key words: integrated evaluation, monitoring of processes, system performance, controlled conditions, system of balanced scorecard.

Мировой экономический кризис, продолжающий набирать обороты, заставляет предприятия всех сфер деятельности принимать меры по упорядочению работы управленческого и исполнительского персонала для предотвращения или минимизации потерь, а также оптимизации внутри- и внепроизводственных затрат. Данное требование приобретает еще большую актуальность в контексте вступления России во Всемирную торговую организацию, что предусматривает открытие торгового пространства нашей страны для добросовестной конкуренции. Все это ведет к необходимости создания на отечественных предприятиях эффективных СМК и достоверных механизмов их своевременного мониторинга.

При этом следует учесть, что последняя версия стандарта ИСО 9001, принятая в 2008 году, акцентирует внимание предприятий на оптимизации систем мониторинга процессов СМК и оценке эффективности результатов корректирующих и предупреждающих действий с точки зрения их адекватности «желаемым результатам», а также степени влияния на достижение бизнес-целей предприятия и совершенствование СМК.

Однако на предприятиях можно обнаружить и формальные СМК, предназначенные лишь для получения сертификата соответствия. Основные причины этого явления: отсутствие четких рекомендаций относительно порядка создания и внедрения СМК; свобода выбора инструментов для ее построения, функционирования и мониторинга (что западными специалистами рассматривается как преимущество стандартов ИСО 9000); нечистоплотность некоторых отечественных организаций, которые занимаются «консалтингом» в этой сфере, ограничиваясь вручением «типовых» форм документов (без их адаптации к специфике работы предприятия) и «оказанием практической помощи» в сертификации (за счет искажения информации, предоставляемой внешним аудиторам, или даже подкупа сертифицирующего органа или его нечистых на руку сотрудников). Все перечисленное вызывает у персонала и руководства предприятия негативное отношение к самому факту внедрения СМК, ее мониторингу по формальным, не пригодным для практического применения показателям и критериям.

Предлагаемая в данной статье универсальная методика комплексной оценки эффективности СМК [1] призвана помочь отечественным предприятиям построить самосовершенствующуюся систему и внедрить эффективные методы ее мониторинга.

При организации мониторинга фактического состояния СМК предлагается опираться на критерии авторитетных премий в области качества: европейской EFQM, японской им. Э. Деминга, американской им. М. Болдриджа, российской правительственной премии. Можно разработать и свой вариант оценки. Главное, чтобы она не была формальной, оторванной от реальной жизни предприятия и его СМК. Эта оценка должна отражать степень адекватности СМК

бизнес-целям предприятия, помогать руководству принимать правильные решения для дальнейшего развития.

Автором предложен подход, основанный на балльно-статистической оценке СМК по следующим направлениям: достаточность и управляемость СМК; компетентность и осведомленность персонала; нацеленность СМК и ее процессов на развитие и улучшение; эффективность затрат на качество; удовлетворенность потребителей; достижение бизнес-целей предприятия; учет потерь предприятия на брак. По каждому из направлений анализа предлагается рассчитывать специальные показатели в баллах – системные компоненты (далее – компоненты), по которым определяется комплексная оценка эффективности СМК в анализируемом периоде времени.

Представленное на рис. 1 ранжирование компонентов комплексной оценки эффективности СМК выполнено исходя из ряда предпосылок, сформулированных автором по результатам обработки экспертных оценок, которые были сделаны специалистами промышленных предприятий Саратовской области.

Во-первых, все рассматриваемые компоненты (а значит, и каждое из анализируемых направлений деятельности) являются одинаково важными для результативного функционирования СМК, и значительное расхождение в «весе» разных компонентов приведет к акцентированию внимания на «более значимых» компонентах в ущерб «менее значимым», поэтому все компоненты в составе комплексной оценки приблизительно равноценны.

Во-вторых, выбранных шести направлений анализа достаточно для определения полной оценки эффективности СМК с разных точек зрения (управленческого и исполнительского персонала предприятия, его потребителей, владельцев и т.д.) в части обеспечения периодического мониторинга. Поэтому 100 % комплексной оценки поделены на шесть приблизительно равных частей (для избежания дробных чисел компоненты имеют «вес» 16 или 17 %).

В-третьих, компонент 1 (достаточность и управляемость СМК) отражает результаты этапа разработки документации системы (часто эта работа делается с помощью сторонних специалистов), а также этапа ее корректировки в ходе совершенствования СМК и ее бизнес-процессов. Данные виды деятельности важны для формирования системы, но они являются, условно говоря, ее «внутренним планированием», поэтому, учитывая возможность выполнения этой работы в соответствии с «устоявшейся практикой», то есть без ее документирования, значимость данного компонента определена равной 16 %.

Наконец, компонент 2 (компетентность и осведомленность персонала) связан с параметрами

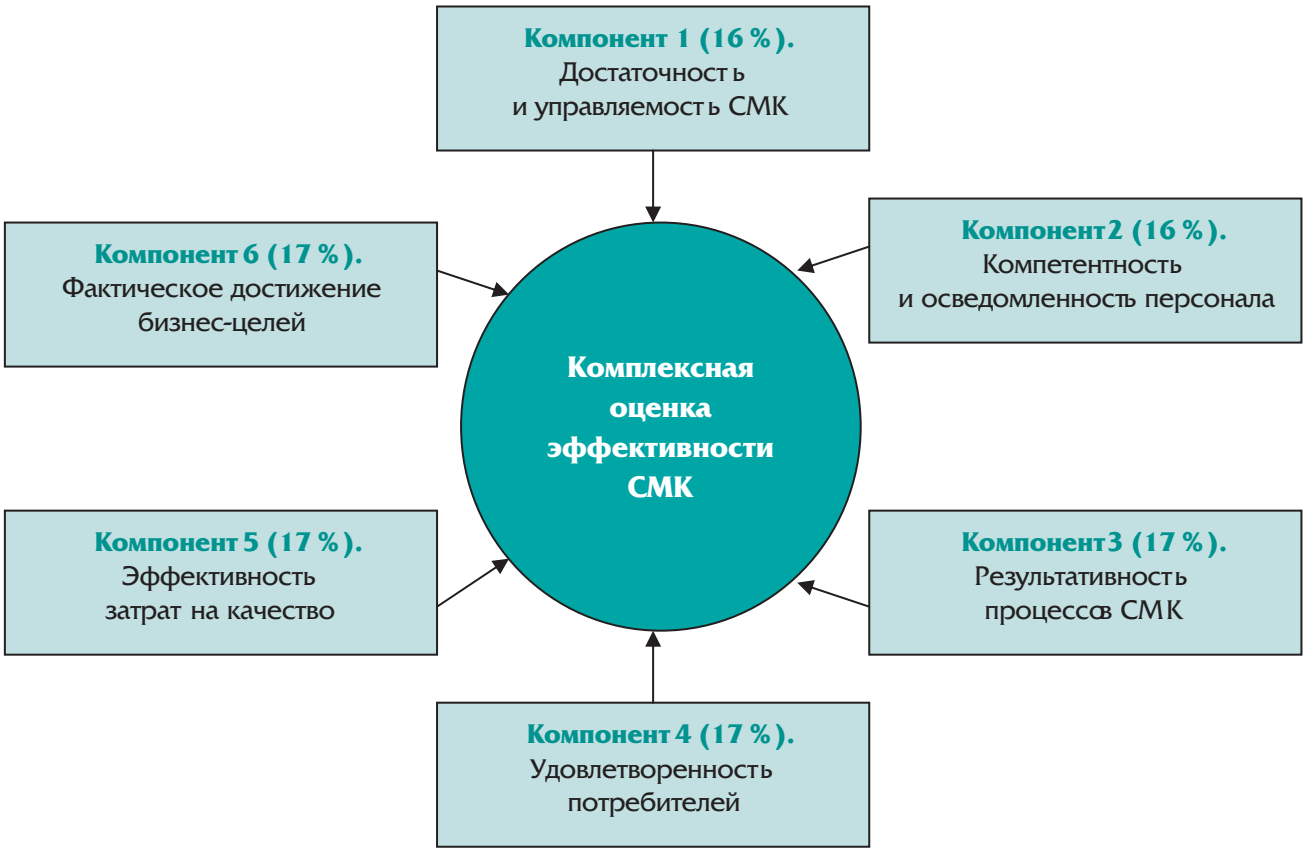

Рис. 1. Ранжированные компоненты комплексной оценки эффективности СМК

достаточности фактической численности персонала, уровня его компетентности и осведомленности для правильного выполнения требований СМК. Данные показатели важны, но, как и в случае с компонентом 1, связаны с множеством субъективных факторов, поэтому значимость этого компонента также составила 16 %.

Остальные четыре компонента касаются конечных результатов функционирования процессов СМК и всей системы в целом, то есть представляют собой ключевые параметры деятельности персонала предприятия и его СМК. Поэтому они признаны равнозначными в формировании комплексной оценки эффективности СМК и для каждого из них определена одинаковая значимость – 17 %.

Каждый из шести компонентов определяется исходя из расчета индексов и системных показателей. Алгоритм расчета представлен на рис. 2. По итогам расчета индекса каждого системного показателя ему присваивается оценка от 0 до 5 баллов в зависимости от степени приближения фактического результата к планируемому. После выставления баллов по каждому системному показателю, входящему в рамки анализируемого компонента, выводится средний балл по всем показателям, то есть определяется балльная оценка данного компонента:

$$Комп_j = \frac{\sum_i^n ОцСП_{ji}}{n}, \qquad (1)$$

где $Комп_j$ – балльная оценка j-го компонента комплексной оценки эффективности СМК; $ОцСП_{ji}$ – балльная оценка i-го системного показателя, входящего в состав соответствующего j-го компонента; n – общее число системных показателей, входящих в компонент.

По результатам своих практических наработок предприятие может присваивать учитываемым системным показателям индивидуальный «вес» значимости. В этом случае формула (1) примет следующий вид:

$$Комп_j = \frac{\sum_i^n ОцСП_{ji} \times V_{СП\ ji}}{n}, \qquad (2)$$

где $V_{СПji}$ – «вес» значимости i-го системного показателя, входящего в состав соответствующего j-го компонента (может быть от 0,01 до 1).

После расчета балльной оценки каждого из шести компонентов по формулам (1) или (2) определяется комплексная оценка эффективности СМК:

$$КОцЭфСМК = \frac{\sum_{j=1}^{j=6} (Комп_j \times V_j)}{5} \times 100\%, \qquad (3)$$

где V_j – «вес» значимости j-го компонента в составе комплексной оценки, $Комп_j$ – балльная оценка j-го компонента, рассчитанная по формулам (1) или (2).

Комплексная оценка эффективности СМК позволяет определить фактическое состояние системы управления предприятием и ее нацеленность на достижение бизнес-целей в краткосрочной или долгосрочной перспективе. Детализация состава компонентов по каждому из представленных на рис. 1 направлений и методики их учета и расчета выполнены в работе [1] с соответствующим обоснованием уровня важности и значимости.

Представленная система мониторинга и предлагаемый состав показателей могут быть взяты за основу любым предприятием независимо от вида деятельности для построения системы мониторинга с последующей адаптацией под собственные цели и специфику работы.

Сопоставление комплексной оценки и оценки соответствующих компонентов (или системных показателей) для разных отрезков времени (или разных предприятий) позволяет оценить следующее:

эффективность СМК (рис. 2), ее прогресс или регресс по тем или иным направлениям;

фактическое положение предприятия относительно конкурентов или лидеров отрасли;

эффективность использования ресурсов;

степень достижения бизнес-целей или целей в области качества и т.д.

Также можно определить и практически реализовать соответствующие меры коррекции в неблагоприятных ситуациях или скорректировать свои бизнес-цели, реализацию процессов СМК и деятельность персонала предприятия при развитии ситуации по значительно лучшим сценариям, чем ожидалось (то есть оптимизировать целевые результаты). Комплексную оценку можно расценивать как своеобразный КПД (коэффициент полезного действия) функционирующей на предприятии СМК. Положительная динамика свидетельствует о правильности выбранных мероприятий по развитию СМК.

Представленный механизм комплексной оценки системы управления предприятием прост в применении и универсален для любых организаций независимо от вида деятельности, формы собственности и принятой модели управления. По решению руководства (или владельцев) предприятия представленные системные показатели и их индексы могут быть изменены, упрощены или заменены на другие, более четко отражающие специфику работы данного предприятия или акцентирующие внимание на ключевых результатах основных процессов СМК.

Для демонстрации простоты и универсальности представленной выше методики был проведен мониторинг эффективности СМК шести промышленных предприятий Саратова (см. таблицу). Данные предприятия работают с разной интенсивностью и относятся к разным отраслям промышленности. Но каждое из них на момент оценки имело внедренную СМК, которая была сертифицирована аккредитованным органом по сертификации и позволяла «оставаться на плаву» в современных рыночных условиях. Комплексная оценка эффективности СМК проводилась автором исходя из собственной системы входящих в каждый компонент показателей. Результаты продемонстрировали универсальность предложенной системы мониторинга СМК,

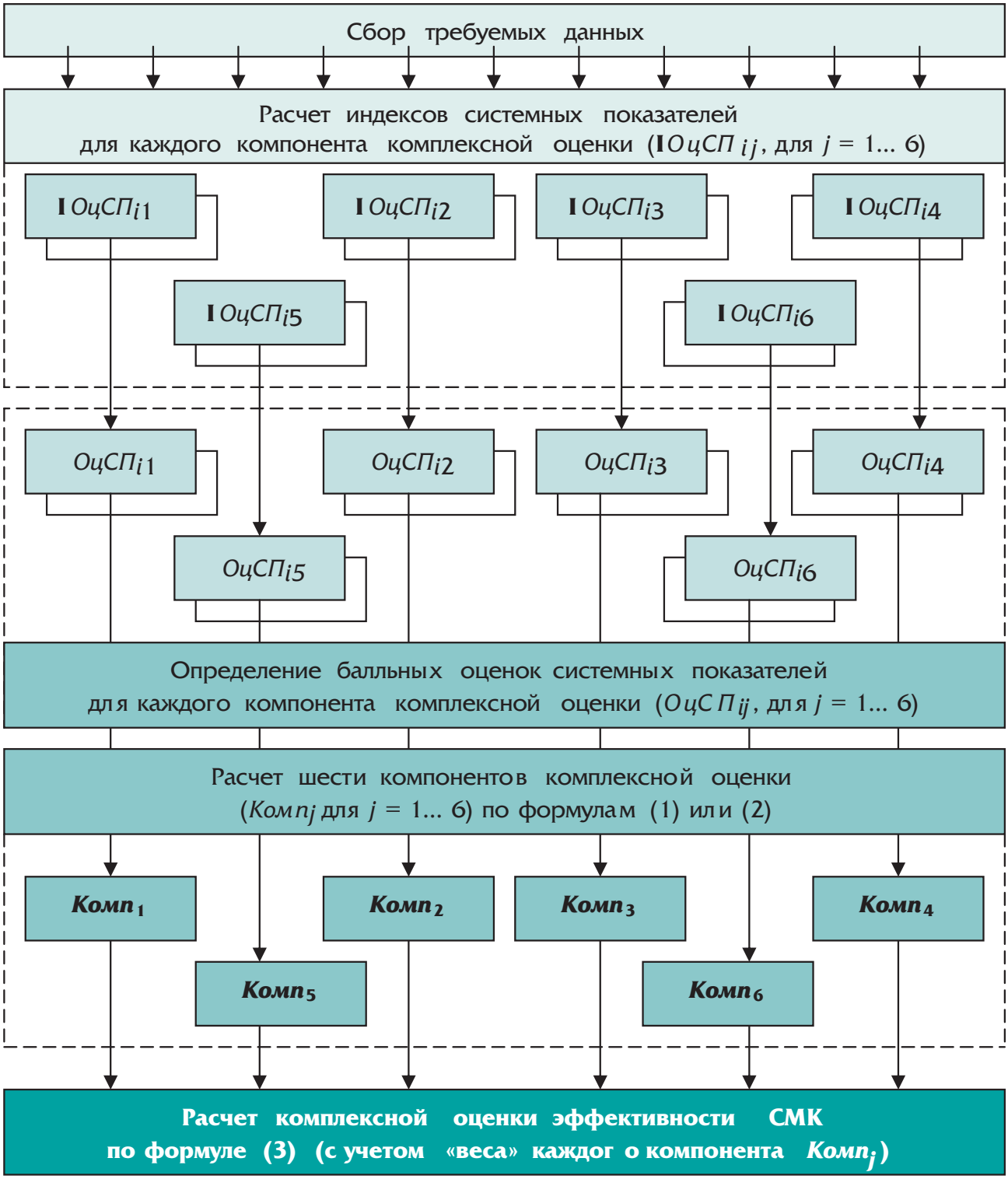

Рис. 2. Типовой алгоритм определения комплексной оценки эффективности СМК

Результаты комплексной оценки эффективности СМК на промышленных предприятиях г. Саратова за 2007-2011 гг.

Предприятие*	Данные по уровням оценки, компоненты**						КОцЭфСМК
	1	2	3	4	5	6	
Производство изделий для ВПК	2,583	3,167	2,000	2,250	1,833	2,333	47,02%
Производство холодильников и изделий для ВПК	**4,333**	**4,167**	**4,083**	**3,917**	**3,833**	**4,500**	**82,73%**
Производство автомобильных агрегатов	2,833	3,083	1,833	3,000	2,417	3,000	53,78%
Производство автомобильного стекла	3,583	2,750	2,167	2,250	2,833	2,500	53,42%
Производство хлебобулочных изделий	3,000	3,167	1,833	2,417	3,500	3,167	56,85%
Производство майонеза	3,833	3,500	3,417	3,250	3,333	3,500	69,37%

* Названия предприятий не приводятся по соображениям конфиденциальности информации.
** Компоненты показаны на рис. 1.

ее приближенность к бизнес-целям и стратегиям предприятий, а также полезность для их руководства при оценке текущего состояния деятельности и принятия адекватных управленческих решений.

Таким образом, мониторинг фактических системных показателей, компонентов или комплексной оценки эффективности СМК в рассматриваемом периоде позволяет:

проводить «мгновенную» или плановую корректировку текущей деятельности в рамках отдельных процессов или всей СМК, корректировку требований к выполнению выявленных в ходе мониторинга «проблемных» видов деятельности или различного рода «модернизацию» действующей СМК;

осуществлять изменения целей и критериев работы процессов СМК и структурных подразделений предприятия, корректировку бизнес-целей и многое другое.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Душевин Л.Л.* Совершенствование механизма мониторинга системы менеджмента качества промышленного предприятия: дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 [Место защиты: Саратовский государственный социально-экономический университет]. – Саратов, 2008.

2 *Каплан Роберт С., Нортон Дейвид П.* Сбалансированная система показателей. От стратегии к действию / пер. с англ. М. Павлова. – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2003.

3. *Взаимодействие* с EFQM [Электронный ресурс] / Центр экспертных программ ВОК. – Режим доступа: http://www.efqm-rus.ru, свободный. – Загл. с экрана.

4. *Премии* качества [Электронный ресурс] / quality.eup.ru. – Режим доступа: http://www.quality.eup.ru/MATERIALY/premii.html, свободный. – Загл. с экрана.

5. *Маслов Д., Белокоровин Э.* Премии в области качества [Электронный ресурс] / Корпоративный менеджмент. – Режим доступа: http://www.cfin.ru/management/iso9000/awards.shtml, свободный. – Загл. с экрана.

6. *Маслов Д.* Премии в области качества – простой и эффективный инструмент для диагностики и совершенствования бизнеса [Электронный ресурс] / Ассоциация Деминга. – Режим доступа: http://www.deming.ru/TehnUpr/PreVObl.htm, свободный. – Загл. с экрана.

7. *Ивлев В., Попова Г.* BSC-модель Нортона – Каплана [Электронный ресурс] / Портал iTeam [Технологии корпоративного управления]. – Режим доступа: http://www.iteam.ru/publications/article_478/, свободный. – Загл. с экрана.

АСПЕКТЫ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ «БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА» В СФЕРЕ УСЛУГ

В.А. ЖЕРЕБЦОВ (ОАО «Забайкальская пригородная пассажирская компания»)

Рассмотрена новая методика внедрения системы «бережливого производства» на предприятиях сферы услуг, описана роль ее основных элементов. Апробация методики проводится сегодня на транспортных предприятиях.

Ключевые слова: бережливое производство, стандартизация, персонал, бережливый учет, качество обслуживания.

Consider a new method of introduction of «lean production» for service companies, described the role of its main elements. Testing methods for today on the transport companies.

Key words: lean production, standardization, personnel, lean accounting, quality of service.

Проблемы, стоящие перед предприятиями сферы услуг: низкая производительность труда, высокие производственные потери, плохое качество обслуживания, постоянная нехватка материальных, людских и финансовых ресурсов и т.д. – можно решить путем внедрения системы «бережливого производства».

С учетом изученного опыта при разработке методики внедрения этой системы за основу были приняты четыре базовых элемента:

организационное поведение сотрудников;

бережливый учет;

стандартизация;

качественное обслуживание клиентов.

Последовательность расположения перечисленных элементов была определена в соответствии с циклом Деминга-Шухарта PDCA (рис. 1).

Данное положение основано на том, что без первоочередного, равномерного развития указанных элементов невозможно эффективное внедрение системы «бережливого производства». Причем внедряться должны не просто элементы, а комплекс технологий управления, подкрепленный соответствующими методами. По нашему убеждению, как и в химической формуле, простая перестановка хотя бы одного элемента может полностью изменить всю систему.

Правильное построение организационного поведения сотрудников предприятия является самой важной задачей при внедрении системы «бережливого производства». Без решения этой проблемы полноценное, не «показушное» внедрение данной системы и даже просто улучшение производственных процессов не может быть успешно проведено. Решение проблемы вовлеченности людей в работу (и увлеченности ею!) можно разделить на следующие основные задачи:

тщательный подбор кадров;

постоянное обучение всех сотрудников предприятия;

предоставление условий для обучения;

мониторинг работы персонала;

создание и применение системы мотивации персонала на полноценное, качественное внедрение системы «бережливого производства»;

формирование единой команды, объединенной общими целями и правильно выстроенными межличностными отношениями;

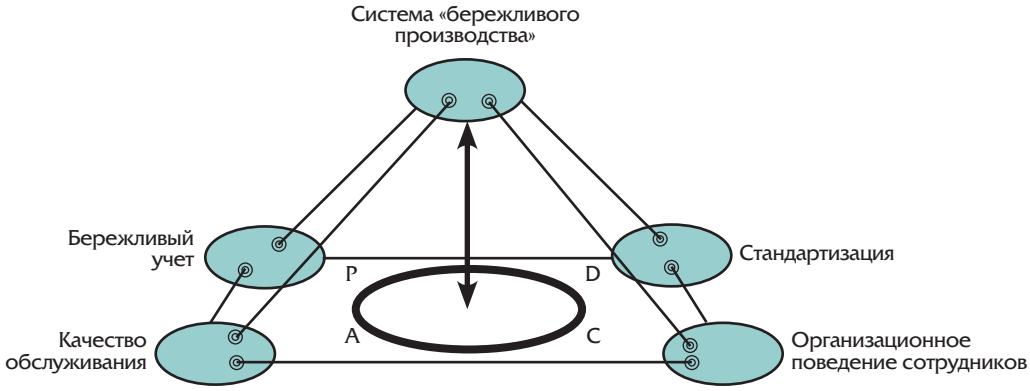

Рис. 1. Функциональная модель методики внедрения системы «бережливого производства» в сфере услуг

непрерывное совершенствование.

При решении этих задач необходимо отказаться от форсированного внедрения, нацеливания людей на быстрый положительный результат.

Нестандартный подход к обучению на производстве позволяет построить самообучающуюся организацию. Такой подход предполагает использование индивидуальных программ обучения для руководителей предприятия и рядовых исполнителей, интерактивных обучающих программ, практических методов обучения и деловых игр, создание базы лучших практик, применяемых в разных компаниях, а в дальнейшем – проведение оценки и самооценки усвоения программы и способности применять изученный материал на практике.

Внедрение модели «бережливого производства» невозможно без преобразования системы управления предприятием. Не последнюю роль в этом преобразовании играет производственный и управленческий учет. Однако системы учета, применяемые на отечественных предприятиях, не имеют достаточной адаптивности к изменению рыночной ситуации, то есть не обладают необходимой оперативностью, гибкостью и доступностью предоставления информации для менеджмента. Для адаптивности предприятию нужна информированность о показателях процессов и их изменении как внутри процессов, так и при взаимодействии с внешним окружением (покупателями, поставщиками и т.д.). Принятие эффективных управленческих решений на основе точной и оперативной информации в реальном режиме времени является важнейшим фактором конкурентоспособности предприятия.

Можно предложить два возможных варианта преобразования системы учета:

создание нового, отдельного управленческого «бережливого учета» и изменение системы управленческой и финансовой отчетности по принципам концепции «бережливого производства»;

ведение учета на базе существующего финансового учета с введением дополнений, основанных на принципах «бережливого производства».

Задачами элемента «бережливый учет», на наш взгляд, будут являться:

разработка и предоставление внутренней отчетности по «бережливому производству», оптимизация документооборота на предприятии;

создание базы данных по потерям;

разработка показателей бережливости (эффективность процесса оказания услуги, время ритма, время такта, удовлетворенность потребителя и т.д.) и контроль за их выполнением.

Применение стандартизации в рамках внедрения системы «бережливого производства» масштабно. Такие инструменты этой системы, как 5S, SMED, пока-йоке, канбан и кайдзен* невозможно применять без фиксации достигнутых результатов.

Особенности сферы услуг выдвигают иные требования к проведению работ по внедрению инструментов «бережливого производства». Так, не все инструменты, применяемые к сфере материального производства, могут быть применимы для предприятий сферы услуг. Если в производственной сфере основное внимание уделяется работе оборудования и качеству выпущенной продукции, то для сферы обслуживания главным является качество предоставленной услуги. При этом роль стандартизации значительно усложняется.

Нематериальный характер услуг выдвигает на первый план такие задачи, как качественное оказание услуги с первого раза (отсутствие качества приводит к потере клиентов), уход от неоднозначности и сложности внутренних процедур организации работ и технологий, контроль за неритмичностью, поиск и устранение новых видов потерь, образующихся в процессе оказания услуги.

Применение стандартов в сфере услуг должно предусматривать следующий критический набор параметров – безопасность, качество обслуживания, производственные методы, производительность труда, продолжительность выполнения работ.

Основной проблемой создания постоянной системы качества сферы обслуживания является изменчивость исполнения услуги. К тому же, в сфере обслуживания сложно обеспечить контроль качества оказания услуги, особенно в час «пик» или в период повышенного спроса. Взаимоотношения с потребителем составляют до 70 % общего времени предоставления услуг. При этом сфера качества полностью влияет на результат предоставления услуги и в целом на жизнеспособность предприятия. Качество обслуживания должно обеспечивать такие характеристики, как безопасность, комфортность, надежность, эксклюзивность, эргономичность и т.д. Популярный лозунг: «Качество – дело каждого» в рамках внедрения системы «бережливого производства» находит свое применение за счет устранения потерь и улучшения культуры обслуживания, вовлечения всего персонала.

Элементы системы неразрывно связаны между собой. Так, элементы «качество обслуживания» и «стандартизированная работа» имеют следующие общие факторы:

---

* 5S – метод организации рабочего пространства, разработанный в послевоенной Японии в компании Toyota. Целью является создание оптимальных условий для выполнения операций, поддержания чистоты и порядка, экономии времени и энергии.

SMED (Single-Minute Exchange of Dies – быстрая смена пресс-форм) – набор теоретических и практических методов, позволяющих сократить время операций наладки и переналадки оборудования.

Пока-йоке (poka-yoke) – «защита от дурака» – устройства или процедуры, служащие предотвращению ошибок в производственном процессе.

Канбан – система организации производства и снабжения, позволяющая реализовать принцип «точно в срок», впервые применена в компании Toyota.

Кайдзен – японская философия и практика, которая фокусируется на непрерывном совершенствовании процессов производства, а также всех аспектов жизни.

выполнение должностных обязанностей и грамотные, точные, доходчивые пояснения или описания стандарта;

стремление помочь клиенту и оптимально быстрое выполнение операции, когда на первый план выходит желание клиента, а не желание «навязать» услугу;

компетентность, внимательность и тщательная проверка предъявленных документов;

информированность о новых достижениях при оказании подобных услуг в других компаниях, а также общее повышение интеллектуального уровня персонала, что придает уверенность сотрудникам и является убедительным для клиента.

Сегодня каждая отрасль сферы обслуживания работает по своим стандартам. (Например, для железнодорожного транспорта разработан стандарт СТО РЖД 1.04.001-2007 «Обслуживание пассажиров проводниками вагонов формирования Федеральной пассажирской дирекции. Требования к качеству обслуживания»). Однако следует подчеркнуть, что в свете внедрения системы «бережливого производства» назрела необходимость разработки единых стандартов для всей сферы обслуживания.

На наш взгляд, в рамках внедрения данной методики выполнение услуги можно ранжировать на классы или уровни, что в свою очередь даст возможность разделить на уровни и набор качественных характеристик услуги. Например, услугу по продаже железнодорожных билетов, можно разбить на следующие уровни обслуживания:

1-й уровень обслуживания – самостоятельный (с использованием билетопечатающих автоматов);

2-й уровень обслуживания – по требованию (через кассу, проводника);

3-й уровень обслуживания – предупредительный, комплексный (продажа билетов с доставкой, оказание дополнительных услуг).

Оценка результатов внедрения системы «бережливого производства» необходима для контроля за проводимыми изменениями. Для этого по каждому из элементов методики внедрения – организационное поведение сотрудников, бережливый учет, стандартизация, качество обслуживания – был разработан перечень ключевых вопросов. Пример результата самооценки представлен на рис. 2.

При рассмотрении схемы становится очевидным, что внедрение было осуществлено неравномерно: по некоторым элементам наблюдалось опережение, по некоторым – отставание. Такая неравномерность ведет к неэффективному внедрению системы, а при значительном разрыве все усилия могут быть полностью уничтожены. Отсутствие эффективной системы управления, в частности, стандартов, систем обучения персонала и учета, проведения оценки по результатам внедрения приводит к нестабильности результатов. Вот некоторые признаки того, что система управления является слабой и недостаточной с точки зрения возможности полноценного внедрения методологии «бережливого производства»:

сотрудники не заинтересованы в совершенствовании своей деятельности;

постоянно ведется анализ, без корректирующих действий;

проблемы не выявляются, а скрываются;

существует практика наказаний за системные ошибки;

не проводится оценка и самооценка деятельности;

сотрудники не знают о жалобах клиентов и не принимают участия в их разрешении;

принятые стандарты не обновляются и не совершенствуются;

корректирующие и предупреждающие действия не выполняются в установленные сроки.

Рис. 2. Результаты оценки внедрения системы «бережливого производства»

Таким образом, только постоянная, планомерная, методичная работа одновременно по всем основным элементам дает возможность наиболее эффективно внедрить на предприятиях сферы обслуживания систему «бережливого производства», то есть систему постоянного самосовершенствования.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Электронный* ресурс: www.sap.com.
2. *Электронный* ресурс: LeanZone.ru.
3. *Стандартизированная работа* / Пер.с англ. – М.: Институт комплексных стратегических исследований, 2007.

УВАЖАЕМЫЕ СПЕЦИАЛИСТЫ!

В первом полугодии 2013 года ВНИИС планирует провести следующие учебные мероприятия и семинары.

- **Разработка и внутренние проверки** систем менеджмента безопасности пищевой продукции, основанных на ГОСТ Р ИСО 22000-2007 и ГОСТ Р 54762-2011/ISO/TS 22002-1:2009 *– с 22 по 24 января*
- **Подготовка экспертов по самооценке** деятельности организаций *– с 11 по 15 февраля*
- **Подготовка экспертов по сертификации** продукции *– с 11 по 22 февраля, с 8 по 19 апреля и с 17 по 28 июня*
- **Оценка соответствия** требованиям технических регламентов Таможенного союза. Анализ проблем и тонкостей процедур оценки *– 28 февраля, 28 марта, 25 апреля, 11 июня*
- *НОВЫЙ!* **Менеджмент качества** в учреждениях здравоохранения на основе стандартов ИСО серии 9000 и модели совершенства – *с 11 по 13 марта*
- **Подготовка специалистов по проведению внутренних проверок** системы менеджмента качества *- с 18 по 22 марта*
- **Подготовка экспертов** по сертификации и специалистов по разработке систем менеджмента качества организаций *– с 18 по 29 марта*
- *НОВЫЙ!* **Подготовка аудиторов** первой и второй стороны по проведению проверок систем менеджмента качества. 1-я часть *– с 15 по 19 апреля*, 2-я часть *– с 27 по 31 мая*
- **Самооценка организаций** на соответствие критериям премий Правительства Российской Федерации в области качества как метод совершенствования деятельности организации *– с 22 по 26 апреля*
- **Переподготовка экспертов** по оценке участников конкурса на соискание премий Правительства Российской Федерации в области качества *– с 16 по 17 и с 23 по 24 мая*
- **Совершенствование и внедрение внутренних документов** органа по сертификации систем менеджмента качества в соответствиями с критериями и требованиями, предъявляемыми нормативными документами по аккредитации в РФ *– с 20 по 24 мая*
- **Подготовка экспертов** по оценке участников конкурса на соискание премий Правительства Российской Федерации в области качества (для кандидатов, соответствующих установленным требованиям) *– с 3 по 7 июня*

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 - февраль)*
- **Разработка, внедрение и совершенствование** систем менеджмента качества на основе стандартов ИСО серии 9000 *(5 дней, ориентировочно - март)*
- *НОВЫЙ!* **Оптимизация процессов** с целью снижения потерь: методы и организация работы *(3 дня, ориентировочно - март)*
- **Удовлетворенность потребителей** и работа с жалобами в системе менеджмента качества: планирование, методы, анализ и использование результатов. Стандарты ИСО 10001 – ИСО 10004 *(2 дня, ориентировочно - май)*

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

- **Проведение внутренних проверок** системы менеджмента качества
- *НОВЫЙ!* **Проведение внутренних проверок** по требованиям стандарта OHSAS 18001:2007 (ГОСТ 12.0.230–2007)
- **Подготовка представителя руководства** по качеству

За справками обращаться по телефону: (495) 253-04-46

ПРИМЕНЕНИЕ СТАТИСТИЧЕСКИХ МЕТОДОВ ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИМИ ПРОЦЕССАМИ

Л.И. СЕРЕБРЯКОВА, О.В. КАЗАЧКОВСКАЯ, С.В. ДРАНИШНИКОВ, А.В. ДРОЗДОВ
(ФГАОУ ВПО «Сибирский федеральный университет»)
Н.Б. ХМЕЛЕВ (ОАО «Красцветмет»)

С целью повышения эффективности управления процессом извлечения из жидких отходов аффинажа железа, аммиака и цветных металлов проведен анализ большого массива взаимозависимых данных с помощью метода главных компонент. Рассмотрено влияние ряда переменных на выход процесса. Построена математическая модель процесса в виде уравнения линейной регрессии на главных компонентах, которая хорошо согласуется с экспериментальными данными.

Ключевые слова: метод главных компонент, анализ данных, модель процесса.

To improve the efficiency of control of the process of extraction of iron, ammonia and non-ferrous metals from liquid waste of refining has been analyzed and highly collinear data have been processed by Principal Component Analysis technique. The effect of a number of variables on the output of extraction process has been studied. A mathematical model of the process in the form of the equation of linear regression has been simulated, with the output of the process expressed as a function of Principal Components. A good agreement between the experimental data and the model has been obtained.

Key words: principal component analysis, data analysis, process model.

ОАО «Красцветмет» – крупнейшее в мире предприятие, осуществляющее аффинаж металлов платиновой группы, а также золота и серебра. Получение аффинированных металлов сопровождается образованием твердых, жидких и газообразных отходов, вредных для человека и окружающей среды. Поэтому с момента создания предприятия и до сегодняшнего дня решение экологических проблем всегда было приоритетной задачей. На заводе создано специальное структурное подразделение аффинажного производства, которое шаг за шагом снижает экологическую нагрузку на окружающую среду. Решая экологические проблемы, предприятие ведет также целенаправленную работу по повышению качества.

В 2000 году ОАО «Красцветмет» сертифицировал систему менеджмента качества по стандарту ИСО 9001, в 2008 – систему экологического менеджмента на соответствие требованиям стандарта ИСО 14001, а в 2009 году успешно прошел сертификацию интегрированной системы менеджмента на соответствие требованиям стандартов ИСО 9001:2008, ИСО 14001:2004 и OHSAS 18001:2007.

Несмотря на постоянное совершенствование процессов обезблагораживания и утилизации промышленных стоков аффинажного производства, на сегодняшний день концентрация жидких растворов на выходе процесса переработки отходов превышает предельно допустимые значения по аммиаку, благородным и цветным металлам, железу и ряду анионов. Это приводит к экологическим проблемам для региона и экономическим потерям для предприятия, в том числе и за счет штрафных санкций.

Поэтому в декабре 2011 года руководство ОАО «Красцветмет» приняло решение провести анализ процесса переработки жидких отходов с целью оценки возможности повышения его эффективности.

Работа началась с анализа данных. За годы существования завода в аффинажном производстве была сформирована обширная база данных, которая постоянно пополняется данными регистраторов и приборов, регулирующих параметры процесса переработки отходов, а также данными лабораторий. Каждую смену для руководства цеха составляются отчеты по результатам работы. Отчеты имеют вид таблиц с множеством данных, которые информируют о состоянии дел. Но для эффективного управления процессом этих таблиц недостаточно: следует установить зависимость выхода процесса от влияющих на него факторов $y = f(x_i)$. С этой целью авторы настоящей статьи сделали выборку данных из 19 наблюдений и 15 переменных за период с февраля по декабрь 2011 года. Попытки получения однофакторных зависимостей выхода процесса от его параметров показали отсутствие таких зависимостей.

Расчет коэффициентов детерминации для выходных параметров процесса с целью оценки достоверности модели, построенной по этим данным, показал, что только 19 % вариации концентрации меди (Cu) и 19 % вариации концентрации никеля (Ni) объясняются вошедшими в модель показателями. Для аммиака (NH_4), железа (Fe), свинца (Pb) и цинка (Zn) коэффициент детерминации оказался

больше – 0,40, 0,41, 0,62 и 0,68 соответственно. Остальная часть вариации обусловлена действием неучтенных переменных.

Стало понятным, что эти данные бесполезны для дальнейшего анализа процесса и построения его математической модели $y = f(x_i)$. Было принято решение провести активный эксперимент. Для этого разработали план полного факторного эксперимента ПФЭ 2^4 с проведением двух параллельных опытов и их рандомизацией.

Результаты экспериментов показали, что выходы процесса не коррелируют с технологическими параметрами. Оказалось, что характер изменения выходов одного и того же вещества в условиях опытов не соответствовал характеру изменения его концентрации на входе. В то же время наблюдались сильные связи концентраций Pb, Ni и Fe на входе процесса.

Таким образом, стало очевидным, что использование одномерных корреляций в обработке результатов эксперимента дает мало информации при анализе процесса. Поэтому для анализа данных был применен многомерный статистический метод – метод главных компонент, который позволяет обрабатывать большое количество числовых данных, выявлять среди них приоритетные, определять латентные взаимосвязи, визуализировать структуры многомерных данных.

МЕТОД ГЛАВНЫХ КОМПОНЕНТ

Метод главных компонент (МГК) – это классический метод снижения размерности данных путем определения незначительного числа линейных комбинаций исходных признаков, объясняющих большую часть изменчивости данных в целом, который дает однозначное решение [1 – 3]. Метод применяется к данным, записанным в виде прямоугольной матрицы **X**. Целью МГК является извлечение из этих данных нужной информации. Для этого обычно используют три инструмента: график каменистой осыпи (его еще называют графиком сломанной трости), график счетов и график нагрузок.

Для существенного понижения размерности данных вводятся новые, формальные переменные – главные компоненты (ГК). Они являются линейной комбинацией исходных наблюдаемых переменных x_j ($j = 1, ..., J$). Важным свойством ГК является их ортогональность (независимость). С помощью этих новых переменных исходная матрица **X** разлагается на произведение двух матриц (матрицы счетов **T** и матрицы нагрузок **P**), а также матрицу остатков **E**. При этом размерность матриц **T** и **P** становится меньше, чем размерность исходной матрицы **X** и равна числу ГК.

Основная задача МГК состоит в объяснении максимальной доли дисперсии переменных. Первая главная компонента ($ГК_1$) воспроизводит наибольшую долю дисперсии экспериментальных данных, вторая ($ГК_2$) – следующую по величине долю и т.д.

Одно из важнейших преимуществ метода – возможность визуализации сложных многомерных данных. Для этого служат графики счетов и графики нагрузок. Они позволяют «увидеть» результаты экспериментов в простой графической интерпретации [4].

График счетов представляет собой ортогональное проецирование каждой строки исходной таблицы исходных данных на плоскость главных компонент, в первую очередь на первые две. Плоскость проектирования является своего рода плоским двумерным «экраном» (в литературе можно встретить другое название – «окно»), расположенным таким образом, чтобы обеспечить многомерную «картинку» данных с наименьшими искажениями. Графики счетов несут в себе информацию, полезную для понимания того, как устроены данные, и применяются для идентификации групп, обнаружения тенденций, нахождения общих свойств и т.д.

Наиболее часто при анализе многомерных данных используется график, на котором счета $ГК_1$ изображаются относительно $ГК_2$, так как именно в этих двух направлениях в исследуемых данных происходят наибольшие изменения.

Если рассматривать графики счетов совместно с графиками нагрузок, то можно выявить влияние исходных переменных на скрытые структуры данных. Графики нагрузок показывают, какие переменные связаны между собой и каким образом, а также что на что влияет. Близость двух точек в одном квадранте означает их схожесть, то есть положительную корреляцию. Точки, расположенные в соседних квадрантах, являются некоррелированными, а те, которые находятся в диаметрально противоположных квадрантах, имеют отрицательную корреляцию.

Сколько ГК необходимо для анализа? Если это число слишком мало, то описание данных будет не полным. С другой стороны, избыточное число ГК приведет к переоценке, то есть к ситуации, когда моделируется шум, а не содержательная информация. Ответ на вопрос о числе ГК дает график каменистой осыпи. Точка перегиба на этом графике показывает оптимальное число ГК. После получения системы ГК исследователи работают разными способами в зависимости от стоящих перед ними целей [5]:

строят линейную регрессию интересующего технико-экономического показателя в новых ортогональных переменных – главных компонентах;

рассматривают $ГК_1$ – обычно эти компоненты несут в себе смысловую нагрузку части исходных параметров, так как объединяют в группы коррелированные исходные параметры;

рассматривают радиусы исходных параметров и радиусы точек измерений в системе ГК для разделения параметров и точек измерения на кластеры;

рассматривают расположение исходных параметров x_1 ...., x_p в новой координатной системе $ГК_1$, ..., $ГК_p$.

РЕЗУЛЬТАТЫ

Многомерный статистический анализ исходных данных проводился с использованием программных продуктов STATISTICA и MS Excel.

Первым шагом стало определение оптимального количества ГК для интерпретации графиков счетов

и нагрузок. Для этого были использованы: график каменистой осыпи (рис. 1) и информация, представленная в табл. 1, которая показала вклад ГК в суммарную дисперсию.

В нашем случае излом на графике показал, что для интерпретации графиков счетов и нагрузок можно воспользоваться тремя ГК. Но при этом они смогут объяснить только 61 % суммарной дисперсии. Поэтому для более эффективного анализа было принято решение использовать четыре ГК. Они объясняют уже 71 % дисперсии экспериментальных данных. При этом принималось в расчет, что 29 % информации остается вне анализа.

Далее были выявлены факторы, коррелирующие с ГК (табл. 2), и проведена интерпретация ГК. $ГК_1$ описывает наибольшее изменение в массиве данных, она объясняет 33,4 % общей дисперсии. Наибольший вклад в $ГК_1$ внесли три переменные: концентрации железа, никеля и свинца на входе. Это оказалось неожиданным. Вариация входных концентраций раствора определяет работу процесса, а не его технологические параметры. За химический состав входящих растворов ответственна предыдущая стадия переработки – цементация. А она считалась благополучной! Как видно из табл. 2, влияние технологических параметров только начинает сказываться на $ГК_2$ и $ГК_3$ и лишь $ГК_4$ технологическими параметрами определяется. При этом $ГК_4$ объясняет лишь 10 % дисперсии данных в процессе.

Анализ ГК показал, что технологические параметры не управляют процессом переработки отходов аффинажного производства, хотя они постоянно контролируются и поддерживаются в соответствии с требованиями технологической инструкции. Возникает закономерный вопрос, всегда ли стабильность технологических параметров процесса достаточна для достижения целевого значения выхода?

Поскольку $ГК_1$ наиболее тесно связана с концентрациями на входе железа (R* = – 0,89), никеля (R = – 0,87) и свинца (R = – 0,87), она была интерпретирована как химическая.

$ГК_2$ тесно связана с концентрацией цинка (R = – 0,81) и скоростью подачи раствора $V_р$ (R = – 0,64), поэтому она была интерпретирована как химико-параметрическая.

$ГК_3$ тесно связана с водородным показателем раствора pH (R = – 0,68) и с концентрацией меди

* R – коэффициент корреляции.

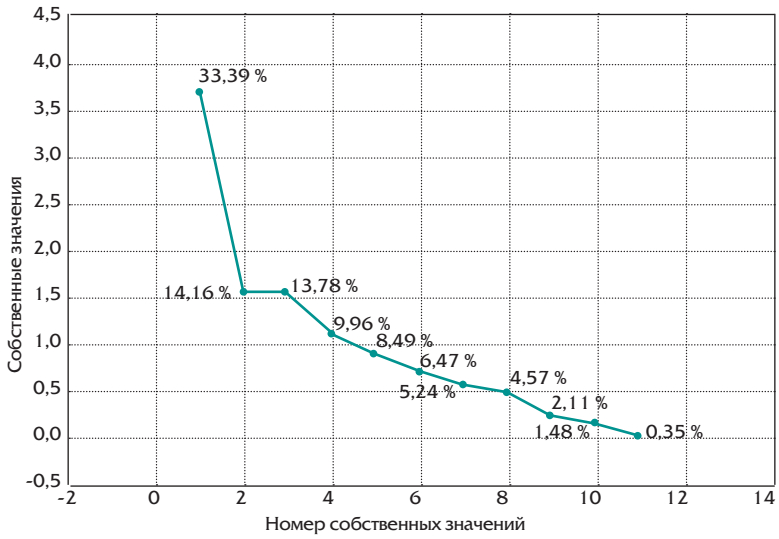

Рис. 1. График каменистой осыпи

Таблица 1

Вклад главных компонент в суммарную дисперсию

Номер ГК	Собственное значение	Доля общей дисперсии, %	Кумулятивное собственное значение	Кумулятивный %
1	3,672558	**33,38689**	3,67256	**33,3869**
2	1,557958	**14,16325**	5,23052	**47,5501**
3	1,515688	**13,77898**	6,74620	**61,3291**
4	1,095795	**9,96177**	7,84200	**71,2909**
5	0,934248	8,49316	8,77625	79,7841
6	0,711836	6,47124	9,48808	86,2553
7	0,576101	5,23728	10,06418	91,4926
8	0,502177	4,56525	10,56636	96,0578
9	0,232498	2,11362	10,79886	98,1714
10	0,163184	1,48349	10,96204	99,6549
11	0,037957	0,34507	11,00000	100,0000

Таблица 2

Факторные координаты переменных на основе корреляции

Переменные	$ГК_1$	$ГК_2$	$ГК_3$	$ГК_4$
$Fe_{общ}$	**-0,899706**	-0,133891	-0,319811	0,027730
Cu	0,481706	-0,156410	**-0,600401**	-0,024319
Ni	**-0,868608**	-0,313718	-0,112365	0,019506
Pb	**-0,869024**	-0,085935	-0,284860	-0,051570
Zn	-0,080377	**-0,812969**	0,277526	0,174646
NH_4	-0,705815	0,330625	-0,156110	0,321127
$pH_{вх}$	0,726857	-0,115847	-0,391474	0,147999
T	0,226893	-0,279812	-0,141835	**0,824076**
$V_{возд}$	-0,053956	0,264166	0,462646	0,444955
$pH_{вых}$	0,112892	0,270106	**-0,679917**	0,099240
$V_р$	0,145849	**-0,636455**	-0,089827	-0,221209

на входе (R = – 0,6). Она была интерпретирована как параметрическо-химическая.

$ГК_4$, тесно связанная с температурой процесса *T*, измеряемой в градусах Цельсия (R = 0,82), была интерпретирована как температурная.

Следующим шагом стало построение графиков счетов и нагрузок. Они позволили визуализировать данные. При этом были использованы три «окна»; они показали, как организованы данные и как они взаимосвязаны.

Графики счетов, представленные «окнами» $ГК_2$ – $ГК_1$, $ГК_3$ – $ГК_1$ и $ГК_4$ – $ГК_1$, показали примерно одинаковую картину. Две точки, расположенные далеко от массового сосредоточения остальных точек, отличались тем, что в одном опыте суммарная концентрация металлов на входе была максимальной, а в другом – минимальной. Положение точек с одинаковыми параметрами процесса также зависело от концентрации входящих растворов. Это обусловлено тем, что $ГК_1$ отражает максимальную долю дисперсии в процессе.

График нагрузок показал, как расположены переменные в пространстве $ГК_2$ – $ГК_1$ и как взаимосвязаны выходы процесса с его входами и параметрами. Наибольшая изменчивость характерна для выходов никеля и аммиака, они положительно коррелируют с входной концентрацией аммиака. В то же время наблюдается отрицательная корреляция выходных концентраций никеля и аммиака с pH входящего раствора, температурой процесса, скоростью подачи раствора и концентрацией меди на входе. Наблюдается также отрицательная корреляция выходных концентраций цинка, меди и железа с выходными концентрациями никеля и аммиака.

График нагрузок в «окне» $ГК_3$ – $ГК_1$ показал, что концентрации на выходе железа, меди и цинка имеют отрицательную корреляцию с входными концентрациями железа, свинца, аммиака и никеля. В «окне» $ГК_4$ – $ГК_1$ график нагрузок выявил отрицательную корреляцию между выходными концентрациями аммиака и железа. При этом концентрация аммиака на выходе отрицательно коррелирует с температурой процесса.

Далее была построена МГК-модель, где концентрации на выходе меди, цинка, железа, никеля, свинца и аммиака выступали как искомая функция, а значения ГК – как аргументы искомого уравнения множественной регрессии.

Коэффициенты уравнений линейной регрессии показателей выхода представлены в табл. 3, где жирным шрифтом выделены переменные, оказывающие на конкретный выход процесса максимальное отрицательное влияние, а курсивом – максимальное положительное. Видно, что в концентрацию меди на выходе процесса наибольший вклад вносят скорость подачи воздуха ($V_{возд}$) и концентрация свинца на входе. На концентрацию железа на выходе процесса наибольшее влияние оказывает скорость подачи воздуха и входная концентрация цинка. На выходную концентрацию цинка наибольшее влияние оказывают температура процесса, скорость подачи раствора и входная концентрация никеля. В выходную концентрацию никеля наибольший вклад вносят концентрации входящих железа и аммиака. На выходную концентрацию свинца наибольшее влияние оказывает pH входного раствора и входные концентрации железа и никеля. На выход аммиака наибольшее влияние оказывают температура раствора и его pH, а также входная концентрация свинца.

Сравнение рассчитанных по модели значений выходных концентраций и значений выходов по данным эксперимента показало хорошее совпадение для аммиака (с коэффициентом детерминации 0,69) (рис. 2). Для выходных значений концентрации свинца, меди, цинка и железа модель показала меньшее совпадение с экспериментом, и это подтвердили коэффициенты детерминации – 0,17, 0,29, 0,47 и 0,48 соответственно. Видимо, в модели были учтены не все переменные, влияющие на процесс. Их определение является целью следующего этапа исследований по повышению эффективности

Таблица 3

Коэффициенты МГК-модели

Переменные	$Cu_{вых}$	$Fe_{вых}$	$Zn_{вых}$	$Ni_{вых}$	$Pb_{вых}$	$NH_{4\,вых}$
$Fe_{общ}$	-0,00249	**-0,79649**	-0,02634	*0,092151*	**-0,24711**	90,44513
Cu	-0,00347	-0,27702	-0,09281	0,01115	-0,09762	-38,6919
Ni	-0,00305	-0,02578	**-0,18473**	-0,00458	*0,191498*	27,26673
Pb	**-0,00456**	-0,42103	**-0,16989**	0,021481	0,13502	*97,70795*
Zn	*0,003713*	*2,370614*	0,051882	0,020671	0,00163	-3,82353
NH_4	-0,00151	0,170759	0,032083	*0,071432*	-0,06636	-1,76982
$pH_{вх}$	0,000309	0,434027	0,138	0,021859	0,119816	-43,6151
T	-0,00023	0,917275	**-0,23222**	-0,03562	-0,00103	**-222,356**
$V_{возд}$	**-0,00834**	*1,487145*	-0,05551	*0,041127*	0,005882	-91,3258
$pH_{вых}$	-0,00359	-0,07476	-0,02588	0,021264	**-0,33538**	*110,9561*
$V_р$	-0,00109	-0,32736	0,172	-0,0289	-0,0468	36,04554

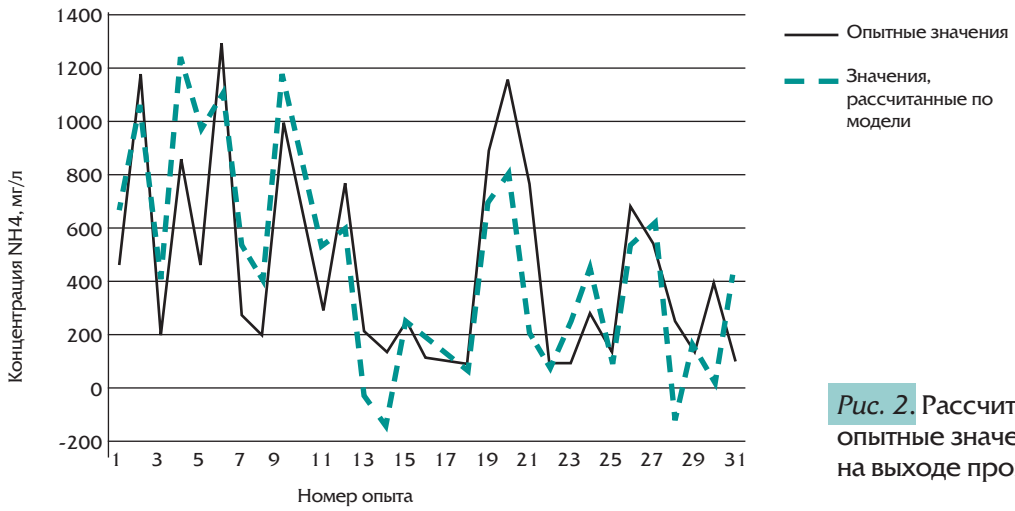

Рис. 2. Рассчитанные по модели и опытные значения концентрации NH_4 на выходе процесса

процесса. Это существенно повысит возможность МГК-модели в прогнозировании выходов процесса и, следовательно, улучшит его управляемость, что приведет к улучшению качества продукции.

ВЫВОДЫ

Из результатов работы следует, что в анализе данных многомерный статистический метод – метод главных компонент, показал несомненное преимущество по сравнению с типичной одномерной статистикой.

Данный метод позволил не только выявить качественную картинку влияния переменных на выход процесса, визуализировать данные, но и создать модель для прогнозирования поведения процесса.

Таким образом, метод главных компонент представляет собой способ понимания и управления процессом. Применение этого метода – путь обеспечения стабильно высокого качества конечного продукта в производственном процессе.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Факторный*, дискриминантный и кластерный анализ / Дж.-О. Ким [и др].; пер. с англ. И.С. Еникова. – М.: Финансы и статистика, 1989.

2. *Multivariate* statistical process monitoring of reduction cells/ J. Nessier, T. G. Zwirz // Light Metals. – 2009.

3. *Иберла К.* Факторный анализ / пер. с нем. В.М. Ивановой; предисл. А.М. Дуброва. – М.: Статистика, 1980.

4. *Факторный* анализ как статистический метод / Д. Лоули, А. Максвелл; пер. с англ. Ю.Н. Благовещенского. – М: «Мир», 1967.

5. *Эсбенсен К.* Анализ многомерных данных. Избранные главы / пер. с англ. С.В. Кучерявского; под ред. О.Е. Родионовой. – Черноголовка: Изд-во ИПХФ РАН, 2005.

НЕПРЕРЫВНОЕ УЛУЧШЕНИЕ ПРОЦЕССОВ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ В КОМПАНИИ «КОНТАКТ»

Н.А. МИЛЛЕР (ООО ПВП «Контакт»)

Отражены достижения компании, работающей на рынке комплексных поставок медицинского и стоматологического оборудования и расходных материалов, в области улучшения процессов управления персоналом с применением принципов и методов менеджмента качества. Практическая значимость заключается в применении системного и процессного подхода на всех уровнях деятельности компании.

➲Ключевые слова: система управления, стратегия, процессы управления персоналом, поиск и подбор персонала, адаптация, квалиграммы.

The article covers the achievements of Contact Company, a large-scale supplier of medical and dental equipment and consumables, in terms of various HR management processes with the use of Quality Management principles and methods. The practical value of the article lies in application of a systematic and process approach at all the levels of Company activity even without the Quality Management System being certified according to ISO 9001.

➲Key words: management system, strategy, HR management processes: staff recruitment, adaptation of personnel, workflow diagrams.

Современная организация характеризуется комплексным подходом к управлению, что подразумевает применение новых технологий в области менеджмента, производства, организации труда, а также работы с персоналом. Мне как директору по организационному развитию и управлению персоналом нередко приходится слышать от коллег, что я «отошла в сторону» от своей основной специальности – инженер-менеджер по управлению качеством. А люди, далекие от проблем качества, даже используют понятие «кадровый работник». Но позволю себе с этим не согласиться. Основы менеджмента качества могут быть применены в любой сфере деятельности, в том числе, в области управления персоналом.

Компания «Контакт» была создана в конце 1992 года, в непростое для страны время. В сложном положении находилось и здравоохранение. Руководство «Контакта» приняло решение заняться оснащением медицинских учреждений новым оборудованием, что соответствовало и потребностям населения. Компания смогла наладить контакты с российскими и зарубежными поставщиками, со многими из которых нас и сейчас связывают партнерские отношения. Для нас всегда был очень важен имидж компании, ее репутация, а значит, и качество поставляемого нами оборудования, поэтому была организована сервисная служба, которая занимается его монтажом, гарантийным и послегарантийным обслуживанием.

Мы понимали, что для укрепления конкурентоспособности нашей организации необходимы новые знания, и с этой целью в 2005 году был создан Учебный центр. Наша организация не стоит на месте, постоянно развивается: растет число сотрудников, расширяются сферы деятельности, открываются новые филиалы в разных регионах страны.

Сегодня наша работа – это комплексное оснащение лечебно-профилактических учреждений (в том числе стоматологических клиник и зуботехнических лабораторий) необходимым оборудованием, техническое обслуживание этого оборудования, ремонт и поставка запасных частей, формирование и реализация программ развития для персонала стоматологических клиник и зуботехнических лабораторий, а также для персонала торговых партнеров. Наш ассортимент – оборудование гарантированного качества только среднего и высокого ценового сегмента отечественных и европейских производителей.

Согласно миссии и ценностям компании, главное – это взаимное доверие в отношениях с клиентами и партнерами, забота о коллективе и нацеленность на постоянное развитие. Приверженность корпоративным ценностям поощряется. Она оценивается в момент приема человека на работу наряду с его профессиональными компетенциями, что является залогом успешной профессиональной деятельности сотрудника.

Принципы работы персонала в нашей компании:

быть порядочными и принципиальными в отношениях и поступках, соблюдать обязательства и договоренности;

уважать мнение клиентов и партнеров, находить взаимовыгодные решения;

помогать коллегам, работать в команде;

ставить интересы компании выше личных;

постоянно развиваться и способствовать развитию других.

Компания – это люди, и только реализуя их потенциал можно развивать и саму фирму. Тодзи Сакота, вице-президент Toyota Engineering Corporation, предложил формулу: «Активы компании = Личные достижения персонала + Капитал – Долги». Мы целиком разделяем этот взгляд.

Система управления нашей компании основывается на системе сбалансированных показателей [1]. Когда мы формируем стратегию, разрабатываем оперативные планы, принимаем решения, анализируем результаты и действуем, то смотрим на ситуацию и делаем выводы, основываясь на четырех перспективах: Финансы, Клиенты, Внутренние процессы и Персонал.

Может возникнуть закономерный вопрос, а функционирует ли в компании система менеджмента качества (СМК) по ИСО 9001 и есть ли соответствующий сертификат?

Ответ – нет! Вернее будет сказать – пока нет. А сегодня наши усилия направлены на создание эффективной и результативной системы управления. Хотя, безусловно, мы разделяем и применяем принципы всеобщего менеджмента качества и улучшаем работу компании, ориентируясь на требования стандарта ИСО 9001.

Важными составляющими системы управления компании являются процессы управления персоналом [2]. В ведении кадровой службы находится широкий перечень процессов, имеющих свои регламентированные процедуры, а именно:

планирование потребности в персонале;

поиск и подбор персонала;

адаптация персонала;

развитие персонала;

мотивация (материальная и нематериальная);

ротация персонала, включая формирование кадрового резерва;

управление эффективностью работы персонала;

управление корпоративной культурой;

увольнение.

Остановимся на процессе «Поиск и подбор персонала» как на конкретном примере успешного применения инструментов менеджмента качества.

Чтобы разобраться в процессе, на первом этапе мы представляем его в виде «черного ящика» – для наглядности и конструктивности обсуждения, далее формируем схему процесса (рис. 1), чтобы определить его границы, а затем уже делим на этапы в квалиграмме (рис. 2) [3].

Активное участие в графическом описании процессов принимает бизнес-аналитик компании. Но при этом последовательность действий по ходу процесса определяют руководитель процесса и рабочая группа по описанию. Графическая модель процесса в таком компактном варианте наглядна и хорошо воспринимается благодаря использованию стандартных символов. Важно показать на схеме обратные связи

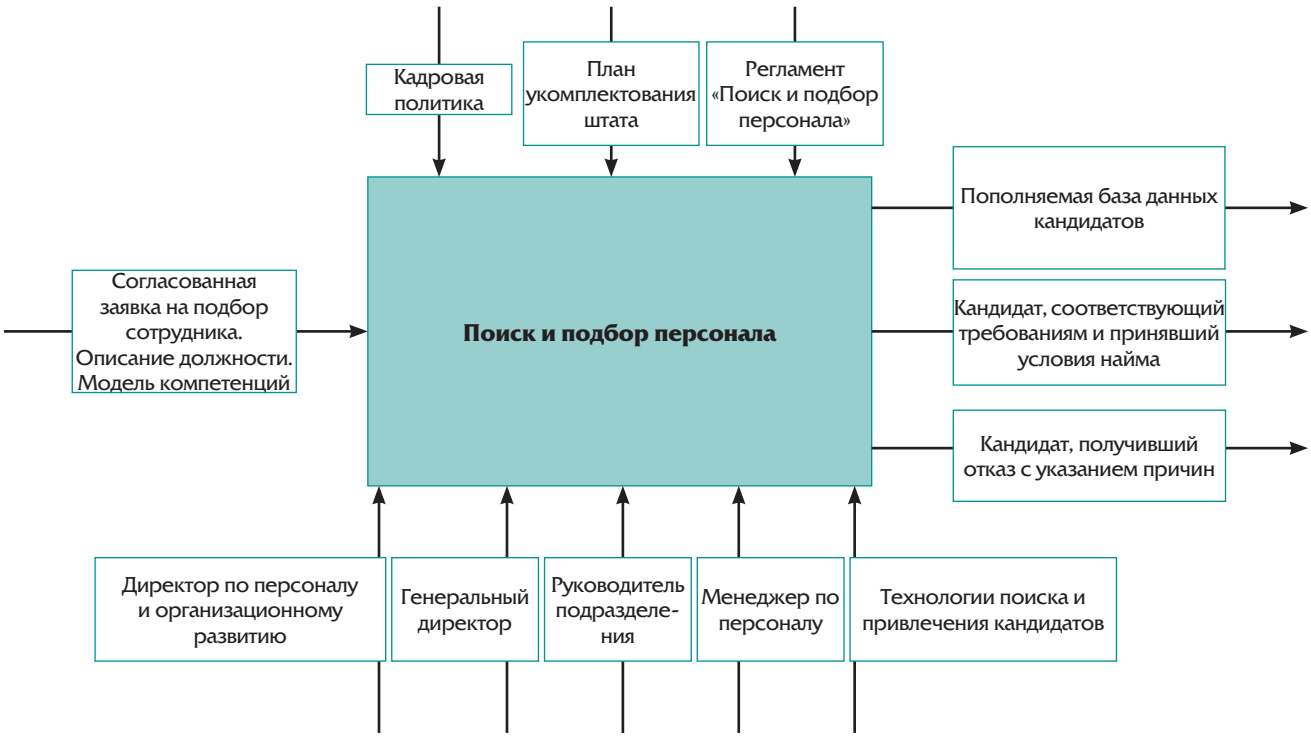

Рис. 1. Схема процесса «Поиск и подбор персонала»

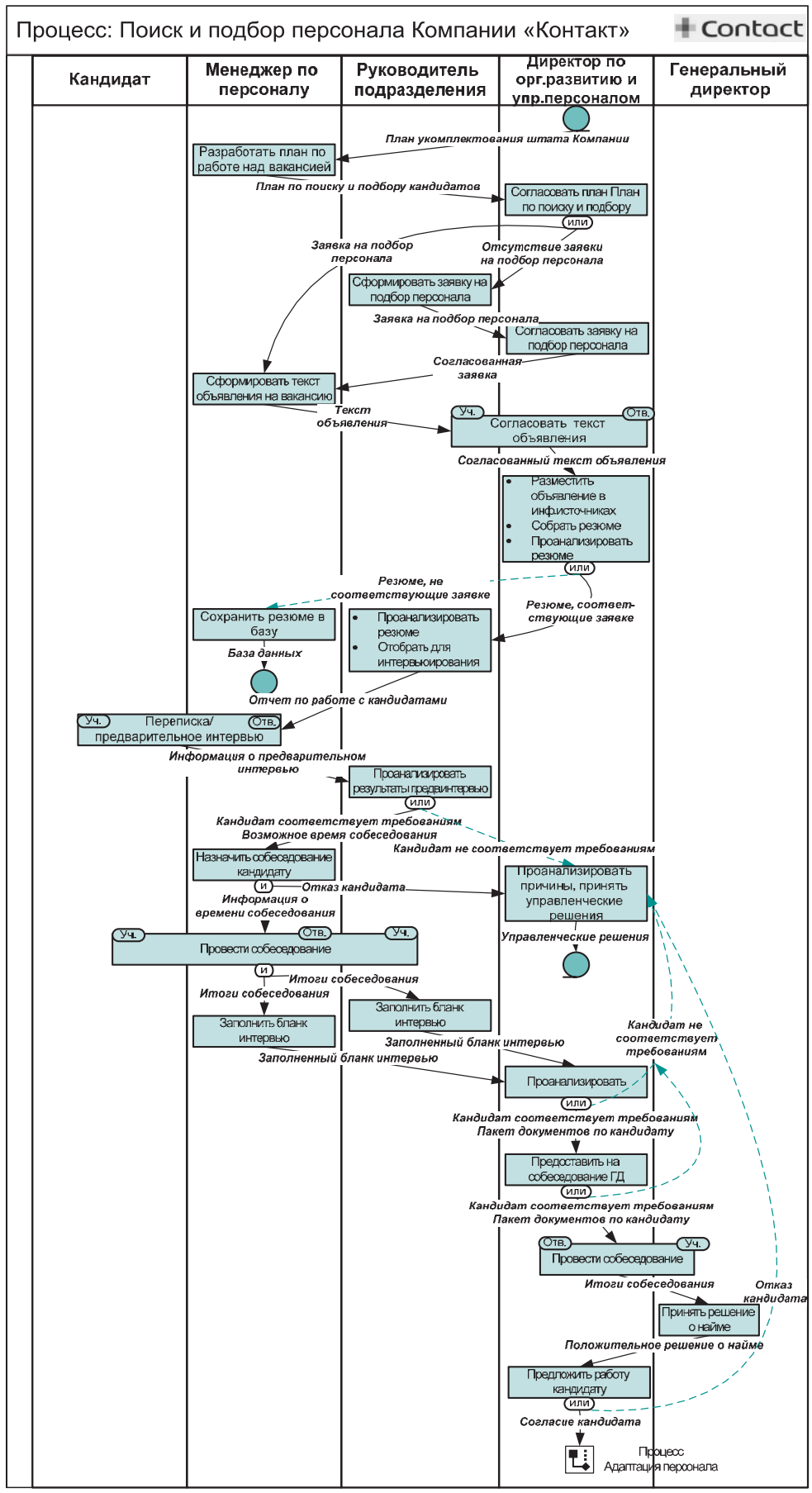

Рис. 2. Квалиграмма процесса «Поиск и подбор персонала»

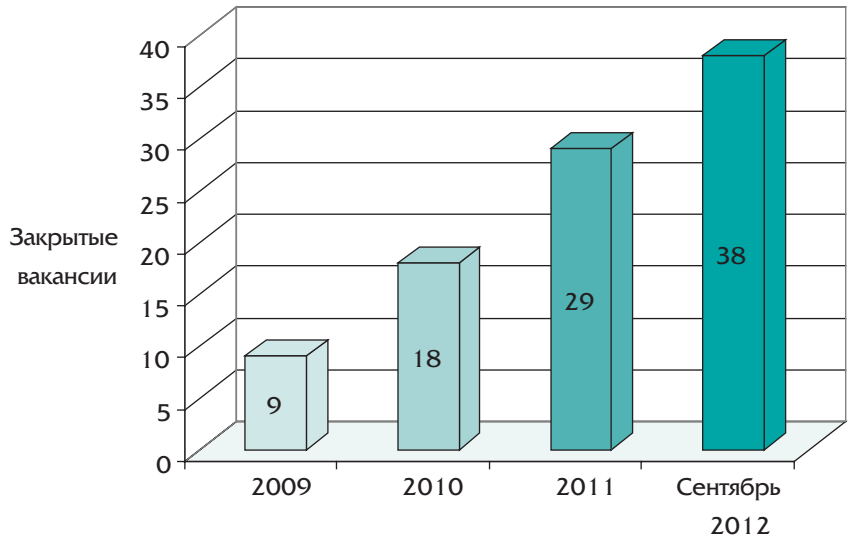

Рис. 3. Динамика закрытий вакансий компании «Контакт»

и дать комментарии, если «что-то пошло не так», используя при этом минимум текста. Наличие графического описания процесса минимизирует объем документации.

Описание рассматриваемого процесса приведено во внутреннем нормативном документе компании – регламенте «Поиск и подбор персонала». Согласно Пирамиде документации, принятой в другом регламенте – «Управление документацией», регламенты создаются для крупных процессов, в реализации которых задействовано несколько подразделений компании. В процессе поиска и подбора персонала на разных жизненных этапах участвует каждое подразделение – тем важнее создать «правила игры», руководствуясь которыми можно достигать запланированных результатов в установленные сроки.

В регламенте «Поиск и подбор персонала» закреплены ключевые показатели (KPI) данного процесса, а именно: выполнение плана укомплектования штата компании; удовлетворенность внутренних клиентов организованным потоком резюме на вакансию; доля вакансий, закрытых из внутреннего резерва.

Руководителем процесса «Поиск и подбор персонала» является директор по организационному развитию и управлению персоналом компании.

Регламент «Поиск и подбор персонала» начал действовать в компании в сентябре 2009 года, и с того времени по результатам анализа данный процесс стабильно показывает положительную динамику (рис. 3), которая отражает реальный результат регламентации процесса и исполнения этапов всеми участниками.

Компания «Контакт» активно развивается, поэтому при минимальной текучести персонала наблюдается рост числа вакансий. Чтобы обобщить промежуточные итоги нашей работы, перечислю достижения в области кадрового менеджмента: ежегодно растет общее число закрываемых вакансий; увеличивается процент вакансий, закрытых из внутреннего резерва; растет сама компания в целом.

Итак, принятая у нас система подбора персонала имеет качественный характер, мы не снижаем требования к соискателю даже при длительном сроке поиска, а ищем того, кто нам нужен; сокращен период адаптации для новых сотрудников; наша потребность в персонале прогнозируема и ясна, в том числе для смежных подразделений, что позволяет быть успешными в командной работе, исключающей конфликты, связанные с дефицитом информации.

Я хочу пожелать первым лицам других компаний, которые, как и мы, ориентированы на развитие, такого же серьезного и требовательного отношения к проблеме управления персоналом, а также неформального подхода к построению соответствующих процессов.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Каплан Роберт С., Нортон Дейвид П.* Сбалансированная система показателей. От стратегии к действию. – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2003.

2. *Журавлев П.В., Кулапов М.Н., Сухарев С.А.* Мировой опыт в управлении персоналом. Обзор зарубежных источников / Монография. М.: Изд-во Рос. экон. акад., Екатеринбург: Деловая книга, 1998.

3. *Моргунов Е.Б.* Модели и методы управления персоналом. Российско-британское учебное пособие. – М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2001.

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

ВЕРСАН В.Г.	генеральный директор ОАО «ВНИИС», докт. экон. наук, профессор
ГАРБУЗОВ А.В.	руководитель Системы сертификации продукции ветеринарного назначения, канд. биол. наук
ДМИТРИЕНКО А.Г.	генеральный директор ОАО «Научно-исследовательский институт физических измерений» (г. Пенза), член-корреспондент Российской академии космонавтики им. К.Э. Циолковского, канд. техн. наук
ДРАНИШНИКОВ С.В.	заведующий лабораторией «Управление качеством» ФГАОУ ВПО «Сибирский федеральный университет», канд. техн. наук
ДРОЗДОВ А.В.	старший преподаватель кафедры «Менеджмент производственных и социальных технологий» ФГАОУ ВПО «Сибирский федеральный университет», соискатель ученой степени канд. экон. наук
ДУШЕВИН Л.Л.	начальник службы качества ЗАО «Нита-Фарм», доцент кафедры менеджмента Саратовского государственного социально-экономического университета (СГСЭУ), канд. экон. наук
ЖЕРЕБЦОВ В.А.	заместитель генерального директора по экономике и финансам ОАО «Забайкальская пригородная пассажирская компания» (г.Чита), аспирант по специальности 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами промышленности)»
КАЗАКОВА Е.В.	заместитель главного редактора журнала «Сертификация», ОАО «ВНИИС»
КАЗАЧКОВСКАЯ О.В.	магистрант по направлению «Производственный менеджмент» ФГАОУ ВПО «Сибирский федеральный университет»
КАРШАКОВ В.П.	помощник генерального директора ОАО «Научно-исследовательский институт физических измерений» (г. Пенза) по вопросам технического регулирования, канд. техн. наук
МИЛЛЕР Н.А.	директор по организационному развитию и управлению персоналом ООО Производственно-внедренческое предприятие «Контакт» (Красноярский край, п. Березовка)
СЕРЕБРЯКОВА Л.И.	доцент кафедры «Менеджмент производственных и социальных технологий» ФГАОУ ВПО «Сибирский федеральный университет», канд. хим. наук
ХМЕЛЕВ Н.Б.	заместитель начальника цеха ОАО «Красцветмет» (г. Красноярск)

СЕРТИФИКАЦИЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА И ПРОИЗВОДСТВ

Орган по сертификации «ВНИИС-СЕРТ», созданный на базе ОАО «ВНИИС», является старейшим аккредитованным российским органом по сертификации и главным методическим центром Росстандарта по вопросам сертификации систем менеджмента.

Работы по сертификации выполняют высококвалифицированные аудиторы, обеспечивающие индивидуальный подход к каждому заказчику, прошедшие обучение в России и ведущих зарубежных организациях.

«ВНИИС-СЕРТ» СЕРТИФИЦИРУЕТ:

СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

по стандарту ГОСТ Р ИСО 9001-2008 (ISO 9001:2008)
(Аттестат аккредитации: РОСС RU.0001.13ИС11)
Сертификаты:
- в Системе сертификации ГОСТ Р
- в Системе сертификации ГОСТ Р + в органе по сертификации ТЮФ Рейнланд
- в Британском органе по сертификации DAS Certification

СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ПРОИЗВОДСТВ

по стандарту ГОСТ Р ИСО 9001-2008 (п.п. 6.3, 7.4-8.5)
(Аттестат аккредитации: РОСС RU.0001.13ИС11)
Сертификаты: в Системе сертификации ГОСТ Р

ИНТЕГРИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА

по стандартам: ГОСТ Р ИСО 9001-2008, ГОСТ Р ИСО 14001-2007, ГОСТ 12.0.230-2007, OHSAS 18001:2007
(Аттестат аккредитации: РОСС RU.0001.13ФК43)
Сертификаты:
- в Системе добровольной сертификации систем менеджмента «Регистр систем менеджмента»
- ИСО 14001, OHSAS 18001 в Британском органе по сертификации DAS Certification

ОТРАСЛЕВЫЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА

по стандартам: ИСО/МЭК 20000-1:2005, ГОСТ Р ИСО/МЭК 27001, ИСО/МЭК 17799 (информационные технологии); ИСО/МЭК 90003 (программное обеспечение); ГОСТ Р ИСО 13485 (медицинское оборудование); ГОСТ Р ИСО 15189 (медицинские лаборатории); GMP EC, ГОСТ Р 52249 (фармацевтическая промышленность); ГОСТ Р 52614.2 (образование); IWA 1 (здравоохранение); IWA 2 (образование); IWA 4 (местное самоуправление); SA 8000, ISO/WD 26000 (социальная ответственность); AS 9100:2004 (аэрокосмическая промышленность); ИСО/ТУ 29001 (нефтяная промышленность); ISO/PAS 28000:2007 (безопасность в цепочке поставок); ИСО 50001 (энергоменеджмент)
(Аттестат аккредитации: РОСС RU.0001.13ФК43)
Сертификаты:
- в Системе добровольной сертификации систем менеджмента «Регистр систем менеджмента»
- в Системе сертификации отраслевых систем менеджмента «СЕРТ-ОСМ».
- GMP EC в Британском органе по сертификации DAS Certification

СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ ПИЩЕВОЙ И ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОЙ ПРОДУКЦИИ

по стандартам: ГОСТ Р 51705.1-2001 (ХАССП), ГОСТ Р ИСО 22000-2007 (Система менеджмента безопасности пищевой продукции), ГОСТ Р 52249
(Аттестат аккредитации: РОСС RU.0001.14СД01)
Сертификаты: в Системе сертификации Росстандарта

СЕРТИФИКАЦИЯ ВО «ВНИИС-СЕРТ» ПОЗВОЛЯЕТ:

- повысить результативность и эффективность работы организации;
- повысить стабильность и управляемость производства;
- получить конкурентные преимущества при участии в тендерах;
- использовать сертификат при подтверждении соответствия продукции, изготовляемой по техническим регламентам;
- обеспечить необходимое условие для поставок за рубеж (системы ХАССП)
- получить сертификаты всемирно известных органов по сертификации ТЮФ и DAS.

Тел.: (499) 253-37-56, 253-68-98, факс 253-04-24;
e-mail: isovniis@gost.ru, haccp@gost.ru

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