

# МЕНЕДЖМЕНТ: ГОРИЗОНТЫ ИСО

ВНИИС  
VNIIS

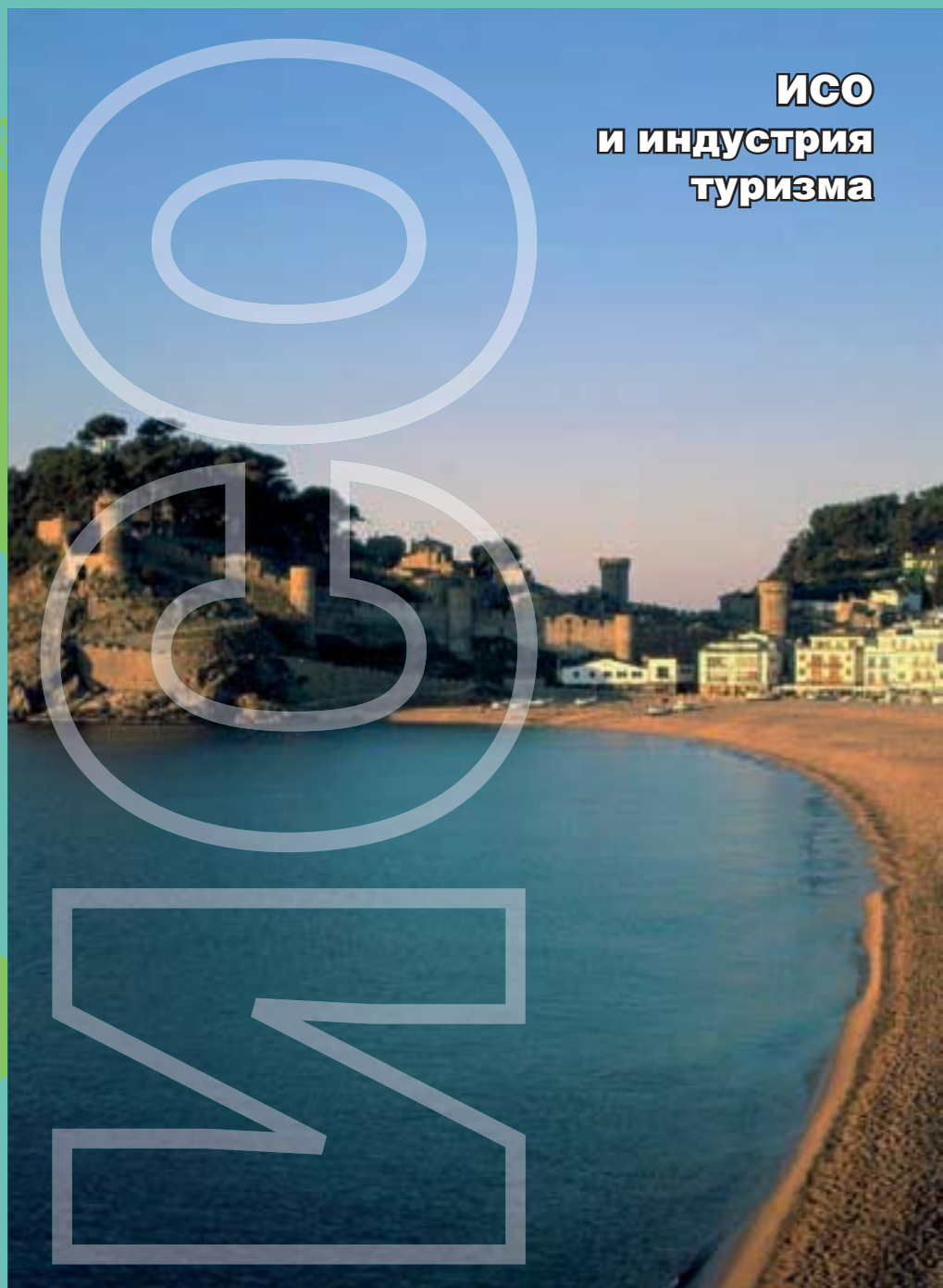


**Международный  
год лесов**

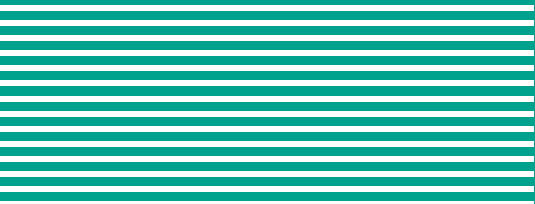
**Индустрия  
гостеприимства**

**Справочник  
по информационной  
безопасности  
для малого бизнеса**

**Обзор ИСО/ТК 176:  
пользователи ИСО  
9001:2008**



**ИСО  
и индустрия  
туризма**



1  
2011



## В ближайших номерах журнала:

---

Интегрированные системы менеджмента  
в атомной энергетике

---

Испанское исследование по применению  
интегрированных систем менеджмента

---

Управление рисками: максимум  
безопасности – минимум риска

---

Кибернетическая защита: решения  
для бизнеса



# ИСО И ИНДУСТРИЯ ТУРИЗМА

В предстоящие десятилетия ожидается беспрецедентный рост туристического бизнеса. Научно-технический прогресс и возможность использования Интернета для организации путешествий сформировали потребность в более прозрачных способах ведения бизнеса. Сейчас многие туристы избегают традиционных туристических агентств и планируют свои поездки через Интернет.

В течение ближайших нескольких лет, по мере того как мировая экономика будет оправляться от спада, а люди послевоенного поколения будут достигать пенсионного возраста, путешествия и связанные с ними виды досуга получат еще большее распространение. Предполагается, что значительные выгоды получит гостиничный и ресторанный бизнес.

Потребители окажут существенное влияние на нормы, устанавливаемые для туристической отрасли. В конечном итоге именно потребители будут решать, отвечают ли товары и услуги, которыми они пользуются, минимальным установленным требованиям.

Хотя такие требования могут колебаться в зависимости от региона или цены, потребители решают, принимать или отвергать нормы, установленные для туризма, включая те, которые влияют на качество товаров и услуг в гостиницах и ресторанах. Например, отмечается рост интереса к «зеленому», или экологическому туризму, поэтому экологически чистые и энергетически экономичные гостиницы и рестораны будут становиться все более популярными.



О роли стандартов ИСО в туристическом бизнесе читайте в статьях экспертов Технического комитета ИСО «Туризм и связанные с ним услуги» (ИСО/ТК 228).

Выпуск подготовлен по официальным документам ИСО, материалам журналов «ISO Management Systems» (Vol. 9, No. 5, 2009), «ISO Focus+» (Vol. 1, No. 6, 8, 9, 10, 2010, Vol. 2, No. 1, 2011) и информации сайтов <http://www.iso.org>; [www.oecd.org/daf/investment/guidelines](http://www.oecd.org/daf/investment/guidelines); [www.oecd.org/sti/consumer-policy/greenclaims](http://www.oecd.org/sti/consumer-policy/greenclaims); [www.oecd.org/sti/cjsconsumer-policy/productsafety](http://www.oecd.org/sti/cjsconsumer-policy/productsafety); [www.oecd.org/ict/econsumerconference](http://www.oecd.org/ict/econsumerconference); [www.oecd.org/sti/consumer-policy/toolkit](http://www.oecd.org/sti/consumer-policy/toolkit).

# СОДЕРЖАНИЕ

ГОРИЗОНТЫ

Информация о журнале  
Содержание  
Подписка

Содержание

Содержание

Содержание

Содержание

Содержание

Содержание

Содержание

Содержание

Содержание

Содержание

Подписано в печать 14.03.2011  
Формат бум. 60×90 1/8  
Объем 4,0 п.л.  
Заказ № 84096

1  
2011

## ТЕМА НОМЕРА

- 1 Индустрия туризма

## НОВОСТИ

О мероприятиях

- 3 Сотрудничество по безопасности дорожного движения  
3 Международный год лесов  
4 ИСО 26000 и интегрированная отчетность

О документах

- 5 Стандарты безопасности игрушек: усилия по гармонизации  
6 Потребительская политика OCED  
9 Справочник по информационной безопасности для малого бизнеса  
33 Стандарты ИСО/ТК 176 на вспомогательные технологии

## МАГИСТРАЛЬНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ

- 10 Обзор ИСО/ТК 176: пользователи ИСО 9001:2008  
11 Предприятия малого бизнеса и ИСО 9001  
13 Влияние стандартизации на экономику

## РАЗВИТИЕ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА

- 14 Индустрия гостеприимства  
16 Менеджмент рисков в приключенческом туризме  
18 Новые разработки ИСО/ТК 228  
19 Качество данных: ИСО 8000  
22 Новая редакция ИСО/ТУ 29001

## ОПЫТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

- 26 Культурные мосты компании Studiosus  
28 «Виза» ИСО 9001 на паспортах США  
30 Общественные службы Пальмы работают по ИСО 9001:2000

## БЕЗ КОММЕНТАРИЕВ

- 4 Ссылки на ИСО в Интернете

## ВОКРУГ СВЕТА

- 23 Сертификация систем менеджмента.  
Обзор ИСО — 2009



# О МЕРОПРИЯТИЯХ

## СОТРУДНИЧЕСТВО ПО БЕЗОПАСНОСТИ ДОРОЖНОГО ДВИЖЕНИЯ

Всемирная организация здравоохранения провела в октябре 2010 года в Женеве 12-е заседание Организации ООН по сотрудничеству в области безопасности дорожного движения (*UN Road Safety Collaboration — UNRSC*). В обсуждение представленного на заседании документа — «Декада мер по безопасности дорожного движения — 2011-2020 гг.» включилось свыше 70 участников. Документ представляет собой международную инициативу, направленную на снижение количества пострадавших и погибших в дорожных авариях.

Странам всего мира были предложены поэтапные меры по реализации программ в сфере строительства дорог, улучшения дорожной инфраструктуры, развития безопасности транспорта, повышения знаний и этики поведения водителей, поставочного обслуживания. Предложенные программы нацелены на уменьшение цифры в 1 млн смертей вследствие дорожных аварий, которые ежегодно имеют место во всем мире.

**≡ MAKE ROADS SAFE**  
The Campaign for Global Road Safety  
[www.makeroadssafe.org](http://www.makeroadssafe.org)

В структуре ИСО действует Проектный комитет 241, который разрабатывает международные стандарты на системы менеджмента безопасности дорожного движения. Готовящийся стандарт ИСО 39001 «Системы менеджмента безопасности дорожного движения. Требования с руководящими указаниями по использованию» (*Road-traffic safety management systems — Requirements with guidance for use*) будет содержать дополнительные к законодательству инструменты добровольного применения и лучшее из опыта организаций разного уровня — международного, национального и местного.

В разработке стандарта принимают активное участие эксперты из 32 стран. Опубликовать стандарт планируется в середине 2012 года.

## МЕЖДУНАРОДНЫЙ ГОД ЛЕСОВ

Организация Объединенных Наций провозгласила 2011 год Международным годом лесов (*The International Year of Forests*).

Леса являются неотъемлемой частью устойчивого развития всего человечества. Согласно данным Всемир-

ного банка, леса дают средства к существованию более 1,5 млрд людей. Лесная промышленность обеспечивает экономический рост и занятость населения; мировой объем торговли продукцией этой отрасли составляет около 270 млрд долларов США.

Международный год лесов будет способствовать улучшению управления лесным хозяйством, поддержанию жизнеспособности и сохранению всех видов лесов для ныне живущих и будущих поколений. Стандарты ИСО играют важную роль в деятельности по этим направлениям.

Если говорить о более традиционной деятельности по производству и переработке древесины, то стандарты ИСО способствуют установлению баланса в эффективном бизнесе и ответственном использовании ресурсов.

Вместе с тем деятельность ИСО по экологическому маркированию содействует защите потребителей, а национальным экономикам развивающихся стран помогает избежать сложностей, вызванных нарастанием количества маркировочных знаков и схем сертификации.





## ИСО 26000 И ИНТЕГРИРОВАННАЯ ОТЧЕТНОСТЬ

Заместитель генерального секретаря ИСО К. Маккинли (*Kevin McKinley*) был приглашен на семинар Гарвардской школы бизнеса, который был посвящен вопросам интегрированной отчетности. Речь идет о сведении в единый отчет показателей работы в финансовой, экологической, социальной и управленческой сферах с целью выработки консолидированной точки зрения на деятельность организации сообразно ее обязательствам в каждой из названных областей.

Руководил семинаром профессор Гарвардской школы бизнеса Роберт Дж. Экклес (*Robert G. Eccles*), собравший большое количество специалистов разного профиля, причастных к рассматриваемой теме.

Представитель ИСО назвал недавно опубликованный стандарт ИСО 26000 примером нового подхода к интегрированной отчетности. Он отметил, что при подготовке этого документа учитывались применяемые в бизнесе процессы, а также выявлялись связи социальной ответственности с другими стандартами ИСО, касающимися интегрированной отчетности.

Что касается вопросов отчетности, то представитель ИСО указал на большой вклад в разработку ИСО 26000

ключевых «игроков», включая Инициативу по глобальной отчетности (*Global Reporting Initiative — GRI*). Стандарт содержит руководящие указания по принятию мер по социальной ответственности в рамках организации, результаты которых затрагивают все заинтересованные стороны и общество в целом. Была

подвергнута анализу деятельность ИСО, GRI и других организаций с целью определения перспектив стандартизации в сфере интегрированной отчетности.

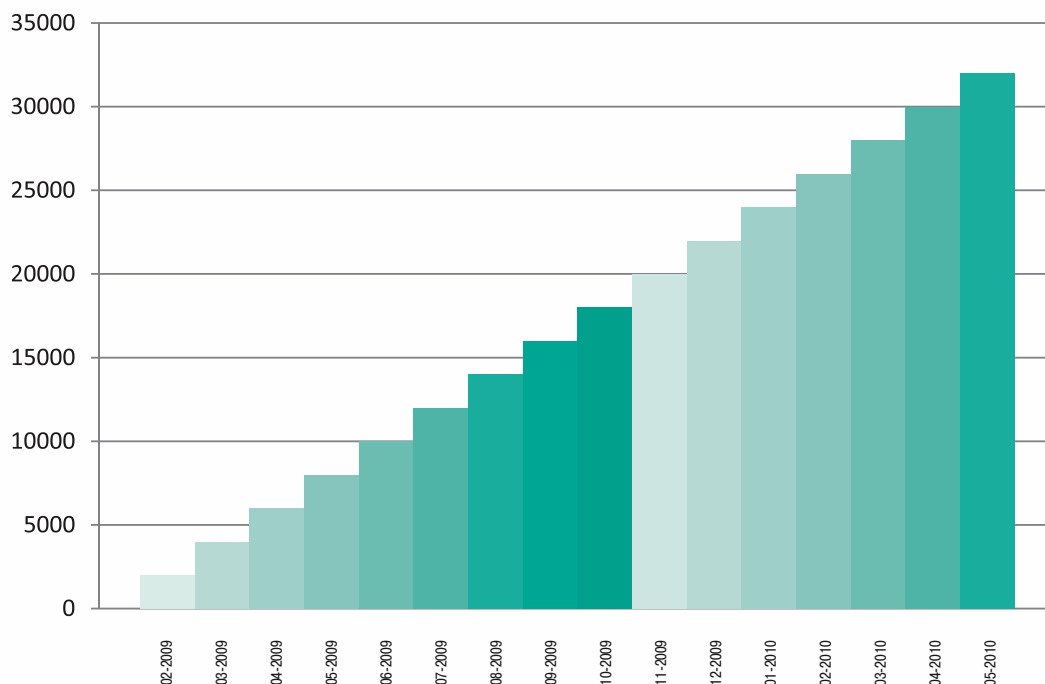
Семинар завершился публикацией электронной версии сборника трудов, который подготовила Гарвардская школа бизнеса. В сборник вошли доклады участников, в том числе и доклад представителя ИСО. Публикация доступна на сайте [www.smashwords.com/books/view/30930](http://www.smashwords.com/books/view/30930).



## ССЫЛКИ НА ИСО В ИНТЕРНЕТЕ

## БЕЗ КОММЕНТАРИЕВ

Ссылки на ИСО и международные стандарты ИСО в Интернете с января 2009 года к маю 2010 года возросли с 15000 до 27000.





# О ДОКУМЕНТАХ

## СТАНДАРТЫ БЕЗОПАСНОСТИ ИГРУШЕК: УСИЛИЯ ПО ГАРМОНИЗАЦИИ



Во всех странах оценка безопасности продукции для детей осуществляется как со стороны государства и потребительских организаций, так и со стороны торговых компаний. Зачастую эти действия дублируют друг друга, в результате чего растут расходы и снижается эффективность. Кроме того, необходимость соответствия стандартам, содержащим разные по уровню требования безопасности детской продукции, препятствует ее распространению на мировом рынке.

В связи с этим рабочая группа по безопасности продукции Комитета Совета ИСО по потребительской политике (ISO/COPOLCO) в 2007, а затем в 2009 году разослала своим членам обзор стандартов на игрушки. Цель состояла в сборе информации об использовании разных частей стандарта ИСО 8124 «Безопасность игрушек» в сравнении с использованием других стандартов с целью управления рисками по безопасности игрушек. Респондентов просили указать причины, по которым они отдают предпочтение тому или иному стандарту. Полученная информация была объединена в общем отчете, представленном на пленарном заседании ISO/COPOLCO в 2010 году на о. Бали (Индонезия).

### РЕГИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ

Результаты исследования выявили следующую тенденцию: ссылки на стандарты ИСО приводятся в странах южного полушария, а европейский стандарт EN 71 используют в основном в странах, на которые распространяется директива ЕС по безопасности игрушек, а также в неевропейских странах северного полушария.

В некоторых странах Азии в основном используют сочетание стандартов. В Китае применяют группу стандартов ИСО, а в Индии делают ссылки на EN 71. Во многих развивающихся странах наблюдается тенденция принятия стандартов ИСО. В то время как в Канаде полагаются в основном на национальное законодательство; в США требуют соответствия стандарту ASTM F 963 Американского общества по испытанию материалов.

### ДРУГИЕ ВИДЫ РАБОТ

Аналогичное исследование среди своих членов провела организация APEC (*Asia-Pacific Economic Cooperation* — Азиатско-Тихоокеанское экономическое сотрудничество). ISO/COPOLCO поделился с APEC информацией из стран, не входящих в Азиатско-Тихоокеанский регион. Подобная объединенная информация в дальнейшем будет содействовать пониманию и продвижению глобальной гармонизации, поскольку страны — члены APEC производят не менее 80 % мирового объема игрушек, при этом 19 стран APEC из 21 являются экспортерами этих изделий.

Подробное сравнение различий, имеющихся между основными стандартами на игрушки, провел Международный совет игрушечных ассоциаций. Были выявлены незначительные различия, касающиеся квотирования веса и размеров в метрических единицах с указанием в скобках значений в британской системе единиц. Деление по возрасту, однако, различается существенно. В европейском стандарте возраст обозначен в 3 года, в то время как в стандартах ИСО и ASTM используется диапазон возрастных категорий в 18, 36, 60 и 96 месяцев. Пределом детского возраста в стандартах ИСО, ASTM и EN признается 14 лет.

Спорными, по мнению международных экспертов, являются вопросы, касающиеся содержания тяжелых металлов, воспламеняемости, испытаний снарядов, неправильного проведения испытаний и т.д. Организация, представляющая точку зрения европейского потребителя в области стандартизации — ANEC, проанализировала это исследование и опубликовала доклад по возможному усовершенствованию законодательных норм в области стандартизации безопасности игрушек.

Разработчики стандартов, специалисты в области регулирования и пользователи должны продолжить попытки выравнивания или, по крайней мере, сближения стандартов ИСО, EN и ASTM на безопасность игрушек, особенно в том, что касается новых требований и возникающих проблем. Конечной целью является создание одного международного стандарта на безопасность игрушек, что повысит доверие потребителей и обеспечит им наибольшую безопасность.

## ПОТРЕБИТЕЛЬСКАЯ ПОЛИТИКА OECD



За последние несколько десятилетий потребительский рынок подвергся существенным преобразованиям. Реформа в области регулирования, либерализация торговли, внедрение новых технологий и развитие сферы услуг предоставили потребителям более широкий выбор. Наряду с этим Интернет серьезно изменил способы сравнения потребителями продукции, приобретенных товаров и услуг и их участия в экономике в целом.

Во многих случаях эти перемены позволили потребителям получать существенные экономические выгоды. В то же время доступность широкого спектра все более сложной продукции создала существенные проблемы как для потребителей, так и для специалистов, формирующих политику в этой области.

Организация экономического сотрудничества и развития (*Organization for Economic Cooperation and Development – OECD*), следя за этими переменами через свой Комитет по потребительской политике (*Committee on Consumer Policy – CCP*), выполняет роль важного форума для рассмотрения проблем в области потребительской политики. В ССР входят официальные представители высокого ранга стран – членов OECD, являющиеся специалистами в области потребительской политики, а также представители Египта и Индии в качестве постоянных наблюдателей. Более того, в работе комитета в составе специальных рабочих групп принимают участие страны, не являющиеся его членами, в сферах, представляющих взаимный интерес.

Цель ССР – содействовать органам управления в разработке и проведении эффективной потребительской политики на основе исследований и анализа. Для этого используются обмен информацией по текущим и новым направлениям, совместная разработка руководящих указаний в проблемных областях, изучение способов реализации политики как на правительственном уровне при формировании законодательства, так и в рамках сотрудничества с другими заинтересованными сторонами.

Помимо основного проекта по разработке и распространению набора инструментов для тех, кто формирует потребительскую политику, деятельность ССР охватывает сферы, представляющие интерес для ИСО,

включая торговлю через Интернет, безопасность продукции, рынки экологически чистой продукции и анализ руководящих указаний OECD по многонациональным предприятиям.

## НАБОР ИНСТРУМЕНТОВ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ ПОЛИТИКИ

В 2010 году ССР завершил и опубликовал одну из своих главных разработок – «Набор инструментов потребительской политики» (*Consumer Policy Toolkit*). Это практическое руководство, учитывая произошедшие в мире перемены, поможет специалистам выявить и оценить проблемы, возникающие при формировании потребительской политики. В «Набор инструментов ...» входят:

- руководство по разработке, внедрению и анализу эффективности потребительской политики;
- руководство по наилучшему его использованию;
- описание двенадцати основных методов, необходимых политикам при рассмотрении потребительских проблем;
- описание шестиступенчатого процесса проведения анализа и решения потребительских проблем.

В документе показаны пути совершенствования процесса экономического анализа в части информационного и поведенческого аспектов, чтобы лучше понимать, как работают рынки и как принимают решения потребители в реальных ситуациях.

Ключевые вопросы применения инструментов воздействия в области потребления постоянно находятся в сфере внимания ССР. Сейчас, например, рассматривается проект, цель которого выяснить, как промышленность может более эффективно поддерживать цели потребительской политики через саморегулирование в партнерстве с правительственными организациями и другими заинтересованными сторонами.

## В настоящее время ведется актуализация Руководящих указаний OECD по многонациональным предприятиям

Для содействия работе ССР используются данные, полученные при разработке «Набора инструментов ...». Роль этого документа будет возрастать по мере все большего его применения органами власти в работе над национальными стандартами и в других областях.



## ЭЛЕКТРОННАЯ ТОРГОВЛЯ

Недавно ССР завершил обсуждение программы работ на 2011 и 2012 гг. Вопросы торговли с использованием средств электронной связи были признаны крайне важными.

В 1999 году Совет OECD утвердил разработанные ССР «Руководящие указания по защите потребителей в контексте электронной торговли» (*Guidelines for consumer protection in the context of electronic commerce*). В документе даны рекомендации по проектированию рынков, работающих в режиме «online», направленные на предоставление потребителям защиты, эквивалентной той, которая существует при традиционной форме торговли. В последнее десятилетие ССР базировался в своей работе на принципах Руководящих указаний 1999 года, разрабатывая параллельно инструменты проведения политики по борьбе с мошенничеством на границах, совершенствуя процесс принятия решений по разногласиям и содействуя улучшению компетентности потребителей в сфере цифровых технологий.

В 2008 году на заседании OECD в Сеуле на уровне министров ССР поставил вопрос о будущем экономики с использованием Интернета, предложив подготовить руководящие указания по политике мобильной торговли, кражам в режиме «online» и коммуникационным услугам. Вслед за этим комитет приступил к анализу Руководящих указаний 1999 года с целью выявления требующих решения проблем, которые возникают у потребителей, пользующихся услугами Интернета. Для этого ССР организовал заседание по электронной

### Трансформация мировых рынков создает значительные проблемы для потребителей

торговле совместно с Международной сетью по защите потребителей и принудительному взысканию платежей (*International Consumer Protection and Enforcement Network – ICPEN*), а в декабре 2009 года провел конференцию в Вашингтоне.

На конференции были рассмотрены тенденции электронной торговли и ряд конкретных вопросов в области потребительской политики, в том числе характер рекламы, сделки между потребителями, защита детей в режиме «online», разрешение разногласий, сотрудничество в области исполнения законов, особенности продукции с цифровым содержанием и web-site-участники (например, сайты, посвященные социальным сетям).

В настоящее время проводится исследование по вопросам защиты и безопасности оплаты в режиме «оп-

line», а в дальнейшем эта работа будет распространена и на продукцию с цифровым содержанием и задействованные web-сайты. Комитет также тесно сотрудничает с другими органами OECD, которые в настоящее время рассматривают родственные области деятельности, включая вопросы конфиденциальности и посредническую роль Интернета в защите потребителей.

В ходе конференции секретариат ССР был привлечен к новому проекту ИСО по подготовке международных методических указаний по разработке и внедрению эффективных процессов в торговых сделках с использованием средств электронной связи между бизнесом и потребителем. В этой области по-прежнему важными будут оставаться вопросы координации и взаимного сотрудничества.



## БЕЗОПАСНОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ ПРОДУКЦИИ

В 2007 году ССР инициировал новую работу по безопасности потребительской продукции с целью выявления способов улучшения международного сотрудничества при рассмотрении вопросов в этой области. В 2008 году был организован «круглый стол» с привлечением многих заинтересованных сторон, результатом которого стало принятие решения об усилении внимания к совершенствованию механизмов обмена информацией.

В мае 2010 года был согласован план действий. Для поддержания этой работы в структуре ССР создана рабочая группа по вопросам безопасности потребительской продукции. Наряду с представителями правительств стран-членов и наблюдателями в состав рабочей группы вошли представители международных организаций, не являющихся членами OECD, но активно участвующих в этой деятельности. Эта деятельность охватывает экономики стран, по которым OECD принял обширные программы обязательств (включая Бразилию, Китай, Индию, Индонезию и Южную Африку). В нее также вовлечен ряд организаций, включая Международное



### OECD стремится к развитию сотрудничества с ИСО

закрытое совещание по безопасности потребительской продукции (*International Consumer Product Safety Caucus*), Организацию Американских Штатов (*Organization of American States*) и Форум Азиатско-Тихоокеанского экономического сотрудничества (*Asian-Pacific Economic Cooperation Forum*).

Изначально работа ориентирована на создание базы данных, основанной на собранных со всего мира отзывах на web-сайте, который может быть введен в действие в 2011 году. Для удовлетворения потребностей агентств по безопасности продукции создается портал, который будет также доступен для широкой общественности. Учитывая взаимные интересы, рабочая группа действует в русле подготовки ИСО стандарта методических указаний, который будет распространяться на отзывы по потребительской продукции и корректирующие действия. Разработку этого стандарта ведет ИСО/ТК 240 «Отзывы о продукции».

### РОСТ ОБЪЕМОВ ЭКОЛОГИЧЕСКИ ЧИСТОЙ ПРОДУКЦИИ

ССР широко обсуждает вопросы содействия устойчивому потреблению. Начиная с 2008 года, комитет способствует работе OECD и развертывает собственную деятельность в области образования потребителей. В 2009 году ССР подготовил ряд рекомендаций по увеличению осведомленности потребителей в области экологии – *Consumer education: Policy recommendations of the OECD's Committee on Consumer Policy*. Работа велась в сотрудничестве с Программой ООН по экологии (*United Nations Environment Programme*) и Целевой группой Марракеш (*Marrakech Task Force*) по обучению устойчивому потреблению.

Впоследствии ССР запустил проект, целью которого было определение способов, которые могли бы позволить потребительским организациям повышать значение и эффективность экологических заявлений компаний при поставке своей продукции на рынок. Проект стал результатом решения стран-членов о выработке стратегии роста объемов экологически чистой продукции как реакции на финансовый и экономический кризис.

В апреле 2010 года был проведен научно-практический семинар, завершившийся принятием ряда рекомендаций. При его подготовке ССР сотрудничал с

ИСО, которая ведет работу по экологическим знакам и декларациям, а также по анализу жизненного цикла.

### РУКОВОДЯЩИЕ УКАЗАНИЯ OECD ПО МНОГОНАЦИОНАЛЬНЫМ ПРЕДПРИЯТИЯМ

В настоящее время ведется актуализация Руководящих указаний OECD по многонациональным предприятиям, которые содержат рекомендации правительств в отношении принципов добровольности применения стандартов и ответственного поведения бизнеса. ССР принимает активное участие в актуализации главы VII этого документа, касающейся интересов потребителей. В этой главе даны рекомендации по многим ключевым вопросам, вызывающим озабоченность и ССР, и ИСО. Это, в частности, безопасность продукции, отзывы о продукции, ее маркирование и транспортировка, жалобы и конфиденциальность. В 2009 году, прежде чем начать процесс актуализации, ССР и Комитет OECD по международным инвестициям, отвечающий за эти Руководящие указания, организовали «круглый стол» по вопросу совместной социальной ответственности. Дискуссия была сфокусирована на тех действиях, которые мог бы предпринять бизнес в основных областях в целях продвижения интересов потребителей.

### Ключевые вопросы применения инструментов воздействия в области потребления постоянно находятся в сфере внимания ССР

В ближайшие годы предстоит многое сделать в сфере потребительской политики не только по линии OECD, но и в рамках других международных организаций, включая ИСО. Достижение желаемых результатов требует продолжения совместной работы в представляющих обоюдный интерес областях. OECD приветствует сотрудничество с ИСО, которое будет иметь продолжение в таких, в частности, сферах, как электронная торговля и безопасность продукции.



## СПРАВОЧНИК ПО ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ДЛЯ МАЛОГО БИЗНЕСА

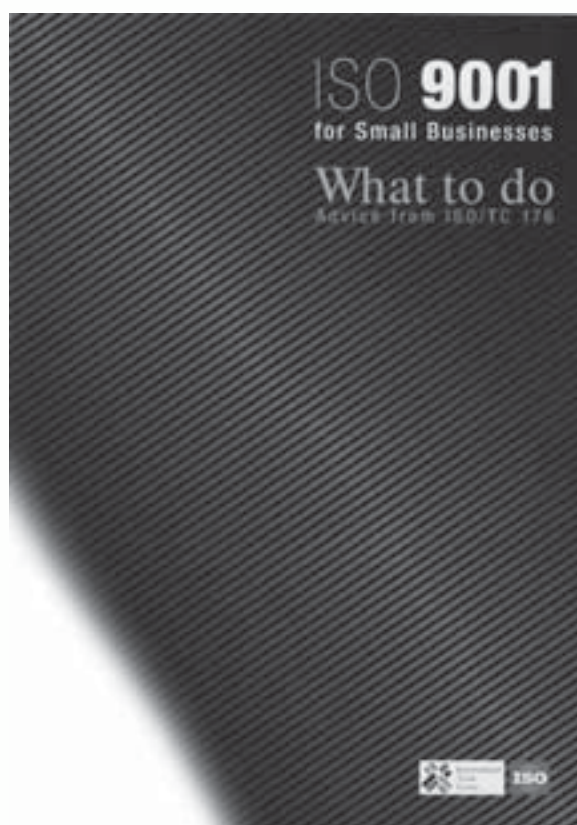
ИСО и МЭК (Международная электротехническая комиссия) выпустили новый справочник «ISO/IEC 27001 for Small Businesses — Practical advices», содержащий практические рекомендации для малых и средних предприятий по внедрению системы менеджмента информационной безопасности на основе стандарта ИСО/МЭК 27001 «Информационная технология. Методы и средства обеспечения безопасности. Системы менеджмента информационной безопасности. Требования» (*Information technology — Security techniques — Information security management systems — Requirements*).

Со времени публикации в 2005 году стандарт ИСО/МЭК 27001 внедрен тысячами организаций более чем в 100 странах. Справочник раскрывает смысл понятия «информационная безопасность» и разъясняет поэтапный подход к внедрению в организациях малого бизнеса систем менеджмента, основанных на данном документе.

В предисловии к Справочнику руководители двух организаций-разработчиков отмечают, что система менеджмента по ИСО/МЭК 27001 прокладывает малым и средним предприятиям путь к успеху в современных условиях глобального рынка.

Рекомендации Справочника базируются на предположении, что информация, как и другие важнейшие активы бизнеса, дает организации добавочную ценность и нуждается в защите. Меры по информационной безопасности защищают информацию от множества разнообразных угроз, обеспечивая организации стабильность, минимум убытков и максимальный возврат инвестиций при расширении возможностей бизнеса. Создание в организации системы менеджмента информационной безопасности позволяет ей на систематической основе воздействовать на уязвимость ее информационных массивов, сохраняя их секретность. Эти вопросы затрагивают и персонал, и процессы, и системы информационных технологий.

Информационная безопасность может касаться как продукции и процессов организации, так и ее рынков сбыта. Угрозам может подвергаться и информация, поступающая в организацию от ее потребителей, поставщиков и других заинтересованных сторон. Независимо от источника информационные ресурсы могут



накапливаться на бумажных носителях, но в основном используются цифровые формы хранения.

Если информационные массивы велики и значимы для организации, то бреши в ее защите могут иметь серьезные последствия в виде удара по репутации, финансовых потерь или полного разорения.

Стандарт ИСО/МЭК 27001 определяет процессы, которые помогут организации создать систему менеджмента информационной безопасности, применять и пересматривать ее, проводить мониторинг этой системы, управлять ею и поддерживать результативность ее функционирования. Внедрение системы даст потребителям и поставщикам уверенность в том, что организация серьезно подходит к вопросам информационной безопасности и что соответствующие процессы осуществляются на высшем уровне мастерства, обеспечивая защиту всех потоков информации от любых угроз.





# ОБЗОР ИСО/ТК 176: ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ИСО 9001:2008

Согласно правилам ИСО, следует не реже, чем один раз в пять лет актуализировать или отменять действующие международные стандарты. Поэтому по мере приближения срока пересмотра стандарта ИСО 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования» (*Quality management systems — Requirements*) Технический комитет ИСО «Менеджмент качества и обеспечение качества» (ИСО/ТК 176) проводит анализ отношения существующих и потенциальных пользователей к этому стандарту с целью наиболее полного его соответствия их запросам.

Последний обзор результатов такого анализа выполняет подкомитет 2 «Системы менеджмента качества» ИСО/ТК 176. Завершить работу по составлению обзора, который будет доступен на 11 языках, в том числе на русском, планируется в марте 2011 года.

Поставлена задача выявить:

- сильные и слабые стороны действующего стандарта;
- пробелы в его содержании;
- совместимость с другими стандартами на системы менеджмента;
- мнения о структуре действующего стандарта;
- потребности рынка, не охваченные действующим стандартом;
- отзывы владельцев сертификатов по ИСО 9001:2008.

Эксперты ИСО, ответственные за соответствие стандарта ИСО 9001 запросам пользователей, стремятся получить отзывы у максимально широкого круга заинтересованных сторон, включая:

- организации, имеющие сертификаты третьей стороны;
- самодекларирующие организации;
- организации, применяющие ИСО 9001 в качестве базового стандарта своей системы менеджмента качества;
- органы по сертификации;
- консультантов;
- национальные органы по стандартизации;
- аккредитующие органы;
- все стороны, задействованные в цепочке поставок.



Наряду с организациями, уже применяющими стандарт ИСО 9001, существуют потенциальные пользователи этого документа, к которым можно отнести:

- все организации, которые не применяют, но проявляют интерес к стандарту или использовали его ранее;
- страны, которые еще не приняли стандарт в качестве национального;
- студенты.

Стандарт ИСО 9001:2008 является четвертой редакцией данного документа. В тексте его предыдущей версии (2000 г.) был сделан акцент на удовлетворенности потребителя и непрерывном улучшении. Последняя редакция 2008 года не содержит новых требований, ее задачей было улучшить изложение требований и усилить совместимость со стандартом ИСО 14001 на систему экологического менеджмента.

Эксперты ИСО, занятые подготовкой пятой редакции стандарта, надеются, что смогут помочь тысячам организаций по всему миру улучшить показатели своей деятельности и в большей степени удовлетворять запросы своих потребителей.



# ПРЕДПРИЯТИЯ МАЛОГО БИЗНЕСА И ИСО 9001

ИСО опубликовала пересмотренное издание справочника «ИСО 9001 для предприятий малого бизнеса — Что делать: советы от ИСО/ТК 176» (*ISO 9001 for Small Businesses — What to do: Advice from ISO/TC 176*), который пользуется большим спросом.

Требования ИСО 9001 в равной степени применимы к широкому спектру организаций. Однако предприятиям малого бизнеса приходится сталкиваться с проблемами, которых нет у более крупных компаний, хотя бы потому, например, что малые организации имеют меньше сотрудников и, зачастую, менее сложные процессы.

Когда возник вопрос о разработке стандарта ИСО 9001, самым значительным сегментом пользователей этого документа считались крупные промышленные предприятия и почти все его версии, вышедшие в последующие годы, продолжили эту тенденцию. Поэтому небольшим организациям, работающим в непромышленной сфере, трудно понять, как работать с данным стандартом и какие он может дать им преимущества.

## НАДУМАННЫЕ ПРЕГРАДЫ

К сожалению, руководители малых организаций, отказываясь от каких-либо попыток внедрить систему менеджмента качества по ИСО 9001, опираются скорее на свои предубеждения, нежели на возможные реальные проблемы. Они искренне уверены в том, что для внедрения и поддержания системы в рабочем состоянии необходимы большие ресурсы и что многие требования стандарта в их организации не могут быть применены. Часто можно услышать: «Мы не делаем многого из того, что требуется». При этом подразумеваются, например, постоянное улучшение, анализ данных, валидация процессов или предупреждающие действия. Существует ложное мнение, что для достижения соответствия требованиям следует создать комплекс дорогостоящих процессов и нанять специалистов для решения вопросов по применению «гиганта ИСО 9001».

Многие малые организации являются деловыми партнерами крупных компаний, которые имеют и менеджеров по качеству, и технических специалистов, а также являются победителями многих проектов в области менеджмента. Крупные компании располагают также программами информационного обеспечения

для отслеживания данных, расчета индекса воспроизводимости процесса и статистического управления процессами. Как может, например, изготовитель крепежной продукции, у которого работает всего три человека, или служба доставки со штатом десять человек, или испытательная лаборатория с пятью сотрудниками конкурировать с такой «огневой мощью»? Вся концепция глобального основополагающего стандарта кажется невероятной перед лицом такого очевидного противоречия.

И все же факт остается фактом. Внедрение системы менеджмента качества по ИСО 9001 не только возможно, но и экономически выгодно как для крупных компаний, так и для предприятий малого бизнеса.

## ПУТЬ УПРОЩЕНИЙ

На малых предприятиях процесс сбора данных должен быть организован проще: здесь могут быть пригодны заполненные вручную простые диаграммы или карты показаний процессов.

Постоянное улучшение не должно быть основным процессом совершенствования (*Kaizen*). Улучшений можно добиться путем сокращения сроков поставки продукции или ответов на заявки потребителей, лучшего освещения рабочих мест или увеличения числа работников, совмещающих несколько видов деятельности.

Часто обнаруживается, что многие требования стандарта, «сбивающие с толку» малые организации, на самом деле ими уже выполняются. Это значит, что просто имеет место непонимание языка и рекомендаций стандарта.

Именно в таких случаях малым предприятиям может быть полезен Справочник.

## ЦЕЛИ СПРАВОЧНИКА

### 1 Разоблачить миф, что только «организационницы могут делать все по ИСО»

Большой объем литературы по ИСО 9001 и другим стандартам систем менеджмента пугает даже некоторые крупные организации. Поэтому отсутствие для малых организаций специальных методических указаний затрудняет понимание того, что от них требуется, что полезно, что может им помочь, если они станут расши-



ряться, а что является абсолютной бессмыслицей. Необходимо разъяснить им требования стандарта и дать уверенность, что, внедрив эффективную систему, они могут эти требования выполнить.

### **2 Продemonстрировать, что применение стандарта возможно во многих секторах экономики и на многих рынках**

Возросло не только число организаций — пользователей ИСО 9001, но и их разнообразие. Изучение примеров применения стандарта в считавшихся нетрадиционными областях деятельности подкрепляет факт возможности его широкого и успешного распространения и в промышленности, и в сфере услуг.

### **3 Описать назначение стандарта и разъяснить, как его внедрить**

До сих пор есть люди, не понимающие стандарт и опасющиеся, что инициирование проекта по его внедрению лишь поставит их под проверки со стороны контролирующих органов и лишит права управлять своей судьбой. Они боятся, что кто-то будет диктовать им, как вести бизнес. В Справочнике дано разъяснение сути ИСО 9001 и даны поэтапные инструкции по реализации проекта по его внедрению.

### **4 Рассмотреть процесс сертификации**

Как и сам стандарт, процесс сертификации по его требованиям сопровождается непониманием: многие пользователи полагают, что не имеют права выбора в процессе сертификационного аудита. Это может стать преградой в отношениях клиента и органа по сертификации (ОС) на многие годы. Особенно процесса сертификации боятся предприятия малого бизнеса, поскольку зачастую он инициирован заказчиком, который даже может рекомендовать конкретный ОС.

Справочник призван развеять озабоченность потенциальных заказчиков и разъяснить, что для оценки соответствия требованиям ИСО 9001 с ОС заключается договор, и у ОС нет права диктовать, как вести бизнес. В Справочнике рассматривается процесс выбора ОС.

Понимание заказчиками процесса сертификации и наличие реестра ОС должны служить укреплению целостности оценки соответствия на международном уровне.

### **5 Подробно разъяснить каждое требование стандарта**

Это ценная сторона Справочника. Некоторые требования ИСО 9001 просты и понятны, другие же долго были предметом неправильной интерпретации и про-

должают вводить в заблуждение пользователей. В Справочнике все требования подробно описаны доступным языком, понятным для предприятий малого бизнеса.

Рассматривается также возможность исключения некоторых требований. Так, многие малые предприятия не занимаются проектированием или работают с материалами, являющимися собственностью потребителя. Не имея четких рекомендаций, они стремятся соответствовать требованиям, которые на их организацию не распространяются. Или, наоборот, они могут заявить об исключении каких-либо требований, если применяют аутсорсинг, в то время как они все равно должны принять на себя некоторый уровень контроля.

### **6 Помочь на многочисленных примерах понять требования стандарта и эффективно их реализовать**

Приведенные в Справочнике примеры дают пользователям информацию, как применять то или иное требование. Они подтверждают основополагающий характер стандарта и широкий диапазон его применения. Эти примеры убеждают пользователей в том, что они способны внедрить эффективную систему менеджмента качества по ИСО 9001.

\*\*\*

Справочник не вводит новых дополнительных требований, не дает ответов на все вопросы и не рассматривает все возможные ситуации. Он предоставляет необходимые руководящие указания на основе опыта технических экспертов, регулярно применяющих ИСО 9001, для оказания помощи малым организациям в плодотворном применении одного из лучших стандартов ИСО.





# ВЛИЯНИЕ СТАНДАРТИЗАЦИИ НА ЭКОНОМИКУ

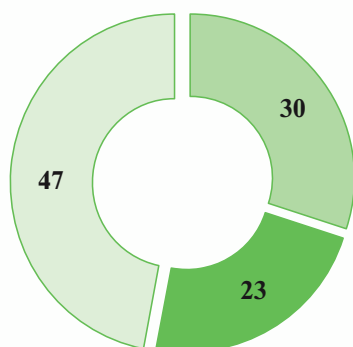
В 2009 году AFNOR, Организация по стандартизации Франции, представляющая страну в ИСО, впервые подготовила и опубликовала обзор, целью которого было выявление роли стандартизации в макро- и микроэкономике страны. Результаты показали, что вклад стандартизации в экономику Франции составляет приблизительно 25 % ВВП.

Для такой высокоразвитой страны, как Франция, где источником роста национальной экономики являются новейшие технологические разработки, характерно прямое воздействие стандартизации на успешное их продвижение и достижение выгод для огромного количества людей.

Стандарты работают в совокупности с инновациями и способствуют их реализации в компаниях, которые одновременно опираются на успешную рыночную практику. В компаниях, где на корпоративном уровне стандартизация рассматривается как средство инвестирования, часто складывается творческий климат в целом.

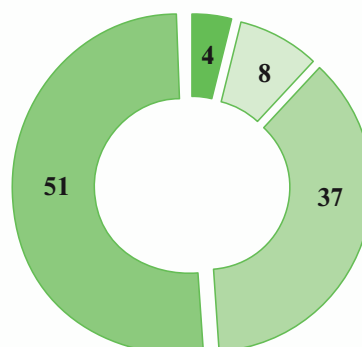
Большинство респондентов — 66 % общего числа опрошенных компаний (1760) отметили, что стандартизация способствует образованию прибыли. Ниже приведены два примера влияния стандартизации на деятельность компаний: первый — зависимость от размера компании; второй — распределение по сферам деятельности.

Распределение по размерам, %



- Очень мелкие предприятия, менее 20 служащих
- Крупные компании, более 250 служащих
- Малые и средние предприятия

Распределение по сферам деятельности, %



- Строительная индустрия
- Услуги
- Промышленность
- Торговля



# ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА

По мнению президента Международной ассоциации отелей и ресторанов (International Hotel & Restaurants Association – IH&RA) Г. Аиди (Ghassan Aidi), индустрия гостеприимства является самым быстроразвивающимся сектором в мире и оказывает огромное влияние на местную, национальную и мировую экономику. IH&RA, основанная в 1869 году, сегодня объединяет более 200 тыс. отелей и 6 млн ресторанов. Туризм прямо или косвенно играет важную роль в большинстве национальных экономик, и его значимость общепризнана правительствами, международными организациями и местными сообществами.

### РОЛЬ СТАНДАРТОВ ИСО

Стандарты ИСО находят все большее применение в туристическом секторе, поскольку они прокладывают дорогу для используемых повсеместно более унифицированных и совместимых норм. Благодаря этой тенденции туристы будут иметь возможность сопоставлять и оценивать применяемые нормы, а управляющие гостиницами и владельцы ресторанов — делиться передовым опытом и сравнивать свои услуги с ориентирами, заданными ИСО/ТК 228 «Туризм и связанные с ним услуги» (*Tourism and related services*).

Одним из главных преимуществ стандартизации, осуществляемой в рамках ИСО/ТК 228, является предоставление потребителям возможности делать более осознанный выбор. Туристический рынок огромен и разнообразен, и потребители часто оказываются в затруднительном положении при принятии решения относительно выбора места отдыха. Международные стандарты способствуют защите их интересов.

Малые предприятия в сфере туризма, например, семейные рестораны (так называемые *family-run* или *home-stays*) также выиграют от международной стандартизации. Удовлетворяя требованиям стандартов, они смогут привлечь больше посетителей.

Выигрывают от стандартизации и охраняемые ЮНЕСКО объекты всемирного наследия. Чтобы принять как можно больше туристов, эти объекты окружают себя гостиницами и ресторанами, которые могут претендовать на то, чтобы считаться частью таких находящихся под охраной достопримечательностей. Стандарты будут определять, как эти объекты можно поддерживать в должном состоянии и защищать от безответственных везак.

### ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ IH&RA

Члены IH&RA поддерживают стандартную систему классификации. Ассоциация является единственной предпринимательской структурой, представляющей гостиничный и ресторанный бизнес в мировом

масштабе, и главной силой, отстаивающей интересы данной отрасли. Получив признание ООН, она контролирует все основные международные организации, действующие в данной сфере, что обеспечивает ее конкурентно-способность. Все это дает IH&RA основания участвовать в разработке и утверждении стандартов.

Представителям данного бизнеса зачастую трудно признавать стандарты, которые выпускает ИСО или другие подобные организации, поскольку они считают, что только владельцы гостиниц по-настоящему понимают нужды индустрии гостеприимства.

Но IH&RA может содействовать ИСО в разработке новых и совершенствовании действующих стандартов, предназначенных для туристического и ресторанного бизнеса, с целью повышения качества, безопасности и эффективности на всех уровнях бюджетных ассигнований.

IH&RA занимает выгодное положение с точки зрения оказания ИСО такой помощи, так как она обладает значительными, накопленными за многие годы знаниями и опытом работы в индустрии гостеприимства в целом и в области туристического обслуживания в частности. IH&RA, работая в тесном контакте со всеми участниками процесса стандартизации туристических услуг, может вмешаться в случае, когда речь заходит о неприемлемости некоторых стандартов ИСО для данного бизнеса.

Имея опыт работы более 140 лет, IH&RA может играть важную роль в обеспечении разработки стандартов в том виде, в каком они будут приемлемы для всех. Поскольку ассоциация тесно сотрудничает с Всемирной туристической организацией и другими органами ООН в вопросах, связанных с туристическим бизнесом, она всегда располагает новейшей информацией о проблемах, затрагивающих данную отрасль.

Следует признать, что многие участники туристического бизнеса выступают против международной стандартизации по разным причинам, но в основном потому, что ею занимается не сама отрасль.



В своем заявлении, обращенном к ИСО/ТК 228, ИН&РА высказалась против разработки международных стандартов, распространяющихся на проживание в гостиницах и обеспечение питанием, в том числе потому, что эти услуги уже являются предметом строгого регламентирования на национальном уровне, что международные стандарты не являются предпосылкой качества и что работы по международной стандартизации в этой сфере должны вестись только по непосредственному запросу заинтересованной стороны и при ее поддержке.

Однако существуют такие аспекты туристического бизнеса, которые могут выиграть от международной стандартизации, например, энерго- и водоснабжение, обеспечение продуктами питания, отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха, меблировка и косметические средства.

В 2008 году Фонд ООН (*United Nations Foundation*) предложил 27 неправительственным и международным организациям, включая Программу ООН по окружающей среде, Всемирную туристическую организацию и Международную ассоциацию воздушного транспорта, определить, унифицировать и стандартизировать критерии устойчивого развития индустрии гостеприимства. ИН&РА была включена в эту группу как единственный представитель индустрии гостеприимства. После того, как было определено около 100 критериев, ИН&РА приступила к обучению персонала гостиниц требованиям экологической и социальной ответственности.

ИН&РА предложила поощрять гостиницы за особые достижения в области защиты окружающей среды и сокращения выбросов углекислого газа. Было решено присуждать гостиницам, стремящимся защитить окружающую среду, звание лучшей гостиницы года (*The Emerald Hotelier of the Year*).

Критерии ИН&РА для присвоения этого звания основаны на:

- стратегии экономии энергии;
- экологически безопасном функционировании;
- гигиеничном, здоровом администрировании и питании;
- политике водосбережения;
- использовании продукции местного производства.

Подобные награды призваны стимулировать членов и партнеров ИН&РА в их стремлении к созданию более чистых, энергосберегающих и внимательных к защите окружающей среды гостиниц и ресторанов.

Данная программа получила широкое признание в отрасли, и ИН&РА является единственной международной организацией в индустрии гостеприимства, осуществляющей в настоящее время сертификацию гостиниц по всему миру.

## БУДУЩЕЕ ИНДУСТРИИ

По оценкам ИН&РА, к 2020 году число туристов в мире должно превысить 1,5 млрд, и соответственно экономическая деятельность, связанная с туризмом, в этот период также будет на подъеме. Можно предвидеть нехватку рабочей силы в отрасли и еще большую нехватку квалифицированных специалистов в туристическом бизнесе.

Оздоровительный, экологический и приключенческий туризм — вот лишь некоторые области, которые будут стремительно развиваться в предстоящие десятилетия. Некоторые развивающиеся страны уже занимаются строительством специальных оздоровительных центров для привлечения главным образом пожилых людей в рамках медицинского туризма. А люди в возрасте от 20 до 40 лет более заинтересованы в приключенческом туризме, будь то на воде, на земле или в воздухе. Новые результаты исследований, касающихся климатических изменений и глобального потепления, могут привести к возрождению интереса к экологическому туризму, и все больше и больше путешественников будут искать экологически чистые гостиницы.

ИН&РА придает большое значение развитию экологически чистых гостиниц и ресторанов, которые уделяют серьезное внимание снижению выбросов парниковых газов во всех аспектах своей деятельности. Климатические изменения оказывают влияние на туристический бизнес, как и на многие другие отрасли, и это стимулирует гостиничные хозяйства переходить на более чистые виды энергии.

Усилия по развитию индустрии гостеприимства должны быть направлены на сокращение всех видов воздействия на окружающую среду. Использование более чистой и экологичной энергии и экологически безопасные методы работы во всех сферах этой отрасли будут способствовать повышению эффективности деятельности в целом.

Проведение в некоторых местах отдыха разных встреч, конференций, выставок и т. д. привлекает большое количество гостей. Организаторы таких мероприятий должны быть в состоянии сослаться на стандартную практику сертификации наиболее предпочтительных мест отдыха и определять объекты, удовлетворяющие их needs. В некоторых странах национальные советы по туризму имеют собственные системы классификации, но такие системы разнятся от страны к стране и от региона к региону. В индустрии гостеприимства прослеживается явная потребность в создании универсальной системы, которая была бы последовательной и прозрачной.





# МЕНЕДЖМЕНТ РИСКОВ В ПРИКЛЮЧЕНЧЕСКОМ ТУРИЗМЕ

Первое заседание Рабочей группы 7 «Приключенческий туризм» (Adventure tourism) ИСО/ТК 228 было ознаменовано началом работы над новым стандартом по приключенческому туризму, что особенно важно в свете необходимости пересмотра ранее опубликованных материалов. Авторы Г. Деррик (Graham Derrick) и Б. Сач (Brian Such) подробно описывают трудности стандартизации в этой сложной области, которая, стимулируя более здоровый и раскованный образ жизни, в основном зиждется на свободе действий и любви к риску.

Статья подчеркивает роль и значение этой быстро развивающейся отрасли путешествий и показывает, что стандартизация здесь должна основываться на управлении присущими этому виду отдыха рисками. Это особенно важно, поскольку исключение риска безальтернативно, и, следовательно, управление рисками является требованием, которое должно быть удовлетворено в любом месте, в любых климатических условиях и в любое время.

Чтобы быть уверенными в том, что клиент правильно проинформирован и получил грамотные руководящие указания, а мероприятие организовано надлежащим образом, поставщики услуг должны ограничить риски определенными рамками. Участники в этом случае благодаря управляемым рискам могут получить острые ощущения без чрезмерной опасности для здоровья и жизни.

### ОЦЕНКА РИСКОВ

Предполагается, что будущий стандарт должен быть основан скорее на оценке рисков, нежели на перечне конкретных мероприятий. Подход с позиции риска не только поможет оценить саму деятельность, но и обеспечит применимость стандарта ко всем возрастным категориям участников и к стилю каждого поставщика услуг.

Примером могут служить «благотворительные походы», претерпевающие сейчас настоящий бум и отличающиеся большим разнообразием с точки зрения их организации. Благотворительные организации для сбора денежных средств стремятся представить себя в позитивном свете, в частности, путем организации пеших походов на главные горные хребты, зачастую достигающие значительных высот.

Поскольку многие из таких походов являются разовыми мероприятиями, они могут быть организованы не так хорошо, как это требуется. Потенциальные клиенты часто получают неполную информацию о рисках, с которыми они могут столкнуться. Кроме того, не всегда

ясно, кто является настоящим организатором похода, что приводит к неточному пониманию распределения ролей и ответственности. Такие походы, несомненно, относятся к приключенческому туризму и выиграли бы от стандартизации.

### Менеджмент рисков является сложной задачей для поставщиков приключенческих услуг

Активно развивается в мире практика предоставления больших морских судов, часто вместе с профессиональной командой, для прогулок в праздничные и выходные дни вдоль побережья и вокруг островов. Такие мероприятия часто широко не рекламируют, поскольку они связаны с определенным риском и туристам обычно дается возможность лишь обозреть окрестности. Эти прогулки, как и сафари, которые организуются для того, чтобы только посмотреть на диких животных и сфотографировать их, не всегда относят к приключенческому туризму, подразумевая, что они могут выходить за рамки стандартных правил, определяющих остальные аспекты предоставления туристических услуг.

Необходимо, чтобы любой стандарт ИСО в области приключенческого туризма охватывал и такие мероприятия. К приключенческому туризму следует подходить с точки зрения характера предоставляемых услуг, а не с точки зрения норм, определяющих конкретную деятельность, которая зачастую и так достаточно хорошо регламентируется соответствующими правительственными органами.

### ВНИМАНИЮ ПОСТАВЩИКОВ УСЛУГ

Предоставление услуг некоммерческими благотворительными фондами и другими организациями, привлекающими волонтеров, является еще одной областью, заслуживающей особого внимания. Это особенно



относится к молодежному приключенческому туризму, о чем свидетельствует наличие «необученных» организаций, подобных «Скаутам», «Гидам» и другим. Такие поставщики услуг должны работать подобно индивидуальным предпринимателям в соответствии с признанными в мире нормами надлежащей практики.

Однако приключенческий туризм предназначен не только для молодежных организаций или для здоровых и тренированных совершеннолетних молодых людей. Все больше и больше людей пенсионного возраста, не обремененных трудовыми обязанностями, стремятся принять участие в рискованных предприятиях, хоть и в более мягкой и спокойной форме.

С экономической точки зрения данная группа населения, по-видимому, располагает свободными денежными средствами. Часто эти люди предпочитают более высокосекторные и дорогие гостиницы, транспортные средства и услуги, нежели могут себе позволить их молодые сотоварищи по приключенческому туризму. Международные стандарты в этой сфере должны охватывать любые услуги, предоставляемые людям всех возрастных групп.

Несомненное внимание в любом стандарте, определяющем требования к приключенческому туризму, должно уделяться предоставлению услуг третьей стороной. Довольно часто это касается предоставления какой-либо конкретной услуги или какого-либо ее элемента отдельными лицами или организациями в стране, организующей данное мероприятие.

Приключенческий туризм может вносить существенный вклад в повышение занятости и увеличение доходов. Поскольку стандарты в данной области направлены на улучшение качества обслуживания в целом, они имеют важнейшее значение для полной реализации потенциальных возможностей международного рынка.

Ключевым фактором является управление рисками. Однако важно понять, что риск является только одним из аспектов надлежащей практики в приключенческом туризме. Важно, чтобы каждый новый стандарт в данной области отражал современную надлежащую практику, применяемую лучшими поставщиками услуг, включая:

- качество предоставления услуг, позволяющее потенциальным участникам принимать решения на основе всей имеющейся информации;
- отбор, круг обязанностей и компетентность руководящего персонала;
- планирование, направленное на исключение возможности возникновения какой-либо кризисной ситуации.

Сфера компетенции новой рабочей группы ИСО по приключенческому туризму включает в себя все эти аспекты. Важно, чтобы все участники приключенческого туризма понимали уровень существующих рисков и имели право знать, что именно поставщик услуг намерен предпринять в случае возникновения трудностей.

### ПОДХОД «ЧТО, А НЕ КАК»

На первый взгляд такой подход может показаться несколько диктаторским для отрасли, основными приоритетами которой являются свобода, вызов судьбе и дух авантюризма. Однако, однозначно определяя требуемые результаты и не устанавливая при этом ограничительных процедур (*что* поставщик услуг должен поставлять, а не *как* он должен это делать), такие новые стандарты способны помочь в обеспечении безопасности организуемых мероприятий, не принося в жертву оригинальность, неожиданность и острые ощущения.

И, наконец, несмотря на ценность такого подхода к международным стандартам по приключенческому туризму, особенно полезным может стать механизм, помогающий поставщикам услуг демонстрировать свое соответствие установленным требованиям. Поэтому при разработке стандарта внимание будет направлено на создание такого механизма, включая инструкции по его применению, чтобы максимально повысить доверие потенциальных участников к приключенческому туризму. Это позволит отрасли развиваться и совершенствоваться в атмосфере доверия.

### Новые стандарты будут способствовать обеспечению безопасной деятельности

Национальные эксперты, приступающие к этой новой деятельности, осознают необходимость выработки международных норм и стремятся повысить вероятность того, что стандарт ИСО станет наиболее эффективным средством решения вышеозначенных задач. Однако в ряде стран уже было проделано немало полезной работы, и важно принять во внимание все достигнутые результаты по мере решения новых задач. Широкое использование национального опыта будет чрезвычайно важным для достижения конечного успеха данного проекта.



# НОВЫЕ РАЗРАБОТКИ ИСО/ТК 228

Первым документом, опубликованным ИСО/ТК 228 в 2003 году, был терминологический стандарт ИСО 18513:2003 «Туристические услуги. Отели и другие способы размещения туристов. Терминология» (*Tourism services — Hotels and other types of tourism accommodation —*

*Terminology*). Дальнейшие разработки комитета вплоть до 2009 года касались только услуг дайвинга.

В приведенную ниже таблицу включены только те стандарты, которые в настоящее время находятся в комитете на разных стадиях разработки.

Обозначение	Название	Перевод названия	Статус
ISO/NP 13009	Beaches – Criteria to render the service	Пляжи. Критерии оказания услуг	Новая тема
ISO/DIS 13289	Recreational diving services – Requirements for the conduct of snorkelling excursions (service provision)	Отдых с услугами дайвинга. Требования по проведению экскурсий подводного плавания (предоставление услуг)	Проект международного стандарта
ISO/CD 13293	Recreational diving services – Requirements for gas blender training programmes	Отдых с услугами дайвинга. Требования по программам обучения пользованием аквалангами	Проект комитета
ISO/DIS 13970	Recreational diving services – Requirements for the training of recreational snorkelling guides	Отдых с услугами дайвинга. Требования к инструкциям по организации развлечений подводного плавания	Проект международного стандарта
ISO/NP 14489-1	Safe delivery of adventurous activity – Part 1: Risk management	Обеспечение безопасности путешествий. Часть 1. Менеджмент рисков	Новая тема
ISO/NP 14489-2	Safe delivery of adventurous activity – Part 2: Leader competence	Обеспечение безопасности путешествий. Часть 2. Компетентность руководителя	Новая тема
ISO/NP 14489-3	Safe delivery of adventurous activity – Part 3: Information to clients	Обеспечение безопасности путешествий. Часть 3. Информация для клиентов	Новая тема
ISO/CD 14785	Tourist information offices – Requirements for tourist information and reception services	Информационные службы для туристов. Требования к услугам туристической информации и приема	Проект комитета
ISO/CD 28621	Medical spas using natural resources – Service requirements	Лечебные спа-процедуры с использованием природных источников. Требования к услугам	Проект комитета





## КАЧЕСТВО ДАННЫХ: ИСО 8000

Несомненным является тот факт, что сейчас мы живем в информационной эре. Те, кто работают непосредственно с продукцией или услугами, оказываются в меньшинстве и в огромном количественном отрыве от тех, кто имеет дело с представлением продукции и услуг в цифровом виде. Этот сдвиг произошел в конце 50-х годов прошлого века. Автор статьи П. Бенсон (Peter R. Benson) подкрепляет эту точку зрения на примере стандарта ИСО 8000.

США первыми в мире заметили, что количество «белых воротничков» превысило численность «синих воротничков». Возможно, корни этого изменения уходят в 1440 год, ознаменовавшийся изобретением Гуттенбергом печатного прессы. Потребовалось 550 лет для того, чтобы увидеть зачатки всемирной паутины (*World Wide Web*), и всего десять лет спустя в нашу жизнь вошли поисковые системы, ставшие главным средством добывания информации.

В результате человечество получило более быстрый и дешевый доступ к данным.

Качество информации является ключевым во взаимодействии как между людьми, так и между машинами.

При записи музыки качество «конечного продукта» будет зависеть от технологий, используемых в процессе записи, передачи и воспроизведения оригинального звука. Если принять во внимание тот факт, что Бетховен продолжал сочинять шедевры, даже полностью потеряв слух, то любого непременно впечатлят возможности нотного письма как средства записи данных и, конечно же, способность Бетховена мастерски их использовать.

Нетрудно догадаться, что качество данных очень важно. Ведь большинство людей сталкивалось с негативными последствиями информационных ошибок, и о таких случаях ежедневно сообщается во всех новостях. Примером может служить потеря орбитального климатического зонда на Марсе и грузового самолета MD-11 компании Korean Air, разбившегося в 1999 году. Обе катастрофы произошли из-за путаницы между британской и метрической системами измерения. Простейшая неточность продолжает вызывать фатальные ошибки, которых с легкостью можно было бы избежать.

Качество данных является важнейшей проблемой и для людей, и для компаний любого размера. Стоимость

низкого качества данных составляет значительную часть всех транзакций, и за него платит каждая компания и каждый человек в отдельности.

Опыт промышленности показывает, что при обнаружении и устранении дублирования основных данных, относящихся к производителю продукции, материалам и сервису, компаниям удастся сэкономить 15 % расходов, что весьма существенно.

Проблема не осталась незамеченной. В то время как поставщики ERP-приложений (планирование ресурсов предприятия) сфокусировались на решении проблем доступа к информации и обеспечения надежного представления данных, специализированные компании работают над устранением проблем с качеством основных данных.

### ЧТО ТАКОЕ КАЧЕСТВО ОСНОВНЫХ ДАННЫХ?

Основные данные определяют и описывают людей, организации, местоположение, имущество, материалы, продукцию, услуги, процессы, процедуры, правила и регулирующие нормы.

Понимание роли, которую основные данные играют в качестве данных в целом, стало важнейшей частью работы ИСО/ТК 184 «Автоматизированные системы и интеграция»/ПК 4 «Промышленные данные»/РГ 13 «Качество промышленных данных» (*ISO/TC 184, Automation systems and integration, SC 4, Industrial data, WG 13, Industrial data quality*). Эта рабочая группа занимается разработкой серии стандартов ИСО 8000.

ИСО 8000-110:2009 «Основные данные. Обмен типичными данными. Синтаксис, семантическое кодирование и соответствие спецификации данных» (*Master data: Exchange of characteristic data: Syntax, semantic encoding, and conformance to data specification*) описывает фун-



даментальные характеристики, определяющие качество основных данных.

Синтаксис зачастую воспринимается как нечто само собой разумеющееся, но на ранней стадии разработки стандарта комитет получил запрос: использовать вместо термина «данные» термин «информация» на основании того, что эти два понятия являются синонимами, но информация в качестве термина распространена больше.

В итоге документ все же доказал разницу между двумя терминами, причем сделал это так, что стандарт даже не нужно было читать, чтобы понять, что имеется в виду. Как такое возможно? Документ был создан в формате pdf, но распространялся с неизвестным расширением файла rdx. Таким образом, документ может содержать хорошую информацию, но иметь низкое качество данных, что делает его непригодным для использования.

С семантическим кодированием было сложнее. И хотя было ясно, что проблема существует, прийти к согласию оказалось непросто. Отсутствие четкого семантического кодирования является ключевым фактором в ошибках измерения, т. е. низкого качества данных, о которых говорилось ранее. Если просто требовать, чтобы все данные имели четкую маркировку, это решит только половину проблемы. Второй половиной станет разрешение, делающее маркировку читаемой. Качество содержимого маркировки как такового было решено вынести за рамки области применения стандарта.

Согласно требованиям ИСО 8000-110:2009, семантическое кодирование существует либо как ссылка на внешний открытый технический словарь, либо непосредственно содержится в данных.

Соответствие спецификациям данных уходит корнями в определение качества, представленное в ИСО 9000:2008. В этом стандарте качество определяется как степень, в которой набор неотъемлемых характеристик удовлетворяет требованиям. ИСО 8000-110 расширяет это понятие, настаивая, чтобы соответствие требованиям было измеримо с помощью компьютера как соответствие спецификациям данных.

### КОМПЕТЕНТНЫЙ ДУЭТ

Отсюда следует, что если в ИСО 8000-110:2009 оговаривается необходимость измерения соответствия требованиям посредством компьютера, то требования также должны быть машинно зависимы. Этого можно достичь, применяя ИСО/ТУ 22745-30:2009 «Системы промышленной автоматизации и интеграции. Открытые технические словари и их применение к основным данным. Часть 30. Представление руководства по идентификации» (*Industrial automation systems and integration*

— *Open technical dictionaries, and their application to master data. Part 30: Identification guide representation*).

Состоящий из нескольких частей ИСО/ТУ 22745 содержит инструкции по формированию требований к данным и примеры на языке XML.

На практике компании пользуются форматом XML в соответствии с ИСО/ТУ 22745-30 для определения требований к данным и этим же форматом в соответствии с ИСО/ТУ 22745-40 для обмена основными данными. Оба документа используют открытый словарь ИСО/ТУ 22745 для семантического кодирования.

Некоторые поставщики приложений осознали также, что формулировку требований к данным по ИСО/ТУ 22745-30 можно применять для требований к любым данным, от налоговой декларации до web-форм, и что это облегчает путь к созданию качественных данных по ИСО 8000.

### ТРЕБОВАНИЕ БОЛЬШИНСТВА СТРАН

Предоставление данных, необходимых для безопасной и эффективной работы предприятия и его оборудования, является обязательным требованием законодательства большинства стран. Покупатели быстро обозначили свои намерения в части использования ИСО 8000-110:2009 при заказах на поставку и в контрактах (см. пример типового описания данных в блоке).

В отношении этого требования важно то, что создание соответствующих ИСО 8000-110:2009 данных не требует уплаты каких-либо лицензионных сборов или использования специализированного программного обеспечения; оно может осуществляться в рамках любых технических возможностей любой организации, независимо от ее размера.

XML — предпочтительный формат, но качественные данные по ИСО 8000-110:2009 могут представляться и в виде электронных таблиц, баз данных или даже текстовых документов.

Единственная проблема состоит в подтверждении полноты выполнения требований, и для этого необходима формулировка требований к данным. Это может быть обеспечено также в виде пустой базы данных, шаблона электронной таблицы, бланка документа или web-формы. По существу, создать качественные основные данные, соответствующие ИСО 8000-110:2009, просто. И это является главной целью.

### К ЛУЧШЕМУ КАЧЕСТВУ

Обобщая вышесказанное, следует подчеркнуть, что ИСО 8000-110:2009 дает промышленности способ сделать первый шаг к улучшению качества данных. Это также является ключевым компонентом инициативы



### ТИПОВОЕ ОПИСАНИЕ ДАННЫХ

Подрядчик, субподрядчик или поставщик должен в случае поступления запроса предоставить технические данные в электронном виде по любому вопросу, входящему в область действия настоящего контракта, как изложено ниже.

**Данные должны удовлетворять требованиям ИСО 8000-110:2009.**

- Данные должны удовлетворять соответствующим зарегистрированным руководствам по идентификации ИСО/ТУ 33745-30.
- Данные должны кодироваться с использованием концептуальных идентификаторов из открытого технического словаря, который представлен в ИСО/ТУ 22745, поддерживающих бесплатное их приведение к концептуальным характеристикам.
- Данные должны представляться на языке XML, предназначенного для создания web-страниц в соответствии с ИСО 22745-40.

C@S (*Cataloging at Source*). Многие считают, что благодаря ей бизнес коренным образом изменится, поскольку получит немедленный доступ к официальным данным в пригодной для использования форме. Это будет характеризоваться прослеживаемостью данных, верно отображаемых при их переносе из одного приложения в другое. Это положит конец неполноте данных и неточной информации.

ИСО 8000-110:2009 начинает повышать осознание важности портативных основных данных. Это основные данные, которыми можно манипулировать независимо от машины, операционной системы и программного обеспечения. При развертывании архитектур SaaS (*Software as a Service*) портативные основные данные по ИСО 8000-110:2009 являются антидотом к привязке данных.

## НА БАЗЕ ВНИИСА РАБОТАЮТ ДВА ДИССЕРТАЦИОННЫХ СОВЕТА

**Диссертационный Совет по специальности 05.02.23 «Стандартизация и управление качеством продукции».** Принимает к защите диссертации на соискание ученой степени кандидата и доктора технических наук.

**Диссертационный Совет специальности 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям и сферам деятельности в том числе «Стандартизация и управление качеством продукции»)».** Принимает к защите диссертации на соискание ученой степени кандидата и доктора экономических наук.

Диссертационные советы принимают к предварительному рассмотрению диссертации, отвечающие требованиям, предусмотренным пунктом 8 Положения о порядке присуждения ученых степеней (утверждено Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.01.2002 № 74).

Контакты  
тел. (495) 253-04-46,  
E-mail: study@gost.ru  
Заведующая аспирантурой  
Сафонова Ольга Рафаиловна.





# НОВАЯ РЕДАКЦИЯ ИСО/ТУ 29001

Опубликована третья редакция технических условий на систему менеджмента качества для нефтяной и газовой промышленности — ИСО/ТУ 29001. Руководитель проекта рабочей группы ИСО/ТК 67, разработавшей данные технические условия, Э. Дюран (Ed Durante) отмечает в статье возрастающее признание ИСО/ТУ 29001 в качестве базового документа, содержащего требования к менеджменту качества в этом секторе.

ИСО/ТУ 29001 «Нефтяная, нефтехимическая и газодобывающая промышленность. Отраслевые системы менеджмента качества. Требования к продукции и услугам организаций-поставщиков» (*Petroleum, petrochemical and natural gas industries — Sector-specific quality management systems — Requirements for product and service supply organizations*) определяет требования к системе менеджмента качества (СМК) организаций, поставляющих продукцию и оказывающих услуги для нефтяной, нефтехимической и газовой промышленности.

Третье издание ИСО/ТУ 29001 включает в себя полный текст основополагающего стандарта на систему менеджмента качества ИСО 9001:2008 без изменений, который заключен в рамки. Вне рамок приводятся дополнительные требования, специфические для рассматриваемой отрасли промышленности.

ИСО/ТУ 29001:2010 является результатом сотрудничества Американского института нефти (*American Petroleum Institute — API*) и Технического комитета ИСО — ИСО/ТК 67 «Материалы, оборудование и сооружения континентального шельфа для нефтяной, нефтехимической и газовой отраслей промышленности». Данные технические условия опубликованы также в виде API Q1, чтобы обеспечить единый документ на СМК, который удовлетворял бы потребности как основных предприятий этой отрасли, так и правительственных и контролирующих организаций по всему миру. Документ создает базу для оценки СМК изготовителей оборудования и поставщиков услуг.

К потенциальным пользователям ИСО/ТУ 29001 относятся организации:

- занимающиеся изысканиями, производством, транспортировкой и очисткой нефтепродуктов и природного газа;
- осуществляющие проектирование, изготовление, монтаж, обслуживание и ремонт оборудования, применяемого при изысканиях, производстве, транспортировке и очистке нефтепродуктов и природного газа;



- оказывающие технические, функциональные и вспомогательные услуги по указанным выше направлениям данного сектора промышленности.

По отзывам пользователей, ИСО/ТУ 29001 признан сейчас в качестве основополагающего документа, содержащего требования к СМК в сфере исследований и производства в нефтяной и газовой промышленности. Поскольку документ завоевал широкое признание в этом секторе, то в настоящее время изучается вопрос о его применении при прокладке трубопроводов.

Организации нефтяной и газовой промышленности достигли согласия в том, что изготовители продукции и провайдеры услуг должны иметь СМК, функционирующую в соответствии с требованиями ИСО/ТУ 29001 как признанного промышленного стандарта, обеспечив тем самым надежность поставок в данной отрасли экономики.

Одним из преимуществ этого документа, предназначенного для применения в конкретном секторе промышленности, является включение в него всех требований ИСО 9001:2008, которые отдельные организации должны выполнять по условиям договоров с некоторыми потребителями о наличии СМК, соответствующей данному стандарту.



# СЕРТИФИКАЦИЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА. ОБЗОР ИСО — 2009

ИСО выпустила последнюю редакцию ежегодного обзора — «The ISO Survey of Certification — 2009», освещающего деятельность организаций по сертификации на основе стандартов ИСО на системы менеджмента. В этот раз Обзор издан не только в виде брошюры, но и на компакт-диске. Впервые в нем представлены данные за период с 1993 по 2009 годы.

В предисловии к Обзору отмечается в качестве сенсации, что количество сертификатов по базовому стандарту на систему менеджмента — ИСО 9001 превысило миллион. К концу декабря 2009 года в 178 странах было выдано 1064785 сертификатов по данному стандарту версий 2000 и 2008 гг., что составляет прирост в 8% по сравнению с 2008 годом. В числе 10 стран с высшими показателями: Китай — 257076, Италия — 130066, Япония — 68484, Испания — 59576, Российская Федерация — 53152, Германия — 47156, Великобритания — 41193, Индия — 37493, США — 28935 и Республика Корея — 23400.

Наряду с ИСО 9001 в обзоре представлены данные о сертификации по следующим стандартам на системы менеджмента:

## ИСО/ТО 16949:2009

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

*Quality management systems — Particular requirements for the application of ISO 9001:2008 for automotive production and relevant service part organizations*

### 10 стран с высшими показателями:

Китай — 12071, США — 3882, Республика Корея — 3857, Германия — 3205, Индия — 2660, Япония — 1195, Франция — 1096, Бразилия — 1077, Италия — 1070

## ИСО 13485:2003

Изделия медицинские. Системы менеджмента качества. Требования для целей регулирования

*Medical devices — Quality management systems — Requirements for regulatory purposes*

### 10 стран с высшими показателями:

Германия — 3019, США — 2834, Китай — 1498, Великобритания — 1330, Италия — 1109, Швеция — 836, Франция — 788, Канада — 453, Китай (Тайбэй) — 362

## ИСО/МЭК 27001:2005

Информационные технологии. Методы обеспечения безопасности. Системы менеджмента информационной безопасности. Требования

*Information technology — Security techniques — Information security management systems — Requirements*

### 10 стран с высшими показателями:

Япония — 5508, Индия — 1240, Великобритания — 946, Китай (Тайбэй) — 934, Испания — 483, Китай — 459, Румыния — 303, Италия — 297, Чешская Республика — 264, Германия — 253

## ИСО 22000:2005

Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования для любой организации, работающей в цепочке создания пищевой продукции

*Food safety management systems — Requirements for any organization in the food chain*

### 10 стран с высшими показателями:

Китай — 3342, Турция — 1134, Греция — 987, Индия — 948, Китай (Тайбэй) — 810, Румыния — 661, Польша — 549, Шри-Ланка — 329, Испания — 483, Кипр — 245

## ИСО 14001:1999 и ИСО 14001:2004

Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению

*Environmental management systems — Requirements with guidance for use*

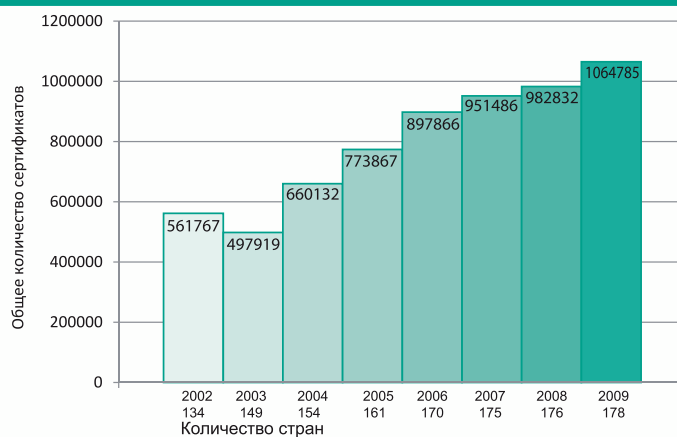
### 10 стран с высшими показателями:

Китай — 55316, Япония — 39556, Испания — 16527, Италия — 14542, Великобритания — 10912, Республика Корея — 7843, Румыния — 6863, Германия — 5865, США — 5225, Чешская Республика — 4684

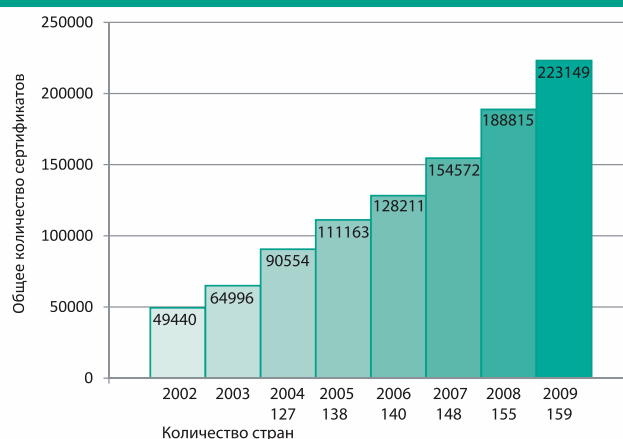
В настоящем выпуске журнала данные Обзора по вышеуказанным стандартам представлены в виде диаграмм на страницах 24-25.



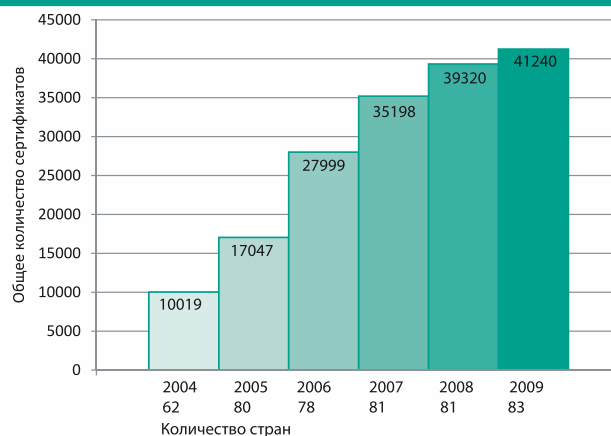
## ИСО 9001:2000 И ИСО 9001:2008 ПЕРИОД ДЕКАБРЬ 2002 – ДЕКАБРЬ 2009



## ИСО 14001:1999 И ИСО 14001:2004 ПЕРИОД ДЕКАБРЬ 2002 – ДЕКАБРЬ 2009



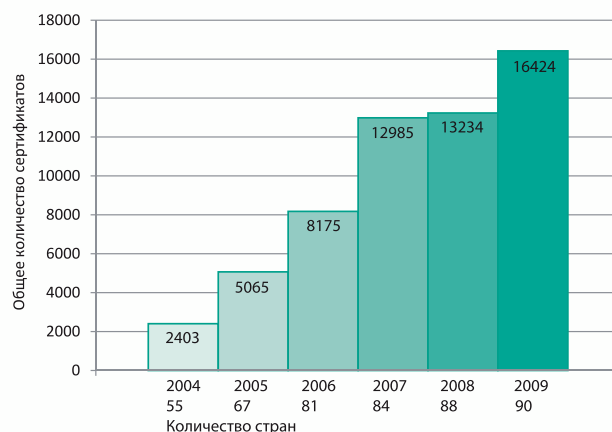
## ИСО/ТУ 16949:2002 ПЕРИОД ДЕКАБРЬ 2004 – ДЕКАБРЬ 2009



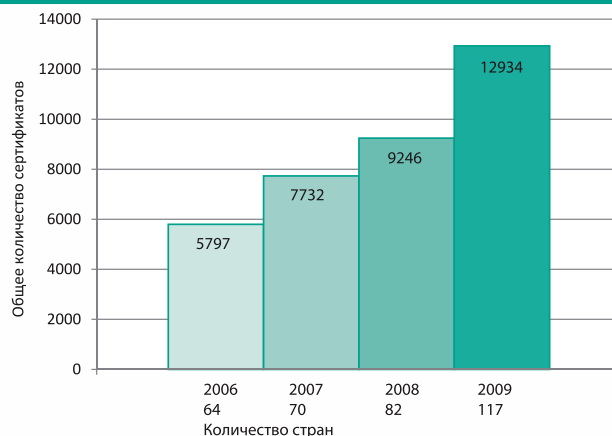




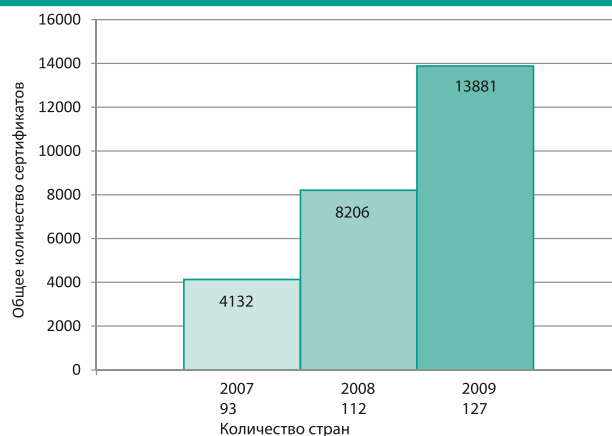
**ИСО 13485:2003**  
**ПЕРИОД ДЕКАБРЬ 2004 – ДЕКАБРЬ 2006**



**ИСО/МЭК 27001:2005**  
**ПЕРИОД ДЕКАБРЬ 2006 – ДЕКАБРЬ 2009**



**ИСО/МЭК 22000:2005**  
**ПЕРИОД ДЕКАБРЬ 2007 – ДЕКАБРЬ 2009**





# КУЛЬТУРНЫЕ МОСТЫ КОМПАНИИ STUDIOSUS

Studiosus — семейная компания, созданная в 1954 году. Сегодня она является одним из ведущих операторов Европы, организующих культурно-познавательные туры. Высокое качество программ, превосходные руководители туров и постоянные инновации помогают компании сохранять свое ведущее положение на рынке туристских услуг.

Studiosus — единственный в Европе оператор культурно-познавательного туризма, работающий с 1998 года по сертифицированной системе менеджмента качества, основанной на ИСО 9001 и охватывающей процессы отбора, подготовки и последующего обучения руководителей туров. В 2007 году была проведена повторная сертификация системы менеджмента качества на соответствие стандарту ИСО 9001 версии 2000 года.

В головном офисе компании, расположенном в Мюнхене, работает примерно 300 человек, 22 из которых — стажеры. Studiosus сотрудничает примерно с шестьюстами туроператорами по всему миру. За 2009 год компания организовала поездки 93400 туристов в 125 стран.

С 1987 года исполнительным директором компании Studiosus, основанной его отцом, является Питер-Марио Кубш (Peter-Mario Kubsch), который в 2010 году был гостем ИСО и ответил на вопросы журнала ISO Focus+.

*Studiosus заявляет, что миссия компании заключается в наведении мостов между странами и культурами. Можете ли Вы подробнее рассказать о миссии компании и Вашем мнении о международных стандартах, которые также строят мосты?*

**П.-М. К.:** Действительно, наша цель — построить мосты между людьми и странами разных культур. Добиться этого мы можем только с помощью наших потребителей, которых рассматриваем как партнеров. В то же время жизненно важно, чтобы мы содействовали охране природных ландшафтов принимающих стран и существующих там социально-культурных структур.

Мы отвечаем за защиту разнообразия и естественной красоты нашей земли в интересах как живущих, так и будущих поколений. Компания стремится претворить эту задачу в конкретные цели и обязательства, важные с экологической и социальной точек зрения.

В 1998 году компания стала первым в Европе туроператором, зарегистрировавшим Европейскую систему экологического менеджмента (EU Eco-Management and Audit Scheme — EMAS). Была выработана экологическая политика, составлен перечень экологических и социальных обязательств и создана система экологического менеджмента на основе ИСО 14001. Наше решение об участии в EMAS отражает долгую историю обязательств нашей компании в устойчивом туризме.

*В настоящее время ИСО работает над группой стандартов, предназначенных для информирования туристов. Какое значение, по Вашему мнению, имеет разработка таких стандартов? Что Вы думаете о нежелании индустрии размещения туристов принять международную гармонизированную систему классификации гостиниц?*

**П.-М. К.:** В целом я признаю международные стандарты, но нельзя игнорировать тот факт, что зачастую национальные различия весьма значительны в таких, например, сферах, как инфраструктура, сортировка и утилизация мусора. Трудно создать здесь общую систему, пригодную для всех участников индустрии туризма. Тем не менее, стандарты ИСО могут дать руководящие указания по лучшей практике, которые можно адаптировать к условиям конкретной страны.

*Не могли бы Вы рассказать о своем довольно длительном опыте работы по применению ИСО 9001?*

**П.-М. К.:** Цель компании — удовлетворение пожеланий наших потребителей и одновременно стремление к нововведениям. Поскольку Studiosus хочет развиваться, важно вводить новые услуги.

В анкетах, которые заполняют гости после возвращения из организованных нами туров, более 96% респондентов отмечают, что их ожидания были удовлетво-



рены и даже превзойдены. В 1998 году для обеспечения удовлетворенности потребителей мы представили систему менеджмента качества по отбору, подготовке и последующему обучению руководителей туров для проведения аудита по ИСО 9001. В этом же году была одобрена наша система экологического менеджмента как соответствующая ИСО 14001 и EMAS.

Обе системы менеджмента были неоднократно сертифицированы. Аудит ориентировался на процессы, обеспечивающие высокое качество работы в отдельных департаментах и ориентированные на реализацию стратегии и задач компании.

В компании существует комплексная система отслеживания и анализа результатов выполнения пяти основных задач: удовлетворенности потребителей, удовлетворенности сотрудников, честных взаимоотношений с деловыми партнерами, выполнения социальных обязательств и достижения экономической рентабельности.

Одной из составляющих действующей системы менеджмента является сбалансированная система показателей, по которой определяется уровень достижения каждой цели.

*Компания Studiosus позиционирует себя как экологически ориентированную. Как выполняются обязательства по охране окружающей среды и помогают ли в этом стандарты ИСО? Как Вы можете гарантировать выполнение вашими партнерами по всему миру обязательств в области устойчивости и экологии?*

**П.-М. К.:** В отчете компании по устойчивости описано множество мер, предпринятых для применения экологически и социально ответственных стандартов. Это не всегда легко, но мы продолжаем следовать этому курсу потому, что он дает результаты. Например, число потребителей, удовлетворенных мерами, принятыми гостиницами в области охраны окружающей среды, возросло с 67,8% в 1996 году до 78,8% в 2008 году. Это — результат регулярно проводимых с владельцами гостиниц семинаров по данной тематике.

Стандарты ИСО, касающиеся удовлетворенности потребителей, выбросов углекислого газа или эко-

логического менеджмента, служат компании основой для рассмотрения этих вопросов.

*Как компания выполняет свою миссию в области социальной ответственности перед партнерами и потребителями? Какой вклад здесь может внести стандарт ИСО 26000?*

**П.-М. К.:** соблюдение обязательств по социальной ответственности является одной из пяти основных целей Studiosus. Корпоративная социальная ответственность как фундаментальный аспект корпоративной культуры давно зафиксирована в заявлении компании о своей миссии. Поэтому мы и предлагаем социально и экономически ответственные туры. Заботливое отношение к окружающей среде и национальным ресурсам — это вопрос поведения, в то время как уважение к социальным структурам принимающих стран — это необходимость, если мы хотим, чтобы нас радушно принимали.

При определении достижений компании применяется сбалансированная система показателей, данные по которым ежегодно публикуются в экологическом отчете. Отчет компании по социальной ответственности впервые был составлен в 2009 году в соответствии с Руководящими указаниями по представлению отчетов по устойчивости и получил самый высокий рейтинг (категория А).

В 2007 году компания стала участвовать в работе Глобального договора ООН (*UN Global Compact*)\*, принципы которого включены в стандарт ИСО 26000 на социальную ответственность.

Фонд Studiosus поддерживает социальные, культурные и экологические проекты во многих странах, чтобы не только брать, но и отдавать. И что самое важное, мы ожидаем от сотрудников компании соблюдения принципов социальной ответственности, что они и делают с большой отдачей. С 1998 года компания уже внедряет некоторые инструменты корпоративной социальной ответственности в рамках EMAS, ИСО 14001 и ИСО 9001. Они являются неотъемлемой частью действующей в компании системы менеджмента.

\* Международная инициатива ООН, объединяющая на добровольной основе компании разных стран с целью поддержки универсальных принципов экологической и социальной ответственности.





# «ВИЗА» ИСО 9001 НА ПАСПОРТАХ США

Агентство по печати правительства США (US Government Printing Office — GPO) внесло в процесс изготовления паспортов США коренные преобразования, внедрив и получив сертификат ИСО 9001 на систему менеджмента качества в отделении защищенной печати, расположенном на территории Центра космических исследований имени Стенниса в Миссисипи.

В связи с этим нововведением журнал ISO Focus+ взял интервью у управляющего директора GPO по защите и интеллектуальным документам С.Леблана (Steve LeBlanc), который поделился опытом внедрения стандарта ИСО 9001 с последующей сертификацией и считает, что теперь паспорта США стали самыми защищенными в мире.

Вопросы задавал сотрудник журнала ISO Focus+ Г.Ламбер (Garry Lambert).

*Г.Л.: Каковы основные причины внедрения ИСО 9001 в GPO и каких целей вы хотели при этом достичь?*

*С.Л.:* Мы внедрили ИСО 9001 и провели сертификацию по его требованиям, чтобы создать условия для улучшения процессов, поднять планку качества и получить возможность продемонстрировать потребителям, что мы производим единообразную продукцию и соответствуем мировым стандартам совершенства. С момента создания в 2008 году отделения GPO в Миссисипи персонал превратил этот участок в эталон высоких стандартов и высококачественных производственных процессов.

*Г.Л.: Решение исходило от высшего руководства?*

*С.Л.:* Да, от руководства исходила инициатива, которую поддержал я и общественный типограф GPO Б.Тапелла (Bob Tapella). Мы установили цели внедрения ИСО 9001, назначили сроки и выделили ресурсы.

*Г.Л.: Вам нужно было адаптировать требования ИСО 9001 к условиям вашей организации или они устроили вас в существующем виде?*

*С.Л.:* Мы ничего не меняли, а внедрили ИСО 9001 как предписано. В GPO ежемесячно, то есть «в установленные промежутки времени», как этого требует стандарт, проводится анализ, и это хорошо «встроилось» в нашу модель ведения бизнеса, не изменив ее.



*Г.Л.: Проводилось ли обучение персонала требованиям и процедурам ИСО 9001?*

*С.Л.:* Всех работников мы обучали сами. Руководящие комитеты разработали учебные программы. Мы подготовили также внутренних аудиторов. Персонал обучался на каждом этапе и принял это начинание благожелательно.



## О GPO

Агентство по печати правительства США (*US Government Printing Office — GPO*) — главное федеральное централизованное учреждение страны по сбору, каталогизации, выпуску, аутентификации и защите всех форм публикуемой правительственной информации.

GPO несет ответственность за выпуск и распространение информационной продукции и услуг и обеспечивает доступ к правительственной информации на бесплатной основе с помощью Федеральной цифровой системы (*Federal Digital System*, [www.fdsys.com](http://www.fdsys.com)) и посредством партнерских отношений с примерно 1220 национальными библиотеками, участвующими в Федеральной депозитарной библиотечной программе (*Federal Depository Library Program*, [www.gpo.gov](http://www.gpo.gov)).

Начиная с 1920-х годов, GPO выпускает паспорта для Государственного департамента США в подразделении защищенной печати в Вашингтоне. В 2008 году для удовлетворения растущего спроса на паспорта GPO открыло второе подразделение в Миссисипи.

В 2005 году GPO выпустило первый электронный паспорт (*e-Passport*), а в 2007 году полностью перешло на их производство. За последние два года работники GPO напечатали более 23 миллионов паспортов, из которых около семи миллионов выпущены в подразделении, находящемся в Миссисипи.

*G.L.: Помимо введения цифрового доступа, какие еще производственные процессы изменились в результате внедрения ИСО 9001?*

*S.L.:* Мы решили отказаться от бумажных носителей, и внедрение ИСО 9001 помогло нам упростить практически все производственные процессы.

*G.L.: Как удалось достичь снижения производственных отходов?*

*S.L.:* Мы измеряли количество отходов в течение года. Первым этапом стало их отслеживание. Операторам дали задание измерять объем отходов по каждому производственному процессу, вследствие чего работники стали внимательнее. На втором этапе мы выявили «лидеров по отходам», это были в основном бумага и электронные материалы, используемые в производстве. В 2008 году, с началом внедрения процедур в соответствии с ИСО 9001 и внесением улучшений в процессы, объем отходов снизился с 5,9 % до 0,5 %.

Данные улучшения предусматривают также установление быстрого и легкого цифрового доступа к процедурам системы менеджмента качества непосредственно из производственного цеха с помощью сенсорных ноутбуков.

*G.L.: Планируете ли вы расширять область сертификации по ИСО 9001?*

*S.L.:* Ежегодно под контролем отдела защиты и интеллектуальных документов GPO находится выпуск миллионов паспортов, разрешений на пересечение границы и приложений к этим документам, изготавливаемых на двух производственных участках. Первый находится в Вашингтоне, в настоящее время он выпускает 70 % паспортов. На долю второго участка, который находится в Миссисипи и сертифицирован по ИСО 9001, приходится выпуск 30 % паспортов. Производственное отделение в Вашингтоне планирует получить сертификат ИСО 9001 в 2011 году, и тогда все 100 % паспортов США будут выпускаться в соответствии с требованиями этого стандарта.



# ОБЩЕСТВЕННЫЕ СЛУЖБЫ ПАЛМЫ РАБОТАЮТ ПО ИСО 9001:2000

Городской совет города Палмы (Испания) внедрил систему менеджмента качества на основе ИСО 9001:2000. Автор статьи г-жа Роузер (Maria Teresa Benito Roser), являющаяся специалистом по качеству в данном проекте, отмечает высокий экономический эффект от его реализации, значительное повышение качества предоставляемых служащими Городского совета услуг и рост их готовности удовлетворять потребности как местных жителей, так и приезжих.

Городской совет города Палмы является местной администрацией столицы Майорки, самого большого острова Испании. В Совете работает около 2400 служащих, из которых более 1000 человек — сотрудники муниципальной полиции и пожарные. Они обслуживают 450-тысячное городское население и более 2 млн граждан, ежегодно приезжающих на отдых.

В октябре 2004 года был инициирован проект по модернизации и улучшению качества работы городской администрации. Проект, рассчитанный более чем на 10 лет, направлен на коренное преобразование

Городского совета с тем, чтобы повысить результативность муниципального менеджмента, сделав его более доступным не только для местного населения, но и для приезжих. На рисунке показана организационная структура администрации, включающая в себя 8 областей обслуживания и 12 процессов.

Основная часть проекта заключалась во внедрении системы менеджмента качества (СМК) по ИСО 9001:2000. Местное управление — это живой, постоянно меняющийся процесс, так как граждане становятся все более требовательными и ждут предоставления

### Организационная структура

Туризм, институциональные связи и участия	Городское хозяйство и координация муниципальных мер	Налоговая служба, экономика, инновации и людские ресурсы	Департамент охраны окружающей среды, здравоохранения и потребительской политики, местное правительство и секретариат городских органов власти	Безопасность граждан, дорожное движение и транспорт	Жилищные вопросы и социальные службы	Инфраструктура	Образование, культура, спорт и проблемы молодежи
---	---	--	---	---	--------------------------------------	----------------	--

### ПАЛМА

Стратегический менеджмент

### Карта процессов

Горожане	<div><div></div><div>Забота о горожанах</div></div> <div><div></div><div>Территориальный менеджмент</div></div> <div><div></div><div>Содействие социально-экономическим вопросам</div></div> <div><div></div><div>Менеджмент городской инфраструктуры</div></div> <div><div></div><div>Содействие социальной интеграции и здравоохранению</div></div> <div><div></div><div>Услуги по безопасности и защите граждан</div></div> <div><div></div><div>Менеджмент окружающей среды</div></div>				Горожане
	Людские ресурсы	Менеджмент услуг в области технологий и информации	Оборудование и его обслуживание	Экономический менеджмент	

Рис. Организационная структура Городского совета г. Палмы и карта процесса





### СТАТИСТИКА ВНЕДРЕНИЯ СМК В ПАЛМЕ

Данные Городского совета Палмы по проекту внедрения ИСО 9001:2000 и сертификации.

- В разработку СМК прямо или косвенно было вовлечено более 2400 служащих.

- СМК охватила все 8 областей менеджмента в муниципалитете и все 12 процессов оказания услуг.

- 65 зависимых от муниципалитета организаций включены в область действия системы.

- 9632 часа было посвящено вопросам внедрения СМК муниципальными служащими.

- Было проведено 221 заседание по разработке СМК.

- Для служащих муниципалитета было проведено 73 занятия, составившие 150 часов обучения.

- В реализацию проекта были вовлечены мэр города, 13 членов городского совета, 4 представителя оппозиционного правительства и 21 человек из числа высшего руководства и координаторов.

большого количества услуг на более высоком уровне. Городская администрация наиболее близко связана с этими ожиданиями. Она должна чутко реагировать на них, чтобы оправдать свои функции, связанные с повышением благосостояния людей, предлагая им больший спектр услуг более высокого качества при самых низких ценах.

В ответ на этот вызов служащие администрации выполняют трудную миссию: применять присущие частному сектору технологии менеджмента к государственному сектору, чтобы добиться максимальной результативности и эффективности. Существуют три ключевые проблемы:

- управление местным бюджетом;
- менеджмент служащих, работающих в условиях найма, отличных от условий найма работников в частном секторе;
- ответственность за обязательства политиков, включая проблемы управления Городским советом в период между выборами.

Кроме того, необходимо предвидеть типичные для любой организации проблемы на протяжении реализации всего проекта — устойчивость к переменам, сложность в установлении показателей и целей, слабые связи между подразделениями и трудности составления плана стратегического менеджмента для каждой сферы деятельности.

Среди прочих задач надо было сформулировать основы СМК, которые позволили бы переориентировать Городской совет на потребности граждан и процессы, обеспечивающие предоставление им необходимых услуг и постоянное их улучшение. Было решено, что лучшим инструментом будет стандарт ИСО 9001:2000, а на промежуточном этапе — модель Европейского фонда менеджмента качества, что обеспечит прогресс в совершенстве менеджмента.

Когда в начале 2005 года началось внедрение ИСО 9001:2000, не были учтены рекомендации документа ИСО IWA 4:2005 «Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ИСО 9001:2000 в местных органах власти» (*Quality management systems — Guidelines for the application ISO 9001:2000 in local government*), поскольку этот документ тогда еще не был введен в действие. Однако в дальнейшем во время разработки системы, обучения персонала и в процессе аудита эти руководящие указания оказались очень полезными.

Главной целью внедрения СМК стало удовлетворение нужд и ожиданий граждан. Новая система должна была также помочь во введении инноваций в менеджмент экономики, людских и материальных ресурсов; чтобы посредством применения новых информационных технологий продвигать процесс постоянного улучшения муниципальных услуг и функций администрации.

### ЭТАПЫ ПРОЕКТА

После согласования стратегии, разработанной местными органами власти и согласованной с правительством, в период между январем 2005 и июлем 2006 гг. была внедрена, а в ноябре 2006 года сертифицирована СМК.

Вся работа была разбита на восемь этапов.

#### Этап 1. Оценка и планирование — январь-апрель 2005

На этом этапе были инициированы следующие процессы менеджмента:

- разработка карты процесса;
- распределение обязанностей по процессу;
- создание команды для работы по процессу;
- составление графика заседаний;
- распределение обязанностей в подразделении качества.

Была создана рабочая группа под названием «Комитет экспертов», которая тщательно проанализировала работу Городского совета, определила карту процессов, выделив в ней процесс построения организационной структуры Совета, обозначив ответственных за каждый процесс и состав участников каждого процесса.



### *Этап 2. Доведение до сведения персонала — май 2005*

Следующий шаг состоял в оповещении всех сотрудников Городского совета о проекте в области качества. Было принято решение послать каждому городскому служащему брошюру с описанием проекта и его состояния на текущий момент, подписанную мэром.

### *Этап 3. Разработка системы — июнь-октябрь 2005*

На протяжении этапа разработки по каждому из процессов менеджмента, определенных Советом, работали команды сотрудников численностью 5-6 человек. Всего к работе было привлечено 70 человек, которые собирались каждые 15 дней для принятия решений, касающихся области применения, содержания и характеристик каждого процесса.

### *Этап 4. Оформление системы — ноябрь-декабрь 2005*

На данном этапе Департамент качества придал всем процессам однотипную форму и содержание, чтобы обеспечить их совместимость с предлагаемыми Городским советом услугами.

### *Этап 5. Подготовка кадров — декабрь 2005 — февраль 2006*

Это был очень важный этап, поскольку каждый из 2400 служащих Городского совета должен был быть вовлечен в новую систему. В течение пяти недель было проведено 73 занятия.

### *Этап 6. Предварительное введение системы — февраль-октябрь 2006*

Для персонала были организованы занятия в рамках небольших групп, где им разъясняли понятие качества и показывали, как повседневные задачи служащих государственных учреждений должны адаптироваться к СМК. Механизмы управления услугами верифицировались через показатели и обзоры удовлетворенности потребителей, а механизм управления процессами подтверждался посредством их пересмотра, верификации и валидации.

Была также установлена внутренняя компьютерная связь, по которой сотрудники могли высказывать свои сомнения в отношении работы Городского совета. Гражданам была дана возможность зарегистрировать на официальном сайте Совета жалобы или предложения по любому вопросу, касающемуся его работы. Управление этой услугой осуществляется Департаментом качества, который в кратчайшие сроки реагирует на такие сигналы.

### *Этап 7. Внутренний аудит — октябрь 2006*

Первый анализ СМК был проведен в ходе внутреннего аудита примерно за месяц до сертификации. В течение двух недель специалисты по внутреннему аудиту проверяли работу восьми департаментов Городского совета и рассматривали все процессы оказания услуг.

### *Этап 8. Сертификационный аудит — конец ноября 2006*

На последнем этапе независимым органом по сертификации был проведен тщательный аудит, подтвердивший, что Городской совет Палмы работает по СМК, отвечающей стандарту ИСО 9001:2000. Во время аудита было найдено всего семь моментов, требующих улучшения, и не было выявлено ни одного несоответствия.

## УСПЕШНАЯ СЕРТИФИКАЦИЯ

В феврале 2007 года Городскому совету был выдан сертификат соответствия по ИСО 9001:2000.

Как гласят цели Совета в области менеджмента качества, главной задачей внедрения СМК является создание основы для постоянного улучшения предоставляемых муниципалитетом услуг. В них говорится: «удовлетворение потребностей и ожиданий граждан с максимальной эффективностью должно быть главной целью пересмотра наших систем общественного управления и процесса принятия решений».

## ПРЕИМУЩЕСТВА ВНЕДРЕНИЯ ИСО 9001:2000

Благодаря введению новых внутренних процессов и структур удалось усовершенствовать взаимодействие департаментов, устранить дублирование работ и ускорить решение городских проблем.

Среди прочих улучшений, принесших пользу местному обществу, можно назвать возможность более легкого взаимодействия с Городским советом через подразделения общественной информации и консультаций, мобильные службы по оказанию услуг, находящиеся в разных концах города; службу информации и обработки данных; почтовый ящик жалоб и предложений официального сайта Совета и круглосуточную телефонную службу.

Сейчас городские власти намерены расширить сферу действия СМК и включить в нее все муниципальные предприятия и автономные органы, работающие на Городской совет, чтобы можно было предлагать по всему городу услуги более высокого качества.

Кроме того, недавно Департамент охраны окружающей среды, здравоохранения и потребительской политики, местное правительство и секретариат городских органов власти приняли решение о внедрении системы экологического менеджмента на основе ИСО 14001:2004 на всем побережье Палмы. Вскоре ожидается проведение сертификационного аудита.



## Стандарты ИСО/ТК 176 на вспомогательные технологии

Обозначение	Название	Перевод	Российский аналог
ISO 10001:2007	Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for codes of conduct for organizations	Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций	ГОСТ Р ИСО 10001-2009
ISO10002:2004 10002/ Cor.1:2009	Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for complaints handling in organizations	Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях	ГОСТ Р ИСО 10002-2007
ISO 10003:2007	Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for dispute resolution external to organizations	Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по урегулированию спорных вопросов вне организации	ГОСТ Р ИСО 10003-2009
ISO/TS 10004:2010	Quality Management – Customer Satisfaction – Guidelines for monitoring and measuring	Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителя. Руководящие указания по мониторингу и измерениям	
ISO 10005:2005	Quality management systems – Guidelines for quality plans.	Системы менеджмента качества. Руководящие указания по планированию качества	ГОСТ Р ИСО 10005-2007
ISO 10006:2003	Quality management systems – Guidelines for quality management in projects	Системы менеджмента качества. Руководство по менеджменту качества при проектировании	ГОСТ Р ИСО 10006-2005
ISO 10007:2003	Quality management systems – Guidelines for configuration management	Менеджмент организации. Руководящие указания по управлению конфигурацией	ГОСТ Р ИСО 10007-2007
ISO/AWI 10008	Quality management – Customer Satisfaction – Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions	Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по работе с потребителем посредством электронных торговых операций	
ISO 10012:2003	Measurement management systems – Requirements for measurement processes and measuring equipment	Менеджмент организации. Системы менеджмента измерений. Требования к процессам измерений и измерительному оборудованию	ГОСТ Р ИСО 10012-2008
ISO/TR 10013:2001	Guidelines for quality management system documentation	Руководство по документированию системы менеджмента качества	ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007
ISO 10014:2006	Quality management – Guidelines for realizing financial and economic benefits	Менеджмент качества. Руководящие указания по достижению экономического эффекта в системе менеджмента качества	ГОСТ Р ИСО 10014-2008
ISO 10015:1999	Quality management – Guidelines for training	Менеджмент организации. Руководящие указания по обучению	ГОСТ Р ИСО 10015-2007
ISO/TR 10017:2003	Guidance on statistical techniques for ISO 9001:2000	Статистические методы. Руководство по применению в соответствии с ИСО 9001:2000	ГОСТ Р ИСО/ТО 10017:2005
ISO/CD 10018	Quality management – Guidelines on people involvement and competences	Менеджмент качества. Руководящие указания по вовлечению персонала и обеспечению компетентности	
ISO 10019:2005	Guidelines for the selection of quality management system consultants and use of their services	Руководство по выбору консультантов по системам менеджмента качества и использованию их услуг	ГОСТ Р ИСО 10019-2007

### СОКРАЩЕНИЯ:

PRF – проект новой темы, TS – технические условия, AWI – утвержденная рабочая тема, TR – технический отчет, CD – проект комитета.

Примечание. Названия стандартов ИСО приводятся по ГОСТ Р ИСО при их наличии.



# МЕНЕДЖМЕНТ: ГОРИЗОНТЫ ИСО



**ВНИИС**  
**VNIIS**