

МЕНЕДЖМЕНТ: ГОРИЗОНТЫ ИСО

ВНИИС
VNIIS



Обучение
пользователей
стандартов

Новая редакция
стандарта ИСО 19011

Система разработки
стандартов услуг

Система
менеджмента
ведения записей

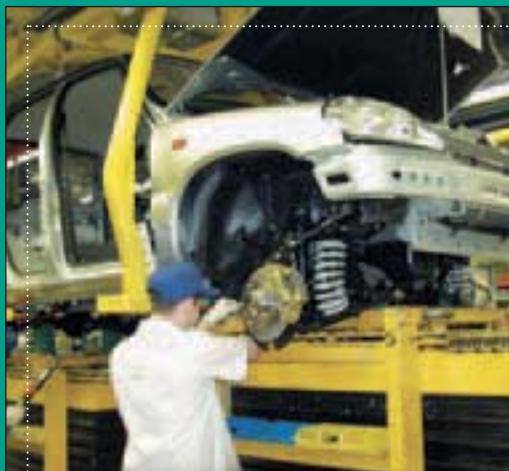
Руководство
ИСО/МЭК 63:2012
по безопасности
медицинских устройств

Безопасность
продуктов питания
фермерских хозяйств



2

2012



В ближайших номерах журнала:

Пересмотр стандарта ИСО 14001

Готовность ИТС и непрерывность бизнеса

Применение ИСО 50001 в автомобильной промышленности

Руководство по менеджменту кризисных ситуаций – ИСО 11830

Эмиссия парниковых газов – ИСО 14067



ПРЕМИЯ ИСО. ВЫСШЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ

Премия ИСО учреждена с целью поднять значение стандартизации в мире и поддержать учреждения высшего образования, которые успешно создают и применяют в своей практике обучения программы по стандартизации. Эту деятельность следует рассматривать как важнейший инструмент, способствующий доступу к рынкам, передаче технологий и передовой практики ведения бизнеса, а также устойчивому развитию экономики.

На 32-й Генеральной ассамблее ИСО Премия ИСО в области высшего образования по стандартизации была вручена Роттердамской школе менеджмента (*Rotterdam School Management – RSM*).

RSM является одной из ведущих в Европе бизнес-школ, которая занимается как исследованиями, так и образованием и имеет наибольшее число публикаций в ведущих журналах в области менеджмента.

Программы курсов направлены на предоставление знаний по менеджменту стандартизации и ее роли в менеджменте инноваций, объем которых позволил бы слушателям разрабатывать и реализовывать стратегию стандартизации как для отдельных компаний, так и в цепочке поставок, а также для целых отраслей.

Курсы по менеджменту стандартизации рассчитаны не только на уровень компаний, но и на уровень промышленных ассоциаций, правительственных структур и национальных, региональных и международных организаций в контексте взаимосвязи с менеджментом инноваций. Курс по менеджменту инноваций акцентирует внимание на вопросе превосходства в бизнесе, где важное место занимают стандарты на бизнес-процессы и системы менеджмента (ИСО 9001, ИСО 9004, ИСО 14001 и др.), а также модели совершенства (премии Европейского фонда менеджмента качества, Э. Деминга, М. Болдриджа), как и стандарты в цепочке поставок и в сетевых организациях.

С января 1994 года RSM выступает в роли председателя по вопросам стандартизации в структуре Департамента менеджмента технологий и инноваций благодаря инициативе Нидерландского института по стандартизации, представляющего страну в качестве члена ИСО.

О других партнерах ИСО по образованию в области стандартизации читайте в разделе «Вокруг света».

Выпуск подготовлен: по официальным документам ИСО, материалам журнала «ISO Focus+» (2010, Vol. 1, No. 1; 2011, Vol. 2, No. 2; 2012, Vol. 3, No. 1, 2, 3, 4) и информации сайтов <http://www.iso.org>; www.rsm.nl/devries; www.eaqual.org; www.standardization.unige.ch; www.eadl.org; www.forum-distance-learning.de; www.ifces.org; www.adam-europe.eu; www.quall.eu.

Учредитель:
ВНИИС

Главный редактор
И.И. Чайка

Заместитель главного редактора
Н.В. Гуняева

Редакционная коллегия
Е.В. Белов
В.Г. Версан
В.И. Галеев
И.Б. Ефанова

Редакция
Составитель:
Н.В. Гуняева
Редактор:
Г.Б. Эпова
Переводчики:
О.А. Кротова
Н.В. Гуняева

Подписка
Тел.: (499) 253 6954
Факс: (499) 253 3360
E-mail: magazine@gost.ru
[Http://www.vniis.ru](http://www.vniis.ru)

Адрес редакции:
123557, Москва,
Электрический пер.,
д. 3/10, стр. 1, ВНИИС
Тел.: (499) 253 6954

Верстка
ООО «Вива-Стар»

Подписано в печать 08.06.2012
Формат бум. 60×90 1/8
Объем 4,0 п.л.
Заказ № 111835

Опечатано в типографии «Вива-Стар»

ТЕМА НОМЕРА

- 1 Премия ИСО. Высшее образование по стандартизации

НОВОСТИ

О мероприятиях

- 3 Семинар Комитета ИСО по потребительской политике
3 Всемирный день здоровья - 2012
4 Отели Испании привержены ИСО 14001

О документах

- 5 Обучение пользователей стандартов
6 Руководство ИСО/МЭК 63
7 Новая редакция стандарта ИСО 19011
8, 15, 32 Документы ИСО и ИСО/МЭК по системам менеджмента отраслевого применения

МАГИСТРАЛЬНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ

- 10 Система разработки стандартов услуг
12 Европейская Комиссия одобряет стандарт ИСО 26000
13 Жалоб меньше, удовлетворенность больше
16 Обучающимся — высококлассное образование и профессиональную подготовку

ВОКРУГ СВЕТА

- 19 Партнеры ИСО по обучению

РАЗВИТИЕ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА

- 22 Система менеджмента ведения записей: ИСО 30300
25 Менеджмент чрезвычайных ситуаций
26 Безопасность продукции питания фермерских хозяйств
27 От информационной безопасности к менеджменту услуг

ОПЫТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

- 29 ИСО 9001 во французском экзаменационном центре
31 Системы менеджмента на заводах Coca-Cola

БЕЗ КОММЕНТАРИЕВ

- 4, 7 О WWP. Исследование мирового рынка



О МЕРОПРИЯТИЯХ

СЕМИНАР КОМИТЕТА ИСО ПО ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ ПОЛИТИКЕ

Тема семинара Комитета ИСО по потребительской политике (*ISO Committee on consumer policy – COPOLCO*), который прошел 15 мая 2012 года на острове Денарау в г. Нади (Фиджи), звучит так: «Откуда потребители знают, что получают?» К семинару приурочено очередное пленарное заседание COPOLCO, организованное Управлением торговых стандартов и контроля качества Фиджи (16-17 мая 2012 года).

Когда покупатель смотрит на упаковку, маркировку или знак сертификации приобретаемого товара, которые призваны служить основанием для принятия решения о его покупке, то не все так просто, как кажется на первый взгляд. В большинстве случаев продукт действительно безопасен и полезен, а его масса и количество соответствуют указанным. Однако иногда он может оказаться опасной для здоровья подделкой или же его количество, масса и другие характеристики могут отличаться от заявленных. Такие ситуации неизменно приводят к лишним тратам и рискам для потребителя, а также дают неверное представление о действительном состоянии рынка.

COPOLCO проведет анализ мероприятий по надзору за рынком как средству борьбы с контрафактной продукцией и рассмотрит целостность законодательной метрологии. Надзор за рынком — ключевое звено в цепочке защиты потребителя.

К примеру, покупатель не владеет технически сложным оборудованием, необходимым для контроля качества и количества топлива, поступающего из бензоколонки, или для определения состава противомаларийного

препарата, который ему нужно принимать. Контролирующую функцию здесь обычно выполняет какой-либо государственный орган или специализированное учреждение, проводящее инспекции на базе государственной или независимой испытательной лаборатории.

Проблема контрафактной продукции важна для всех стран, и, несмотря на действующие или планируемые меры безопасности, она продолжает обостряться. В некоторых странах потребители мало что могут сделать в случае нанесения им экономического или физического вреда из-за контрафактной продукции, особенно учитывая, что материальные стимулы развития незаконного бизнеса сильны как никогда, а защита оставляет желать лучшего.

Таким образом, основная цель семинара состоит в том, чтобы показать, как стандарты и действенные программы наблюдения за рынком помогают защищать здоровье и обеспечивать безопасность потребителей, бороться с мошенничеством и недобросовестной информацией о продукции.

Участники семинара смогут ознакомиться с разными инициативами, в том числе теми, над которыми в настоящее время работают технические комитеты ИСО/ТК 246 «Методы борьбы с контрафактной продукцией» и ИСО/ТК 247 «Меры по предотвращению и контролю мошенничества». Эти инициативы касаются, в частности, проблем, связанных с безопасностью потребителей и вредом, наносимым их здоровью контрафактной продукцией.

ВСЕМИРНЫЙ ДЕНЬ ЗДОРОВЬЯ – 2012

Всемирный день здоровья 2012 года был посвящен проблеме старения и прошел под девизом «Хорошее здоровье продлевает жизнь» (*Good health adds life to years*). Ставился вопрос, как помочь сохранить здоровье пожилым людям, чтобы они и в старости были полезными и семье, и обществу.

Проблема старения касается каждого живущего на Земле человека. За прошедший век численность населения опасно возросла при увеличении доли людей пожилого возраста, особенно в развивающихся странах. Такие демографические изменения требуют серьезного рассмотрения и принятия соответствующих мер по созданию или доработке систем

здравоохранения и социальной защиты стареющего населения.

В настоящее время ведется пересмотр Руководства ИСО/МЭК 71:2001 «Руководящие указания для разработчиков стандартов, направленных на удовлетворение потребностей пожилых людей и инвалидов (*Guidelines for standards developers to address the needs of older persons with disabilities*), которое будет опубликовано в конце 2013 года. Предполагается, что новый документ обеспечит основу для создания стандартов, которые соответствовали бы интересам людей, имеющих самую разную степень ограниченности возможностей, как временной, так и постоянной.

ОТЕЛИ ИСПАНИИ ПРИВЕРЖЕНЫ ИСО 14001



Согласно последним данным исследовательского центра Cornell University's Centre for Hospitality Research, сертифицированные отели Испании более доходны, чем те, которые не имеют сертификатов.

Исследования показали, что 2000 обследованных испанских отелей, прошедших сертификацию по стан-

дарту ИСО 14001 на экологический менеджмент, имеют устойчивый объем продаж. Более того, сертифицированные отели, расположенные как в городах, так и в прибрежных районах, демонстрируют лучшие показатели деятельности.

Туризм представляет собой сектор экономики, интенсивно поглощающий ресурсы и оказывающий значительное негативное воздействие на окружающую среду. Стандарт ИСО 14001 предлагает структуру экологического менеджмента как элемента жизнедеятельности и тем самым способствует устранению нежелательных последствий функционирования растущего числа отелей.

Исследования позволяют сделать заключение, что внедрение ИСО 14001 продуктивно для всех отелей. Поэтому количество сертифицированных отелей постоянно растет, и наиболее крупные из них, являющиеся, как правило, сетевыми, внедряют стандарт по всей своей сети, особенно в Европе.

О WPP. ИССЛЕДОВАНИЕ МИРОВОГО РЫНКА

БЕЗ КОММЕНТАРИЕВ

WPP – крупнейшая в мире организация, предоставляющая услуги в области исследований рынка и рекламы с целью продвижения бизнеса. Она имеет 2500 отделений в 107 странах, в том числе в России. Общая численность служащих составляет 158000 человек.

По мере развития работ по изучению рынка в состав WPP наряду с другими вошли три важнейших в ее структуре организации. Это TNS – организация, созданная в 1964 году в Великобритании в качестве подразделения Kantar Insight division и управляющая всеми исследованиями WPP по проблемам бизнеса. Другая – AC Nielsen, выполняющая ежегодные обзоры ИСО по сертификации (*The ISO Survey of Certification*). И, наконец, ESOMAP – организация, составляющая обзоры рынка, которые финансируются бизнесом, правительствами и другими заказчиками.

В разделе «Без комментариев» представлены диаграммы из исследования мирового рынка, выполненного ESOMAP в 2011 году.



Рис.1. Распределение средств в размере 31239 млрд долларов США, выделенных на исследования рынка в 2010 году, по регионам мира

Продолжение на стр. 7



О ДОКУМЕНТАХ

ОБУЧЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ СТАНДАРТОВ

Квалифицированные преподаватели, обладающие знаниями, опытом и компетенцией для привлечения пользователей стандартов к участию в их разработке, появились сейчас во многих регионах мира.

В Стратегическом плане ИСО на 2011—2015 годы делается акцент на «активность и участие развивающихся стран» наряду с «широким охватом и вовлечением заинтересованных кругов». Отдельно упоминаются пользователи и заинтересованные лица, располагающие ограниченными ресурсами.

Для достижения целей Стратегического плана Комитет ИСО по потребительской политике (COPOLCO) совместно с Департаментом службы развития и обучения ИСО (DEVT) приняли в 2007 году программу под названием «Обучить учителя». В 2008 году Совет по стандартизации Ганы провел в рамках этой программы первое мероприятие, в котором приняли участие 15 преподавателей.

Второе мероприятие состоялось в 2009 году во Франции и прошло под эгидой AFNOR (члена ИСО от этой страны). Присутствовали 11 делегатов из франкоговорящих стран Африки, средиземноморского и арабского регионов. Помимо организаций, предоставивших свои площадки, помощь в части финансирования и экспертной оценки оказали Шведское агентство по развитию международного сотрудничества, Британский институт стандартов и Всемирная организация потребителей.

Кандидатов тщательно отбирали из огромного количества подавших заявку представителей органов по стандартизации и потребительских организаций. Отобранные лица прошли обучение и получили учебные материалы по вопросам, связанным с участием пользователей в процессе стандартизации.

Участники овладели навыками проведения тренингов и управления мероприятиями, а также специальными знаниями по проблеме вовлечения пользователей в разработку стандартов. Предметные области касались роли стандартов в защите потребителей. В частности, рассматривались:

- выгоды от участия пользователей в стандартизации;
- практические примеры, иллюстрирующие взаимодействие национальных органов по стандартизации с пользователями на местном уровне;
- каналы оказания технической помощи;
- важность совместной работы национальных органов по стандартизации и потребительских организаций.



Цель проекта «Обучить учителя» состояла в наведении мостов между органами по стандартизации и заинтересованными лицами. От этой инициативы также ожидается, что делегаты, принимающие участие в мероприятиях, покажут на практике, чему они научились, проведя серию региональных, межрегиональных и национальных семинаров, которые привлекут самых разнообразных спонсоров. Многие преподаватели сейчас успешно работают в составе одной из групп такого семинара. Только после получения подобного дополнительного опыта кандидат будет считаться полностью компетентным.

В таблице представлены страны, в которых уже есть подобные эксперты. Члены ИСО могут использовать этот ценный ресурс как независимо, так и в составе более масштабной программы оказания технической помощи в рамках DEVT.

Страны, располагающие экспертами по программе «Обучить учителя» (по регионам)

Восточная и Южная Африка	Азия	Средиземно-морско-Арабский регион	Южная и Центральная Америка, Карибский регион
Бенин Бурунди Конго Кот-д'Ивуар Камерун Габон Эфиопия Гана Гвинея Кения Нигерия Сейшельские острова	Филиппины Шри-Ланка	Египет Ливия Марокко Оман Тунис	Аргентина Чили Сент-Люсия

РУКОВОДСТВО ИСО/МЭК 63



ИСО опубликовала новую редакцию Руководства ИСО/МЭК 63:2012 «Руководство по разработке и включению аспектов безопасности в международные стандарты на медицинские устройства» (*Guide to development and inclusion of safety aspects in International Standards for medical devices*) взамен документа 1999 года.

Новое руководство в значительной степени ориентировано на структуру оценки рисков, установленную в стандарте ИСО 14971:2007 «Медицинские устройства. Применение менеджмента рисков к медицинским устройствам» (*Medical devices – Application of risk management to medical devices*).

Изготовители и пользователи данной продукции, регулирующие органы и другие заинтересованные стороны во всем мире сходятся на том, что необходимо планировать и разрабатывать стандарты на безопасность медицинских устройств. Создание взаимосвязанного подхода к выработке характеристик безопасности при подготовке таких стандартов возможно только при скоординированной работе комитетов, ответственных за стандартизацию разных видов медицинских устройств.

Работа над новым руководством способствовала как улучшению взаимодействия комитетов – разработчиков стандартов и всех тех, кого эти стандарты обслуживают, так и оптимизации ресурсов при подготовке новых документов, включение в которые аспектов безопасности является требованием рынка.

Руководитель группы, занимавшейся пересмотром руководства 1999 года, А. Долан (*Alfred M. Dolan*) находит в новом документе ряд преимуществ для пользователей. Два из них он считает наиболее важными:

- идентифицированы общие элементы для стандартов безопасности медицинских устройств и рекомендована последовательность их рассмотрения в увязке со структурой менеджмента рисков по ИСО 14971;
- уделено особое внимание концепции рисков и необходимости рассмотрения связи между потенциальной опасностью и сопровождающими ее негативными последствиями. Результатирующим риском является тот, который должен быть отражен в стандартах, чтобы им можно было управлять путем установления в них технических требований или требований к процессу;

Руководство ИСО/МЭК 63:2012 предназначено для использования всеми органами ИСО и МЭК, разрабатывающими стандарты на медицинские устройства, в которых должны быть отражены аспекты безопасности. Оно может также использоваться другими международными, региональными и национальными организациями, которые уже применяют стандарты безопасности медицинских устройств и сопутствующие им документы или принимают участие в их подготовке.

Председатель технического комитета ИСО/ТК 210 «Менеджмент качества и общие аспекты медицинского оборудования» Е. Хоксей (*Eamonn Hoxey*) считает, что новое руководство дает четкие рекомендации по подготовке стандартов на медицинские устройства. В этом документе изложен гармонизированный подход к концепции безопасности при разработке таких стандартов.

Руководство ИСО/МЭК 63:2012 будет способствовать плодотворному сотрудничеству производителей и пользователей медицинских устройств в отношении безопасности и эксплуатационных характеристик данной продукции, играющей важную роль в поддержании здоровья людей.

НОВАЯ РЕДАКЦИЯ СТАНДАРТА ИСО 19011

В конце 2011 года ИСО опубликовала актуализированную версию стандарта ИСО 19011 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента» (*Guidelines for auditing management systems*), который устанавливает единый подход к аудиту множества существующих систем менеджмента. Работающие над стандартом эксперты Подкомитета 3 «Вспомогательные технологии» технического комитета ИСО/ТК 176 полагают, что применение этого документа поможет организациям экономить деньги, время и ресурсы.

Современная деловая среда вынуждает организации внедрять системы менеджмента, охватывающие самые разные аспекты их деятельности, такие как качество, экология, защита информации и др.

В то время как предыдущая редакция стандарта (2002 г.) распространялась только на два аспекта менеджмента – качество и экологию, область действия его новой версии расширена и отражает все особенности и сложности аудита на основе действующих сегодня стандартов систем менеджмента.

Пользователи нового стандарта смогут оптимизировать процесс интеграции применяемых в организации систем менеджмента, задействовать их в единый аудит, уменьшить дублирование и расхождения в работе производственных единиц.

Особое внимание в стандарте уделено внедрению программы аудита. Если следовать изложенным в нем предписаниям, аудит станет тем необходимым инструментом, который позволит руководству организации достигнуть поставленных целей.

Стандарт ИСО 19011:2011 содержит рекомендации по проведению внешнего и внутреннего аудита систем менеджмента. Пользователями данного документа могут быть аудиторы, руководители аудит-групп, менеджеры программ аудита, специалисты организаций, внедряющих системы менеджмента, а также тех, которым необходимо пройти аудит систем менеджмента по условиям контракта или по требованиям законодательства.

Разработчики новой версии стандарта считают, что его пользователи получат дополнительные преимущества, поскольку в документ внесены значительные улучшения, в частности:

- дана основа для переоценки организацией своей деятельности и выявления возможностей для улучшения;
- стандарт дополнен концепцией оценки рисков и более подробно рассматривает компетентность аудит-групп и отдельных аудиторов;
- стандартом предусмотрен дистанционный аудит, например, с помощью интервью или путем изучения записей;
- показана связь с ИСО/МЭК 17021:2011 «Оценка соответствия. Требования к органам, выполняющим аудит и сертификацию систем менеджмента» (*Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems*).

О WPP. ИССЛЕДОВАНИЕ МИРОВОГО РЫНКА
БЕЗ КОММЕНТАРИЕВ
Продолжение. Начало на стр. 4


- Промышленное производство – 45 %
- Средства массовой информации – 15 %
- Государственный сектор – 9 %
- Финансовые услуги – 5 %
- Другие – 5 %
- Телекоммуникации – 5 %
- Оптовая и розничная торговля – 5 %
- «Бизнес для бизнеса» – 4 %
- Рекламные агентства – 3 %
- Исследовательские организации – 3 %
- Коммунальные услуги – 2 %

Рис. 2. Распределение средств в размере 31239 млрд долларов США, выделенных бизнесом на исследования рынка в 2010 году, по секторам



ДОКУМЕНТЫ ИСО И ИСО/МЭК ПО СИСТЕМАМ МЕНЕДЖМЕНТА ОТРАСЛЕВОГО ПРИМЕНЕНИЯ

Обозначение	Название	Перевод*	Российский аналог
ISO/TS 16949:2009	Quality management systems – Particular requirements for the application of ISO 9001:2008 for automotive production and relevant service part organizations	Системы менеджмента качества. Особые требования по применению ИСО 9001:2008 в автомобильной промышленности и организациях, производящих соответствующие запасные части	ГОСТ Р ИСО/ТУ16949-2009
ISO/TS 29001:2010	Petroleum, petrochemical and natural gas industries – Sector-specific quality management systems – Requirements for product and service supply organizations	Нефтяная, нефтехимическая и газодобывающая промышленность. Отраслевые системы менеджмента качества. Требования к организациям – поставщикам продукции и услуг	ГОСТ Р ИСО/ТУ 29001-2007
ISO 13485:2003	Medical devices – Quality management systems – Requirements for regulatory purposes	Изделия медицинские. Системы менеджмента качества. Требования для целей регулирования	ГОСТ Р ИСО 13485-2004
ISO/CD 13485	Medical devices – Quality management systems – Requirements for regulatory purposes	Изделия медицинские. Системы менеджмента качества. Требования для целей регулирования (пересмотр)	
ISO/TR 14969:2004	Medical devices – Quality management systems – Guidance on the application of ISO 13485:2003	Изделия медицинские. Системы менеджмента качества. Руководство по применению ИСО 13485:2003	ГОСТ Р ИСО/ТО 14969-2007
ISO 15225:2010	Medical devices – Quality management – Medical device nomenclature data structure	Изделия медицинские. Менеджмент качества. Структура данных номенклатуры медицинских изделий	ГОСТ Р ИСО 15225-2003
ISO 15378:2011	Primary packaging materials for medicinal products – Particular requirements for the application of ISO 9001:2000, with reference to Good Manufacturing Practice (GMP)	Основные упаковочные материалы для медицинских изделий. Особые требования по применению ИСО 9001:2000 с учетом надлежащей производственной практики (GMP)	ГОСТ Р 53699-2009
ISO 15189:2007	Medical laboratories – Particular requirements for quality and competence	Медицинские лаборатории. Особые требования к качеству и компетентности	ГОСТ Р ИСО 15189-2006
ISO/FDIS 15189	Medical laboratories – Particular requirements for quality and competence	Медицинские лаборатории. Особые требования к качеству и компетентности (пересмотр)	
ISO 16106:2006	Packaging – Transport packages for dangerous goods – Dangerous goods packaging, intermediate bulk containers (IBCs) and large packaging – Guidelines for the application of ISO 9001	Упаковка. Упаковка для перевозки опасных продуктов. Упаковка опасных продуктов, среднегабаритные контейнеры для сыпучих продуктов и крупногабаритная упаковка. Руководящие указания по применению ИСО 9001	
ISO 22000:2005	Food safety management systems – Requirements for any organization in the food chain	Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования для любой организации, работающей в цепочке создания пищевой продукции	ГОСТ Р ИСО 22000:2007
ISO/TS 22002-1:2009	Prerequisite programmes on food safety – Part 1: Food manufacturing	Программы предварительных условий по безопасности пищевой продукции. Часть 1. Производство пищевой продукции	
ISO/TS 22003:2007	Food safety management systems – Requirements for bodies providing audit and certification of food safety management systems	Системы менеджмента безопасности пищевых продуктов. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента безопасности пищевых продуктов	ГОСТ Р 53755-2009
ISO/NP TS 22003	Food safety management systems – Requirements for bodies providing audit and certification of food safety management systems	Системы менеджмента безопасности пищевых продуктов. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента безопасности пищевых продуктов	
ISO/TS 22004:2005	Food safety management systems – Guidance on the application of ISO 22000:2005	Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Руководство по применению ИСО 22000:2005	ГОСТ Р ИСО/ТУ 22004-2008
ISO/NP 22004	Food safety management systems – Guidance on the application of ISO 22000:2005	Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Руководство по применению ИСО 22000:2005	
ISO 22005:2007	Traceability in the feed and food chain – General principles and basic requirements for system design and implementation	Прослеживаемость в цепочке создания пищевой продукции и кормов. Общие принципы и основные требования к проектированию и применению системы	ГОСТ Р ИСО 22005-2009

* Перевод на русский язык приведен по названию ГОСТ Р при его наличии.

ISO 22006:2009	Guidelines on the application of ISO 9001:2000 for crop production	Руководящие указания по применению ИСО 9001:2000 в растениеводстве	
ISO 28000:2007	Specification for security management systems for the supply chain	Технические условия на системы менеджмента безопасности цепи поставок	ГОСТ Р 53663-2009
ISO 28001:2007	Security management systems for the supply chain – Best practices for implementing supply chain security, assessments and plans – Requirements and guidance	Системы менеджмента безопасности в цепочке поставок. Наилучшие методы повышения безопасности в цепочке поставок, оценки и планы. Требования и руководящие указания	ГОСТ Р 53662-2009
ISO 28002:2011	Security management systems for the supply chain – Development of resiliency in the supply chain – Requirements with guidance for use	Системы менеджмента безопасности в цепочке поставок. Развитие жизнеспособности в цепочке поставок. Требования и руководство по применению	
ISO 28003:2007	Security management systems for the supply chain – Requirements for bodies providing audit and certification of supply chain security management systems	Системы менеджмента безопасности в цепочке поставок. Требования к органам, выполняющим аудит и сертификацию систем менеджмента безопасности в цепочке поставок	
ISO 28004:2007	Security management systems for the supply chain – Guidelines for the implementation of ISO 28000	Системы менеджмента безопасности в цепочке поставок. Руководящие указания по применению ИСО 28000	ГОСТ Р 53661-2009
ISO/CD 28004-2	Security management systems for the supply chain – Guidelines for the implementation of ISO 28000 – Part 2: for small and medial business	Системы менеджмента безопасности в цепочке поставок. Руководящие указания по применению ИСО 28000. Часть 2. Для организаций малого и среднего бизнеса	
ISO/CD 28004-3	Security management systems for the supply chain – Guidelines for the implementation of ISO 28000 – Part 3: Additional specific guidance if compliance with ISO 28001 is a management objective	Системы менеджмента безопасности в цепочке поставок. Руководящие указания по применению ИСО 28000. Часть 3. Дополнительное руководство для случаев, когда соответствие ИСО 28001 является целью менеджмента	
ISO/IEC 27000:2009	Information technology – Information security management systems – Fundamentals and vocabulary	Информационные технологии. Системы менеджмента информационной безопасности. Основные положения и словарь	
ISO/IEC CD 27000	Information technology – Security techniques – Information security management systems – Overview and vocabulary	Информационные технологии. Системы менеджмента информационной безопасности. Основные положения и словарь (пересмотр)	
ISO/IEC 27001:2005	Information technology – Security techniques – Information security management systems – Requirements	Информационные технологии. Методы обеспечения безопасности. Системы менеджмента информационной безопасности. Требования	ГОСТ Р ИСО/МЭК 27001-2006
ISO/IEC CD 27001	Information technology – Security techniques – Information security management systems – Requirements	Информационные технологии. Методы обеспечения безопасности. Системы менеджмента информационной безопасности. Требования (пересмотр)	
ISO/IEC 27002:2005	Information technology – Security techniques – Code of practice for information security management	Информационные технологии. Методы обеспечения безопасности. Свод правил по менеджменту информационной безопасности	
ISO/IEC CD 27002	Information technology – Security techniques – Code of practice for information security controls	Информационные технологии. Методы обеспечения безопасности. Свод правил по управлению информационной безопасностью (пересмотр)	
ISO/IEC 27003:2010	Information technology – Security techniques – Information security management system implementation guidance	Информационные технологии. Методы обеспечения безопасности. Руководство по применению системы менеджмента информационной безопасности	ГОСТ Р ИСО/МЭК 27033-1-2011

Сокращения:

TS – технические условия;
 CD – проект комитета;
 TR – технический отчет;
 FDIS – окончательный проект международного стандарта;
 NP – новое предложение;
 DIS – проект международного стандарта;
 PDTR – проект предложения по техническому отчету;
 AWI – утвержденная рабочая тема;
 PAS (*Publicly Available Specification*) – нормативный документ, согласованный в рамках рабочей группы, по которому подкомитет ИСО/ТК принял решение о публикации;
 PRF (*proof of a new international standard*) – обоснование (опробование) нового международного стандарта;
 IWA – международное соглашение.

Продолжение на стр. 15



СИСТЕМА РАЗРАБОТКИ СТАНДАРТОВ УСЛУГ

Хорошее обслуживание необходимо потребителям обширного сектора услуг — сектора, доминирующего в мировой экономике. Деятельность по стандартизации в столь важной сфере стала более активной и может стать еще активнее с использованием Руководства ИСО/МЭК 76:2008 «Разработка стандартов на услуги. Рекомендации по учету нужд потребителей» (*Development of service standards – Recommendations for addressing consumer issues*).

По данным Всемирной торговой организации (ВТО), услуги — самая быстроразвивающаяся отрасль глобальной экономики, на долю которой приходится две трети мирового производства, треть занятых работников и около 20 % мировой торговли.

Европейская комиссия утверждает, что на долю услуг приходится три четверти валового внутреннего продукта (ВВП) Евросоюза и половина ВВП развивающихся стран, а в Японии, например, почти 70 % ВВП составляют доходы данной сферы. В эти цифры входят и занимающие все более важные позиции интернет-услуги.

РАЗРАБОТКА НОВЫХ РУКОВОДЯЩИХ УКАЗАНИЙ

В 2001 году состоялся семинар Комитета Совета ИСО по потребительской политике (*COPOLCO*), который прошел под девизом «Сделать услуги лучше! Чем могут помочь стандарты?» (*Improved services – how can standards help?*) По его итогам было решено сформировать рабочую группу, вверить ее Британскому институту стандартов и выработать основные принципы защиты потребителей, которые необходимо будет учитывать при разработке стандартов на услуги.

Это привело к решению разработать руководящие указания, которые стали бы инструкцией по созданию улучшенных стандартов, что отвечает потребности рынка и ожиданиям общественности и приведет тем самым к росту доверия потребителей.

Предполагается, что при надлежащем использовании этот документ сможет:

- обеспечить согласованность стандартов на разные виды услуг посредством включения в них лучших практик (с оговоркой, что это не обязательно будет гарантировать высокое качество услуги или заменит действующие в стране законодательные нормы);
- способствовать сопоставлению услуг, предоставляемых в разных странах (но без определения какого-то единого уровня оказания услуги);

- улучшить отношение ко всем потребителям, включая тех, кто испытывает трудности из-за возраста, инвалидности или бедности.

Кроме того, планы *COPOLCO* по повышению удовлетворенности потребителей привели к разработке комплекса стандартов по управлению претензиями (ИСО 10001, ИСО 10002 и ИСО 10003).

Среди членов *COPOLCO* были распространены анкеты с вопросами, касающимися нужд сферы услуг и структуры руководящих указаний. Ответы на эти анкеты были получены из разных уголков мира. Выраженные в них мнения нашли свое отражение в проекте документа, который обсуждался и корректировался на следующих заседаниях.

ВВЕДЕНИЕ В РУКОВОДСТВО ИСО/МЭК 76

Разработка Руководства ИСО/МЭК 76 продвигалась относительно медленно из-за неизбежных трудностей, связанных с отслеживанием новых и, в некоторых случаях, насущных представлений о нуждах сферы услуг. В течение этого времени Британский институт стандартов руководил проектом, в который вносили свой вклад многие страны, особенно европейские и североамериканские, а также Япония.

В 2006 году вышел проект Руководства, который был протестирован в рамках организованного *COPOLCO* тренинга на тему «Политики, потребители и органы по стандартизации: совместная работа по улучшению потребительских услуг» (*Policy makers, consumers and standards bodies: working together to improve consumer services*). В ходе тренинга разработчики стандартов и представители потребителей попытались, пользуясь Руководством, написать некоторые разделы возможных стандартов на услуги таких полярных сфер, как тату-салоны и водоснабжение. Ряд участников внесли в процесс существенный вклад. Комментарии, последовавшие за этой «апробацией», нашли отражение в окончательной версии документа, опубликованной в 2008 году.



В Руководстве ИСО/МЭК 76 представлена взаимосвязь ключевых принципов, отражающих интересы потребителей и требования к разработке стандартов. Это — безопасность, информативность, право выбора, право быть услышанным, доступность, справедливость, качество, компенсация убытков, охрана окружающей среды, соответствие законодательным и регулирующим требованиям.

Руководство стимулирует применение стратегического подхода к улучшению качества услуг государственных и частных организаций. Им можно пользоваться независимо от того, заключен ли официальный договор на их оказание, предоставляются ли услуги лично или онлайн, оказываются ли они крупной или малой организацией.

ПОТРЕБИТЕЛИ СПРАШИВАЮТ

Оформляет ли клиент страховку или стрижется у нового парикмахера, он может задаться следующими вопросами: «Доверяю ли я этому поставщику услуги?», «Достаточно ли полную информацию я получил, чтобы выбрать между той или иной предлагаемой услугой?», «Понятны ли мне условия договора (особенно при отсутствии такового в письменном виде)?», «Что делать, если услуга окажется не такой, какую я ожидал?»

В Руководстве представлены вопросы, относящиеся ко всем этапам, связанным с услугой — от возникновения мысли о том, что ею надо воспользоваться, до оказания услуги и последующего обслуживания или исполнения обязательств. Далее определяются такие элементы, как взаимодействие с клиентом, персонал, расчеты и меры безопасности, к которым относятся изложенные в Руководстве вопросы. Внутри каждого элемента находятся соответствующие предметные области. Например, в элемент под названием «договор» входят связанные с ним темы «четкость и прозрачность», «объективность и справедливость», а также «форма». Стандарт содержит полное описание каждой предметной области.

Для всех областей и элементов услуги существуют контрольные вопросы. Это хороший способ, позволяющий разработчику стандарта быстро проверить, все ли нужные темы охвачены. Кроме того, эти вопросы помогут организациям при создании новой или совершенствовании существующей услуги.

В приложении к Руководству даны примеры его использования в трех сферах — гостиничного бизнеса, парикмахерских услуг и страхования. Это сделано, чтобы отразить различные типы организаций и показать, как разные элементы услуги могут иметь большее или меньшее значение в зависимости от ее вида.

ЕВРОПЕЙСКОЕ РУКОВОДСТВО

Параллельно с работой на международном уровне возросла активность в области стандартизации услуг в Европе. По поручению Европейской комиссии и Европейской ассоциации свободной торговли в Европейский комитет по стандартизации (CEN), Европейский комитет по электротехнической стандартизации (CENELEC) и Европейский институт стандартизации электросвязи (ETSI) были направлены запросы о проведении работ по стандартизации с целью поддержания рынка услуг в Евросоюзе.

Другое поручение привело к появлению горизонтальной стратегии CEN по стандартизации услуг в Европе — полуторагодовому проекту, спонсируемому Европейской комиссией и Европейской ассоциацией свободной торговли, который призван определить возможность всеобщей европейской стандартизации в сфере услуг. Одной из рекомендаций стал выпуск руководящего документа по разработке стандарта на услуги, подготовленного CEN и ведомого Испанским институтом по стандартизации и сертификации. Признавая ценность Руководства ИСО/МЭК 76, CEN в феврале 2012 года опубликовал свой документ по разработке стандартов на услуги (Руководство CEN 15), который дополнит Руководство ИСО/МЭК 76 при очередном пересмотре.

Руководство CEN 15 было одобрено ANEC — организацией, являющейся «гласом» европейского потребителя в стандартизации и взаимодействующий с COPOLCO. Данный документ, созданный для разработчиков стандартов и охватывающий все виды услуг, признает все связанные с ним руководящие указания ИСО, в частности Руководство ИСО/МЭК 76, стандарты ИСО, а также всю ее концептуальную базу.

В Руководство CEN 15 также говорится о необходимости учитывать нужды потребителей. Оба руководства (ИСО/МЭК 76 и CEN 15) содержат диаграммы оказания услуги и очерчивают границы областей применения, на которые должны распространяться требования стандартов.

Однако в то время как Руководство ИСО/МЭК 76 направлено на услуги в секторе B2C (*business-to-consumer*) с главной целью, заключающейся в учете нужд клиента, под Руководство CEN 15 подпадает множество стандартов сектора B2B (*business-to-business*) и оно охватывает нужды всех заинтересованных сторон.

Принципиальными отличиями Руководства CEN 15 являются: рекомендации по обсуждению ситуации до разработки нового стандарта (преднормативная фаза), что может помочь определить саму необходимость стан-



дартизации в данной сфере услуг, а также наличие связи с другими стандартами с разъяснением различий между стандартами систем менеджмента и стандартами на услуги и решением проблемы дублирования.

СЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ

По мнению руководителя рабочей группы по разработке Руководства ИСО/МЭК 76 Э. Фергюсон (*Anne Ferguson*), к этому документу полезно прибегать для

обеспечения высокого качества стандартов на услуги и их ориентации на потребителя.

В ходе грядущего пересмотра Руководства ИСО/МЭК 76 в него будут дополнительно включены элементы из Руководства CEN 15, но с прежним ориентиром на нужды потребителей при оказании услуг в секторе B2C. В идеале хотелось бы увидеть распространение гармонизированных руководящих указаний по всей Европе.

ЕВРОПЕЙСКАЯ КОМИССИЯ ОДОБРЯЕТ СТАНДАРТ ИСО 26000

Стандарт ИСО 26000:2010 «Руководство по социальной ответственности» (*Guidance on social responsibility*) является одним из трех документов, рекомендованных Европейской комиссией в качестве руководства для европейских предприятий по выполнению ими обязательств по социальной ответственности.

ИСО 26000:2010 вошел в недавно опубликованное послание Европейской комиссии, адресованное правительственным органам Евросоюза и содержащее обновленную стратегию корпоративной социальной ответственности (*corporate social responsibility – CSR*) на 2011-2014 гг.

Комиссия намерена вести мониторинг обязательств, принятых европейскими предприятиями с числом работников более 1000 человек. Цель – сделать подотчетными их действия по реализации признанных на международном уровне принципов и руководящих указаний по CSR, а также рекомендаций стандарта ИСО 26000. Одновременно Комиссия предлагает крупным европейским предприятиям взять к 2014 году обязательства по выполнению требований в рамках принятого ими подхода по CSR, по крайней мере, одного из трех документов, содержащих соответствующие принципы и рекомендации: ИСО 26000, Глобального соглашения ООН или Руководящих указаний для многонациональных предприятий, разработанных Организацией экономического сотрудничества и развития (*Organization for Economic Co-operation and Development – OECD*).

Причиной повышенного интереса к CSR в Европе, по заявлению Комиссии, являются экономический кризис и его последствия, приведшие к некоторому спаду потребительского доверия и уровня ответственности в бизнесе. Это сопровождается вниманием общественности к социальной и этической стороне деятельности предприятий. Посредством вновь предпринятых усилий по CSR Комиссия стремится создать благоприятные условия для непрерывного роста, ответственного поведения бизнеса и устойчивой занятости в средней и долгосрочной перспективе.

ИСО 26000 стал одним из наиболее широко известных и важных документов. Стандарт предлагает руководящие указания именно по социальной ответственности, подчеркивая тем самым намерение ИСО сделать его полезным не только в корпоративном бизнесе, но и в государственном секторе и неправительственных организациях.

Согласно стандарту, осознание организацией своих обязательств по социальной ответственности и осуществление ею деятельности в этом направлении может среди прочего влиять на такие сферы, как:

- конкурентоспособность;
- репутация;
- способность привлекать и сохранять рабочие кадры, потребителей, клиентов или пользователей;
- поддержание морального духа работников, их ответственное отношение к делу и производительность труда;
- отношение инвесторов, владельцев, спонсоров и финансового сообщества;
- взаимоотношения с другими компаниями, государственными органами, средствами массовой информации, поставщиками, потребителями и местным населением.

ИСО 26000:2010 – документ добровольного применения. Он не может использоваться для сертификации подобно ИСО 9001 или ИСО 14001.

Стандарт содержит рекомендации по применению лучшей практики, выработанной в рамках инициатив по социальной ответственности в государственном и частном секторах экономики. Документ согласуется с декларациями и конвенциями ООН и ее институтов, особенно Международной организации труда (МОТ), с которой ИСО подписала Меморандум о взаимопонимании. Этой мерой обеспечивается согласованность положений стандарта ИСО 26000 со стандартами МОТ. Подобные меморандумы были подписаны также с Глобальным соглашением ООН и OECD, что способствовало сотрудничеству с этими организациями при подготовке ИСО 26000.



ЖАЛОБ МЕНЬШЕ, УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ВЫШЕ

Проблемы, связанные с оплатой счетов, являются основной причиной жалоб, направляемых в коммунальные службы и органы по урегулированию претензий в сфере ЖКХ. Новый международный стандарт ИСО 14452 «Биллинг сетевых услуг» (Network services billing) призван улучшить процесс оплаты счетов, сделав его прозрачнее и понятнее.

Поскольку постоянно возникающие проблемы, связанные с оплатой счетов, рынком никогда серьезно не поднимались, за неудачами в их урегулировании последовал ряд тематических исследований, в которые включился Комитет Совета ИСО по потребительской политике (*ISO Committee on consumer policy – ISO/COPOLCO*).

Рабочая группа ISO/COPOLCO по защите потребителей на глобальном рынке выявила необходимость создания международного стандарта, регламентирующего столь востребованный общественностью вопрос. Данная рекомендация получила широкое одобрение, и ИСО приступила к решению поставленной задачи.

Выход стандарта сетевого биллинга ИСО 14452 запланирован на 2012 год. Он касается служб энерго-, газо- и водоснабжения, канализации, отопления и связи.

Целью нового документа является введение ориентированного на клиента и чувствительного к ситуации на рынке способа решения проблем, связанных с оплатой счетов за коммунальные услуги.

ПРОБЛЕМЫ

Клиенты часто сталкиваются с такими проблемами, как:

- удивление от суммы счета;
- сложные, переполненные информацией, вводящие в заблуждение счета;
- непрозрачная система тарификации;
- ошибки в счетах;
- сложные варианты оплаты;
- непонятная информация о предложениях и способах перехода к другим поставщикам.

Проблемы со счетами возникают по многим причинам, среди которых:

- плохо организованная работа, предшествующая выписке счетов, например, в службах взаимодействия с клиентами, управления тарифами и данными, снятия показаний счетчиков и информировании клиентов о начислениях;

- неудовлетворительного качества процедуры и методы выставления счетов, приводящие к задержкам начисления или ошибкам;
- небрежное оформление счетов, непонятные формулировки;
- неэффективная работа после выставления счетов, связанная с урегулированием споров и ответами на запросы, сбором платежей и задолженностей, расчетами с льготными категориями граждан и клиентами, переходящими к другому поставщику;
- завышенные ожидания клиентов из-за вводящих в заблуждение рекламных или информационных материалов и сложных для понимания тарифов.

ВОССТАНОВЛЕНИЕ ДОВЕРИЯ

Счета с прозрачной системой начисления помогают потребителям следить за правильностью платежей и повышают их доверие к приведенным в счетах суммам и к поставщику услуги. На конкурентных рынках это позволяет клиентам выбирать лучшего, наиболее подходящего поставщика.

От использования ИСО 14452 выиграет вся система ЖКХ: станет меньше жалоб, снизятся издержки производства, улучшится ситуация с взысканием долгов и повысится удовлетворенность и лояльность клиентов. Многонациональные компании, работающие в этой сфере, получают от применения единого международного стандарта начисления платежей существенную экономию.

ИСО 14452 позволит коммунальным службам направлять клиентам в срок прозрачные, точные, полные счета, предоставляя при этом достаточно информации для проверки начисленных сумм. Данный стандарт:

- определяет минимальные требования к выставлению счетов и сбору платежей;
- предупреждает появление жалоб или снижает их количество посредством работы над ключевыми вопросами;



- дает уверенность в том, что поставщик услуги выставляет клиентам правильные счета;
- создает и поддерживает устойчивые, честные и долговременные отношения между поставщиками услуг и их потребителями;
- дает точки отсчета для ожиданий потребителей;
- позволяет внедрить современные технологии снятия показателей и получения более полной информации о потребителях;
- способствует росту инноваций, давая поставщикам возможность разнообразить свои услуги.

РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ

Цель ИСО 14452 — разрешение проблем со счетами за коммунальные услуги, содержащими элемент контролируемого или измеряемого потребления. Однако многие его положения применимы ко всем видам биллинга (оплаты по счетам). При этом в стандарте говорится, что поставщики должны выполнять его требования, даже если пользование услугой не контролируется либо не измеряется.

Стандарт можно применять с учетом региональных или национальных особенностей, преобладающих культурных, социальных, экономических, нормативных и даже климатических условий.

Область применения ИСО 14452 определяет минимальные требования к биллингу для всех сетевых служб ЖКХ, ведущих расчеты по факту потребления коммунальных услуг. Сюда входят процессы, необходимые для формирования счета и урегулирования всех вопросов, возникающих после его отправки. В стандарте также представлены руководящие указания по содержанию счета и его формулировкам.

Стандарт применяется к услугам, объем потребления которых:

- не измеряется количественно;
- измеряется в месте их потребления;
- измеряется удаленно (например, на территории поставщика).

Он распространяется на все не измеряемые или неизмеримые коммунальные услуги, включаемые в один счет с измеряемыми или измеримыми показателями, наряду с фиксированными ставками.

Ценообразование стандарт не охватывает, за исключением требования о предоставлении информации потребителям. Документ касается только расчетов за фактически потребленные услуги, а также счетов или смет за такие услуги при условии наличия непрекращающихся отношений между поставщиком и клиентом независимо от выбранного способа оплаты.

Область применения стандарта включает в себя:

- счета за потребление измеряемых услуг;
- счета, где для расчета стоимости потребленных услуг используется формула (например, счета за воду, выставляемые по числу жителей или площади дома);
- фиксированные платежи, сумма которых не зависит от объема потребленных услуг (например, оплата безлимитных телефонных тарифов или интернета).

ИСО 14452 также обращен к потребителям, вносящим предоплату, когда счет или отчет от поставщика нужны для согласования уплаченной заранее суммы с фактической стоимостью расхода, либо когда клиент ожидает получить счет через терминал или быть проинформированным каким-то другим способом. Это касается, например, мобильной связи и электроэнергетики, где для загрузки или перезагрузки услуги используются коды, ключи, электронные ключи или карты, позволяющие видеть, что конкретно было приобретено.

Стандарт не касается случаев, когда счета не выставляются, например, за мобильную связь, оплачиваемую по предварительно купленной SIM-карте неограниченного использования или за нетарифицируемые услуги, плата за которые взимается непосредственно с налогоплательщика.

ПОЛНЫЙ ОХВАТ: ДО И ПОСЛЕ ВЫСТАВЛЕНИЯ СЧЕТА

ИСО 14452 устанавливает особые требования к процессам формирования счета, выпуска платежного документа, а также разрешения проблем, могущих возникнуть после отправки счета.

Стандарт охватывает следующие вопросы, возникающие при формировании (до отправки) счета:

- стандарты данных;
- считывание показателей и других данных, используемых при расчетах;
- определение продуктов/услуг;
- предоставление дополнительной информации по запросу клиентов;
- значимые изменения.

Регламентируемые стандартом принципы биллинга предусматривают:

- своевременность выставления счета;
- его точность и согласованность;
- проверку правильности счета.

Выставление счета — главный способ получения поставщиком платежа, может быть также основным вариантом, при котором клиенты видят количество потребленных ими услуг и их стоимость. Стандарт разре-



шает поставщикам использовать собственные формы и варианты оформления счетов, но при этом он содержит перечень общих принципов, призванных обеспечить прозрачность и понятность любого счета.

Так, на первой странице должна быть представлена сразу бросающаяся в глаза основная информация о поставщике и клиенте, назначении платежа, тарифе и сумме, других расходах, а также общее обращение к клиенту.

Помимо требований к форме счета и способе его доставки, в стандарт входят рекомендации по составлению ежегодных финансовых отчетов.

Следующие за выставлением счета процессы, на которые распространяется действие стандарта, предусматривают:

- урегулирование спорных ситуаций и ответы на вопросы по счету;
- способы оплаты и обработку платежей;
- сбор задолженностей и помощь клиентам, испытывающим проблемы с оплатой счетов.

ПОТРЕБИТЕЛИ – НА ПЕРВОМ МЕСТЕ

Стандартом признается необходимость наличия эффективной политики и процедур для выявления

льготных категорий населения. Процедуры содержат подробные руководящие указания, которые помогут работникам ЖКХ определять граждан, принадлежащих к льготным категориям, и обеспечивать им надлежащую поддержку, если такой гражданин, например, просто не может понять, чего от него хотят, или не может выполнить необходимое действие.

Существуют процессы, облегчающие взаимодействие потребителя с поставщиком, направление претензий и, при необходимости, получение компенсаций.

На конкурентных рынках коммунальных услуг также важно, чтобы потребитель мог легко разорвать договор и/или поменять поставщика. Стандарт гарантирует, что при этом ему не будут чиниться препятствия и что вся процедура пройдет в пределах согласованных временных рамок.

Наконец, ИСО 14452 обуславливает, что должны быть разработаны и внедрены системы постоянного улучшения работы с претензиями. Они нужны для обеспечения регулярного анализа и обновления биллинговых процедур с учетом обратной связи, полученной от клиентов, и лучшей практики, существующей за пределами компании.

ДОКУМЕНТЫ ИСО И ИСО/МЭК ПО СИСТЕМАМ МЕНЕДЖМЕНТА ОТРАСЛЕВОГО ПРИМЕНЕНИЯ

Продолжение. Начало на стр. 8

Обозначение	Название	Перевод	Российский аналог
ISO/IEC 27004:2009	Information technology – Security techniques – Information security management – Measurement	Информационные технологии. Методы обеспечения безопасности. Менеджмент информационной безопасности. Измерения	ГОСТ Р ИСО/МЭК 27004-2011
ISO/IEC 27005:2011	Information technology – Security techniques – Information security risk management	Информационные технологии. Методы обеспечения безопасности. Менеджмент рисков информационной безопасности	ГОСТ Р ИСО/МЭК 27005-2010
ISO/IEC 27006:2011	Information technology – Security techniques – Requirements for bodies providing audit and certification of information security management systems	Информационные технологии. Методы обеспечения безопасности. Требования к органам, выполняющим аудит и сертификацию систем менеджмента информационной безопасности	ГОСТ Р ИСО 27006-2008
ISO/IEC 27007:2011	Information technology – Security techniques – Guidelines for information security management system auditing	Информационные технологии. Методы обеспечения безопасности. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента информационной безопасности	
ISO/IEC TR 27008:2011	Information technology – Security techniques – Guidelines for auditors on information security controls	Информационные технологии. Методы обеспечения безопасности. Руководящие указания для аудиторов по управлению информационной безопасностью	
ISO/IEC 27010:2012	Information technology – Security techniques – Information security management for inter-sector and inter-organizational communications	Информационные технологии. Методы обеспечения безопасности. Менеджмент информационной безопасности при взаимодействии отраслей и организаций	
ISO/IEC 27011:2008	Information technology – Security techniques – Information security management guidelines for telecommunications organizations based on ISO/IEC 27002	Информационные технологии. Методы обеспечения безопасности. Руководящие указания по менеджменту информационной безопасности на основе ИСО/МЭК 27002 для организаций телекоммуникационного сектора	



ОБУЧАЮЩИМСЯ — ВЫСОКОКЛАССНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНУЮ ПОДГОТОВКУ

Проблема обеспечения высокого качества образования по-прежнему не решена в мире для более миллиона поставщиков этого вида услуг (learning services providers – LSP). Год назад ИСО/ТК 232 «Услуги в области обучения для получения неофициального образования и профессиональной подготовки» (Learning services for non-formal education and training) взялся за этот вопрос, выпустив стандарт ИСО 29990, к которому, как считает председатель этого технического комитета Томас Рай (Thomas Rau), был проявлен немалый интерес.

Цель ИСО 29990 — создание подходящей среды для разработки стандартов в сфере образования и профессиональной подготовки. Вместо привычного термина «образовательные услуги» намеренно употребляется термин «услуги в области обучения» с тем, чтобы сместить фокус на обучающегося индивидуума и на результаты процесса, а также чтобы осветить весь набор вариантов, доступных при оказании услуг в области обучения, в том числе, стимулирование провайдеров к тому, чтобы учить, а не преподавать.

Комитет ИСО/ТК 232 открыт для предложений, касающихся стандартов в других сферах обучения, со стороны тех, кто проявляет интерес к сотрудничеству по вопросу обеспечения качества услуг. Имеется в виду обмен моделями и методами, а также выработка общих критериев и принципов.

Ключевыми элементами являются: обеспечение качества и результативности обучения или профподготовки; улучшение передачи знаний; достижение большей прозрачности и совместимости всех услуг в области обучения.

Разработаны стандарты, призванные помочь провайдерам улучшить их способность последовательно повышать качество услуги и результативность организации, а также снижать затраты.

Для заинтересованных лиц преимуществами станут: согласованность на международном уровне, прозрачность и возросшее качество предлагаемых услуг в области обучения. Стандарты позволят забыть об огромном числе разнообразных национальных стандартов на услуги и менеджмент в области обучения.

Главные цели и приоритеты ИСО/ТК 232:

- повышение качества услуг в области обучения;

- улучшение их согласованности и прозрачности;
- оптимизация бизнес-процессов LSP;
- максимизация результативности деятельности LSP;
- защита прав обучающихся;
- уменьшение возможностей для дискриминации и технических барьеров со стороны национальной стандартизации при оказании трансграничных услуг в данной области.

ВВЕДЕНИЕ В ИСО 29990

Главным достижением ИСО/ТК 232 является публикация в сентябре 2010 года стандарта ИСО 29990 «Услуги в области обучения для получения неофициального образования и профессиональной подготовки. Основные требования к поставщикам услуг» (*Learning services for non-formal education and training – Basic requirements for service providers*). ИСО 29990 определяет основные требования к образованию и профподготовке, в том числе к процессу обучения, его результатам и мерам по улучшению, а также к компетентности поставщиков услуг.

ИСО 29990 определяет основные требования к образованию и профессиональной подготовке, в том числе к результатам обучения, компетентности поставщиков услуг и мерам по их улучшению

Цель этого стандарта заключается в создании общей модели качества услуг в области обучения. Он также является основным ссылочным документом для провайдеров и их клиентов в части планирования, разработки



Характеристика ИСО 29990

Ключевые процессы ИСО 29000 ориентированы на услуги в области обучения. Стандарт регламентирует качество услуг, предоставляемых LSP, с акцентом на взаимозависимые процессы признания, понимания, лидирования и управления, и вносит вклад в эффективность услуг в части достижения установленных целей.

Участие — необходимый, интегрирующий компонент. Первым делом это касается преподавательского состава и молодых специалистов, а также других сотрудников LSP. Предусматривается активное участие обучаемых лиц и других заинтересованных сторон. Мониторинг распространяется на оценку обучения, услуги в области обучения и компетентность LSP (через механизм обратной связи).

Главное требование — передача, сохранение, развитие и оценка компетентности преподавательского состава, младших специалистов и других сотрудников LSP.

Стандарт предполагает значительную гибкость применения в зависимости от конкретных нужд LSP и дополнительных показателей или эталонов качества.

и проведения обучения и дальнейшего образования, а также стимулирования развития.

Стандарт имеет линейную структуру, обеспечивающую, что его внедрение будет способствовать непрерывному улучшению.

Главная цель стандарта — гарантированное использование высококачественных учебных программ и процессов. Отправная точка разработки учебных предложений лежит в определении индивидуальных и относящихся к конкретной компании целей обучения. При разработке услуг в данной области нужно подобрать подходящие методы, а также определить сферы ответственности обучаемого и учителя. Кроме того, важно найти инструменты для поддержания и контроля процесса передачи знаний. Учебная программа должна быть основана на новейших идеях в области обучения, современных методах продвижения индивидуального учебного процесса и гибких формах обучения.

Цель стандарта – обеспечить внедрение высококачественных программ и процессов обучения

При оказании услуг в области обучения для получения успешного результата важно включать самих обучающихся в данный процесс, учитывать информацию о них и их ориентированность. Учебные ресурсы и среда должны отвечать целям обучения.

Мониторинг применяется для сравнения определенных факторов успеха, результатов обучения и обратной связи от обучающегося и других заинтересованных сторон и является основанием для оценки и улучшения услуги.

ОБУЧЕНИЕ ЯЗЫКАМ

ИСО/ТК 232 начал разработку серии стандартов специальных требований, связанных с ИСО 29990. Первым стандартом этой серии станет ИСО 29991-1 «Услуги по обучению языкам для неофициального образования и профессиональной подготовки. Особые требования к поставщикам услуг» (*Language learning services for non-formal education and training – Specific requirements for service providers*).

Этот документ был предложен Китайским национальным институтом стандартизации. Цель заключалась в том, чтобы в каждом разделе ИСО 29990 были выделены отдельные требования к поставщикам услуг в области обучения языкам.

ИСО 29990-1 даст прочную основу для определения требований к обучению языкам. Разработка и внедрение этого стандарта поможет повысить качество языковой подготовки, будет способствовать быстрому, упорядоченному развитию мировой индустрии обучения языкам, а также защитит интересы обучающихся.

ПОЛЬЗОВАТЕЛИ

ИСО 29990 полезен инструкторам, обучающимся лицам и другим сторонам, заинтересованным в успешных результатах обучения. Организации и частные лица получают помощь при выборе подходящего поставщика, отвечающего потребностям и ожиданиям в части своих способностей и компетентности.

Предполагается, что пользователями стандарта станут самые разные организации и физические лица. Так, по его требованиям в дальнейшем могут быть сертифицированы:

- поставщики услуг по повышению квалификации;
- поставщики услуг профессионально-технического обучения и подготовки;
- отделы компаний, занимающиеся обучением;
- провайдеры дистанционного обучения;
- приходящие тренеры и консультанты;
- академии менеджмента и здравоохранения;
- университеты прикладных наук.

Среди первых пользователей — организации, принимавшие активное участие в разработке ИСО 29990, в частности, Европейская ассоциация по оценке и аккредитации качества языковых услуг (*EAQULS*), которая объединяет более 130 провайдеров из 26 стран.

Эта ассоциация разработала уникальную международную систему обеспечения качества, которая используется при аккредитации организаторов языковых курсов, в ходе аудита доказавших свое соответствие требованиям стандартов ассоциации. Аудиты проводятся каждые четыре года.



С момента основания ИСО/ТК 232 ассоциация гордится высоким статусом взаимодействия с этим комитетом (категории «А»). Ее члены проявили живой интерес к разработке ИСО 29990 и поддержали предложение китайцев о создании стандарта ИСО 29991-1. Ожидается, что после его публикации некоторые члены ассоциации примут решение пройти сертификацию по его требованиям в дополнение к уже имеющейся аккредитации.

С самого начала в работе комитета участвовали Европейская ассоциация дистанционного обучения (EADL), членами которой являются представители более 20 стран, и немецкий Форум дистанционного интернет-обучения с 77-ю участниками. EADL разработала для своих членов руководство по переходу к ИСО 29990 и его применению.

В Германии пять самых крупных членов Форума дистанционного интернет-обучения стали одними из первых, кто получил сертификат по ИСО 29990. Еще 15-20 организаций намереваются сделать это в 2012 году.

Международный форум по сертификации услуг в области обучения (IFCES) планирует выдавать экспертные заключения и инструменты для поддержания высококачественных услуг по консультированию и аудиту провайдером, желающим сертифицироваться по стандартам в области обучения, таким как ИСО 29990.

СТАБИЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА

Ряд национальных и международных учреждений и организаций обеспечивают существенную помощь работе ИСО в области обучения.

Евросоюз поддерживает деятельность ИСО/ТК 232 и использует ее результаты в двух своих проектах, участниками которых стали организации из девяти стран. В рамках специальной программы (*Lifelong Learning Programme*) были профинансированы Транснациональный проект по качеству (*Transnational quality project*) и

Руководство по качеству (*Quality guidelines – QuaG*). Через эти проекты опыт ИСО/ТК 232 содействует проекту по обеспечению качества непрерывного образования (*Quality Assurance in Lifelong Learning*). Цель кампании — продвижение лучшей практики обеспечения качества профессионального образования и подготовки взрослого населения, а также выполнение рекомендаций по поддержанию общеевропейского сотрудничества.

Финансируемый Евросоюзом мультязыковый вспомогательный интернет-сервис PROMIS займется разработкой приложения для помощи во внедрении ИСО 29990. Это будет сделано в сотрудничестве с Немецким институтом стандартизации, издательством Beuth и центром эффективности производства и инноваций RKW.

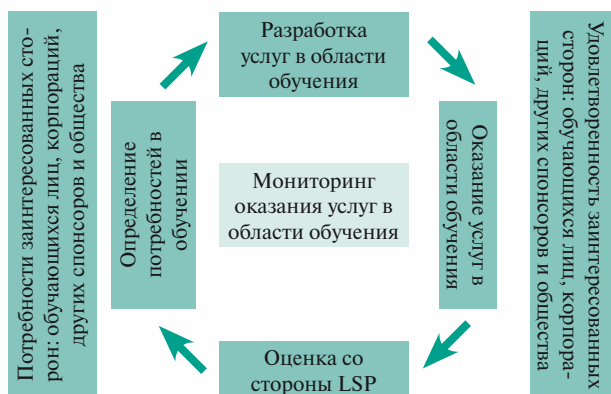
Издательство Beuth уже напечатало комментарии Немецкого института стандартизации с руководящими указаниями по внедрению ИСО 29990, а также вместе с центром RKW организовало конференцию, где участники из восьми стран обменялись опытом использования ИСО 29990 за прошедший с момента публикации год.

Федеральные власти Берлина и Бранденбурга с самого начала поддерживали работу ИСО/ТК 232. Это делалось на национальном и международном уровне с финансированием нескольких проектов, организацией конференций и консультаций.

Проект «Международное качество профессионального обучения и подготовки» поддерживается Сенатом Берлина и Министерством труда, общественной жизни, проблем женщин и семьи Бранденбурга. Его цель — помочь поставщикам услуг по обучению внедрять ИСО 29990, консультируя их, обучая и разрабатывая соответствующие инструменты.

Японская ассоциация управления профессиональной подготовкой и обучением, создала комитет, аналогичный ИСО/ТК 232, и активно включилась в продвижение ИСО 29990. Одним из примеров деятельности ассоциации стала разработка в сотрудничестве с министерствами и бизнес-группами японской схемы сертификации по ИСО 29990, которая уже используется и оказывает влияние на деятельность и политику в сфере обучения соответствующих министерств.

В Индии Национальный совет по аккредитации в области обучения и профессиональной подготовки, действующий при Совете по качеству, аккредитует аудиторов в сфере оценки соответствия, управления школами качества, профессиональной подготовки и квалификационной сертификации. При этом механизм аккредитации согласован с требованиями ИСО/МЭК 17024 и ИСО 29990.



Процессно-ориентированный цикл предоставления услуг в области обучения в соответствии с ИСО 29990



ПАРТНЕРЫ ИСО ПО ОБУЧЕНИЮ

EVALUATION AND ACCREDITATION OF QUALITY IN LANGUAGE SERVICES (EAQUALS)



EAQUALS – международная ассоциация институтов и организаций, предоставляющих услуги по языковому образованию. Ее цель – содействовать высокому качеству преподавания и изучения иностранных языков. Для достижения этой цели EAQUALS вырабатывает и публикует необходимый набор критериев для верификации качества обучения языкам, предлагаемого входящими в ее состав аккредитованными школами из 25 стран.

Дальнейшая цель состоит в организации международного форума для обмена опытом и проведения экспертизы в области языкового образования, а также в развитии ресурсов по поддержанию качества во всех аспектах преподавания и изучения иностранных языков.

EAQUALS имеет аккредитацию как независимый орган по аккредитации, участвует в проектах Совета Европы и время от времени консультирует Европейскую комиссию по вопросам языкового образования. Совет

Европы присвоил EAQUALS статус участника. Аккредитация EAQUALS призвана содействовать идентификации и сертификации превосходства в области освоения иностранных языков.

Поскольку EAQUALS является организацией, осуществляющей профессиональную деятельность в области языкового образования, она проводит оценку его качества и академического менеджмента, наряду с установлением процедур. Именно поэтому EAQUALS тесно сотрудничает с ИСО, которая развивает системный подход к обеспечению качества, акцентируя внимание на процедурах. EAQUALS имеет статус наблюдателя в двух технических комитетах ИСО. Ряд членов EAQUALS имеют сертификаты по стандартам ИСО, где оценивается их компетентность и качество работы. Совместно с Европейским комитетом по стандартизации (CEN) EAQUALS, участвуя в деятельности его рабочих групп, приняла комплекс стандартов по обучению языкам в процессе путешествий.

INTERNATIONAL FORUM FOR THE CERTIFICATION AND EDUCATION SERVICES (IFCES)



IFCES – международный союз ассоциаций и других юридических лиц, занятых обеспечением качества, исследованиями и профессиональным развитием в сфере обучения и профессиональной подготовки. Он был основан пятью разными по роду деятельности организациями из Азии, Европы и Америки, которые активно участвовали в работе ИСО/ТК 232, занимающегося разработкой стандарта ИСО 29990.

Основными направлениями деятельности IFCES являются:

- поддержка провайдеров услуг по обучению, которые стремятся пройти сертификацию по соответствующим стандартам, в частности по ИСО 29990 и ему подобным, путем разработки руководств по подготовке к сертификации;
- содействие работе органов по сертификации и аккредитации, чтобы обеспечить высокое качество оценки соответствия по этим стандартам посредством, например:
 - разработки общих процедур сертификации по ИСО 29990;
 - распространения опыта работ по экспертизе и сертификации;

- подготовки и поддержки аудиторов.
- уполномочивание консультантов на право выполнять работы, связанные с консультированием и подготовкой к сертификации;
- содействие обмену опытом и развитию в таких областях, как:
 - критерии качества и методы оценки услуг по обучению;
 - профессиональная компетентность преподавателей и инструкторов;
 - методология оценки соответствия/аудита услуг по образованию и подготовке специалистов.

Неформальное образование и профессиональная подготовка являются новой важнейшей областью стандартизации, а ИСО 29990 – значительный вклад в развитие международной стандартизации. Неформальное образование, как правило, дается вне рамок среднего и высшего образования, например, на рабочем месте, в ходе производственного процесса, при подготовке аудиторов и в течение всей жизни.

В дальнейшем на основе этого стандарта должна появиться серия специализированных документов, например, для провайдеров услуг по изучению языков. Необходимы новые методы и согласованные критерии для оценки со-



ответствия подобным стандартам. Цель членом IFCES гарантировать, что правильная сертификация и надежные

услуги станут доступными пользователям стандартов в сфере образования и подготовки специалистов.

EUROPEAN ASSOCIATION FOR DISTANCE LEARNING (EADL)



EADL – некоммерческая организация, объединяющая более 500 институтов дистанционного обучения в составе своих 65 членом, представляющих национальные ассоциации и международные организации, а также индивидуальных представителей из 20 европейских стран.

Цель EADL – быть партнером в дискуссиях на национальном уровне и в рамках Европейского союза, затрагивающих вопросы связи сферы образования и подготовки специалистов с рынком труда, а также с информационными технологиями. Являясь европейской организацией, EADL несет ответственность за открытое дистанционное образование, предоставляемое частными и неправительственными организациями только в пределах Европы.

Каждый год в мае EADL организует в одной из представленных в ней стран конференции для дискуссий и обмена последними разработками в области

дистанционного обучения. Для повышения доверия к этой форме обучения EADL разрабатывает руководящие указания по улучшению качества учебных курсов и услуг. Проекты «Руководство по качеству» и «Минимум стандартов по качеству для членом EADL» были поддержаны Евросоюзом.

EADL опубликовала документ «ISO-29990 Quality Guide. Code of Practice and aid for implementation», который содержит рекомендации по использованию стандарта ИСО 29990 и лучшее из практики его применения. Данный документ является хорошим подспорьем для европейских поставщиков услуг по обучению, которые имеют намерение получить сертификат по ИСО 29990.

С точки зрения EADL доверие является важнейшей составляющей этой сферы деятельности, поэтому все члены ассоциации подписали «Кодекс поведения», входящий в ее устав. Кроме того, они обязались работать в соответствии с положениями документа «Минимум стандартов по качеству для членом EADL».

EUROPEAN INSTITUTE OF INNOVATION AND TECHNOLOGY (EIT)



EIT – орган Евросоюза, учрежденный в марте 2008 года. Его миссией является содействие устойчивому росту экономики и конкурентоспособности Европы путем укрепления способности к инновациям. Такая деятельность в результате преобразуется в новое поколение рационализаторов и предпринимателей.

Действуя таким образом, EIT создала интегрированные структуры – общества знаний и инноваций (*Knowledge and Innovation Communities – KIC*), которые являются связующими звеньями между высшим образованием, исследовательской деятельностью и бизнесом, способствуя тем самым росту инноваций и развитию предпринимательства. Цели этих обществ ориентированы на приоритетные в социальном отношении темы, в частности, на смягчение климатических изменений (*Climate-KIC*), на информационные и коммуникационные технологии (*EIT ICT Labs*), на энергетическую устойчивость (*KIC InnoEnergy*).

Короче говоря, миссия EIT может быть выражена тремя видами трансформаций:

- от идеи до продукта;
- от лаборатории до рынка;

■ от ученика до предпринимателя.

Эти трансформации могут произойти только благодаря интеграции триады – высшее образование, исследования и бизнес – в наиболее социально значимых областях.

KIC – тот движитель, который преобразует миссию и политику EIT в эффективные действия. Много усилий EIT направляет на упрочение триады KIC. Эти общества создаются как самостоятельные юридические субъекты, которые сводят вместе в единую инфраструктуру представителей университетов, исследовательских центров и бизнеса по географическому принципу (16 центров), где партнеры по KIC ведут совместную работу. KIC внедряют специальные проекты, образовательные программы, схемы финансирования и т.д. EIT проводит мониторинг деятельности KIC, чтобы быть уверенным в их эффективности.

Миссией EIT предусмотрено создание условий и инфраструктуры, которые бы вели свободное культурное предпринимательство к процветанию. Такая стратегия основывается на подходе, реализуемом в двух аспектах: содействии образованию, чтобы создать культурный сдвиг в восприятии предпринимательства, и содействии предпринимательству конкретными ме-



рами, такими как создание Академии ЕИТ и учреждение Премии ЕИТ.

ЕИТ вместе с партнерами по КИС разрабатывает программы высшего образования (уровни Masters и PhD), призванные добиться совершенства образования в европейских учреждениях, что высоко поднимет планку

качества ЕИТ как поставщика знаний и инноваций. Образовательные курсы ЕИТ интегрируют вопросы предпринимательства, инноваций и менеджмента рисков, включая аспекты, связанные с изменчивостью бизнес-среды и практическим опытом.

LIFELONG LEARNING PROGRAMME (LLP)



С момента запуска в 2007 году Программы непрерывного образования в течение жизни – LLP были профинансированы сотни проектов в области среднего и высшего образования, а также

в сфере образования для взрослых и профессиональной подготовки. Сеть участвующих в программе национальных агентств, финансируемая Еврокомиссией, проводит тематический мониторинг и поддерживает их функционирование для достижения лучших результатов.

ПРОГРАММА MASTER'S

Первая редакция программы Master's под названием «Стандартизация, социальное регулирование и устойчивое развитие» была запущена в Швейцарии в сентябре 2011 года Университетом Женевы (UNIGE). Проект программы разрабатывался совместно тремя организациями: UNIGE, ИСО и SNV (член ИСО от Швейцарии).

По предложению UNIGE программа Master's была задумана как междисциплинарный проект с особым акцентом на устойчивом развитии. Она предусматривала прохождение в течение полутора лет девятнадцати обязательных и пяти факультативных курсов, шесть месяцев отводилось дополнительно на интернатуру и диссертацию.

Программа предполагала, что процесс устойчивого развития требует усилий от всех заинтересованных сторон, готовых делать вложения или привлекать их.

При этом подразумевался процесс с многосторонним участием, включая представительство государственных и частных организаций разного уровня (социальное регулирование) и стандартную практику, которая обеспечивала бы заключение добровольных соглашений, способствующих распространению знаний, современной надлежащей практики и инструментов мониторинга.

Программа включает в себя курсы по трем основным дисциплинам: социологии, менеджменту и экономике в сочетании с актуальными аспектами устойчивого развития и стандартизации в различных областях. ИСО проводит пять из девятнадцати обязательных курсов. В числе наиболее важных партнеров – международные организации, организации, разрабатывающие стандарты, и эксперты из промышленности и правительственных структур, задействованных в работах по стандартизации.

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 по 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. (499) 253-04-46,

E-mail: study@gost.ru

Заведующая аспирантурой Сафонова Ольга Рафаиловна.



СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА ВЕДЕНИЯ ЗАПИСЕЙ: ИСО 30300

Провалы в корпоративном управлении и череда скандалов в разных секторах мировой экономики, особенно в банковской и медийной сферах, побудили ИСО разработать два новых стандарта, которые, по мнению экспертов, помогут организациям быстро и эффективно читать корпоративную информацию.

Госструктуры и бизнес заинтересованы в прозрачности процесса принятия решений и реализации последующих мероприятий, чтобы не только доказать факт выполнения законодательных требований и этических обязательств, но и публично предоставлять свидетельства этого.

В ответ на назревшую потребность ИСО выпустила два стандарта: ИСО 30300:2011 «Информация и документация. Системы менеджмента записей. Основные положения и словарь» (*Information and documentation – Management systems for records – Fundamentals and vocabulary*) и ИСО 30301:2011 «Информация и документация. Системы менеджмента записей. Требования» (*Information and documentation – Management systems for records – Requirements*), вобравшие в себя знания и опыт экспертов из 27 стран пяти континентов.

Серия стандартов ИСО 30300 предлагает методологию систематического подхода к составлению записей, увязанных с целями и стратегией организации, и к управлению ими. Управление записями в рамках системы менеджмента записей (*management system for records – MSR*) способствует экономически эффективному выполнению таких операционных процессов, как хранение, поиск и повторное использование информации. Оно дает возможность организации быть готовой к участию в судебных разбирательствах или к ответам на внешние запросы, а также позволяет тщательно подготовиться к проведению комплексных проверок.

Данные стандарты направлены на внедрение и эффективное функционирование MSR, гарантирующей, что надежная официальная информация о принятии бизнес-решений и сделках (а также соответствующие доказательства) регистрировалась, управлялась, доступна тем, кто в ней нуждается, и поддерживается в рабочем состоянии столько, сколько необходимо. Это крайне важно, когда на передний план выходят общественно значимые задачи или когда необходимо решать проблемы – текущие и возможные в будущем.

ПОПОЛНЕНИЕ В ГРУППЕ СТАНДАРТОВ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА

Стандарты ИСО 30300 разработаны с целью увязать процесс управления записями с успешностью и ответственностью организации. В них содержатся критерии для оценки адекватности применяемых в компании методов поддержания записей в рабочем состоянии. Эти стандарты дают руководителю инструмент, необходимый для внедрения систематического контролируемого подхода к составлению записей и управлению ими. Они не идут вразрез с требованиями к менеджменту и документации организаций, внедряющих другие стандарты систем менеджмента – ИСО 9001 (качество), ИСО 14001 (окружающая среда), ИСО 22000 (безопасность пищевых продуктов).

Новые стандарты ИСО предназначены для применения в любом секторе, включая государственные структуры, образование и финансы, промышленность (особенно фармацевтическая и добывающая), а также в тех компаниях и правительственных организациях, которые прямо или косвенно вовлечены в решение вопросов социальной ответственности. Все сектора, крайне заинтересованные в демонстрации своего соответствия, например, атомная энергетика и телекоммуникации, получают особенные выгоды от эффективного внедрения этих стандартов.

Серия стандартов ИСО 30300 предлагает методологию систематического подхода к составлению записей и управлению ими, увязанному с целями и стратегией организации

С принятием ИСО 30300 в группе стандартов систем менеджмента произошло существенное пополнение. В ходе разработки новых документов учитывался опыт применения стандартов серии ИСО 15489:2001 «Информа-



ция и документация. Менеджмент записей» (*Information and documentation – Records management*), безоговорочно признанных в 50 странах и переведенных на 22 языка.

В развитых странах документы серии ИСО 15489 внедрялись для поддержания высокого уровня корпоративного управления и эффективности бизнес-процессов. В развивающихся же странах их применяли государственные учреждения, желающие продемонстрировать населению и мировой общественности улучшения в области управления страной, ведения отчетности и административных возможностей. Все это привело к созданию общего «игрового поля» для участников развития новой серии стандартов независимо от их географического положения.

ИСО 30300:2011

В этом стандарте обосновывается необходимость создания системы менеджмента записей, а также приводятся руководящие принципы ее успешного внедрения и терминология, обеспечивающие совместимость MSR с другими стандартами систем менеджмента. В нем устанавливаются также цели MSR, описывается процессный подход и определяются обязанности высшего руководства.

Применение MSR делает ставку на повышение эффективности бизнеса, улучшение ведения отчетности, совершенствование менеджмента рисков и непрерывность деятельности

ИСО 30300:2011 подходит для любой организации, которая хочет разработать, внедрить, поддерживать в рабочем состоянии и улучшать MSR с целью успешного ведения бизнеса. Он также обеспечивает гарантию соответствия установленной в организации политики управления записями.

ИСО 30301:2011

Стандарт содержит требования, необходимые для разработки политики менеджмента записей. В нем также установлены цели и задачи организации по внедрению системных улучшений путем проектирования процессов и систем, оценки наличия необходимых ресурсов и определения надлежащих критериев мониторинга, измерения и оценки результатов. Данные шаги позволяют предпринимать корректирующие действия и встраивать непрерывное улучшение в систему для поддержания организации на пути следования своим обязанностям, миссии, стратегии и целям.

ИСО 30301:2011 можно внедрять совместно с другими стандартами систем менеджмента, особенно для демонстрации соответствия документам и требованиям к записям в рамках других систем.

ПРАКТИЧЕСКИЙ РЕЗУЛЬТАТ

Целью организации является такое применение стандартов данной серии, которое отвечало бы стратегическим задачам и позволяло:

- интегрировать требования к записям в бизнес-процессы, чтобы избежать дублирования, выработать последовательность действий, оптимизировать процессы и ресурсы, сократить затраты времени на поддержание рабочего состояния, улучшить процесс принятия решений;
- использовать и рассматривать информационные ресурсы как активы, относящиеся к бизнесу, коммерческой и интеллектуальной собственности.

Затраты на разработку MSR зависят от масштабов ее внедрения в рамках конкретной организации и определяются потребностями бизнеса с учетом оценки рисков. Инвестиции могут окупиться как сразу, так и через некоторое время, и позволить организации избежать ненужных расходов.

ЗАПИСИ И АКТИВЫ

Создание записей является неотъемлемым элементом деятельности, процессов и систем любой организации. Применение MSR способствует повышению эффективности бизнеса, улучшению ведения отчетности, совершенствованию менеджмента рисков и непрерывности деятельности. Система позволяет организации получать выгоду от собственных информационных ресурсов, рассматривая их в качестве основных средств бизнеса, а также коммерческой и интеллектуальной собственности.

В то же время MSR вносит вклад в сохранение накопленных данных об организации, которые могут — умышленно или непреднамеренно — быть безвозвратно утеряны в условиях высокой текучести кадров и постоянно возникающих проблем глобальной и цифровой среды.

Структура MSR увязывает требования к менеджменту записей и ожидания заинтересованных лиц в отношении ведения записей, которые должны быть надежными, аутентичными, не допускающими сомнений в их целостности, и которые можно использовать эффективно и результативно (см. рисунок).

Организации, внедряющие MSR, получают следующие многочисленные преимущества:



- общие критерии в части политики и практики, не зависящие от географических границ и позволяющие использовать их в разных странах, культурах и юрисдикциях;
- соответствие законодательству и защита, в том числе обеспечение готовности к комплексным проверкам и возможным судебным разбирательствам;

Серия стандартов ИСО 30300 дает возможность получить преимущества как экономически развитым, так и развивающимся странам

- способность отвечать нормативным требованиям, включая руководящие указания по результативному мониторингу ответственности, соблюдению этических норм и корпоративному управлению, надлежащий надзор за финансовой и практической деятельностью;
- поддержка менеджмента рисков, включая обеспечение безопасности, контроль влияния атак на репутацию, планирование и внедрение непрерывности бизнеса;
- возможность установить и оценить показатели деятельности для использования их поставщиками коммерческих услуг и включения в торговые контракты;
- совместимость и взаимозаменяемость с другими часто используемыми стандартами систем менеджмента, например, с ИСО 9000 и ИСО 14000;
- демонстрация обязательств в управлении организацией, отчетности и целостности;

- возможность стать более экономичной и эффективной организацией.

Внедрять стандарты серии ИСО 30300 нужно во всех отраслях как на местном, так и на международном уровне. В них заложен потенциал, который позволит пользователям этих стандартов получать следующие преимущества:

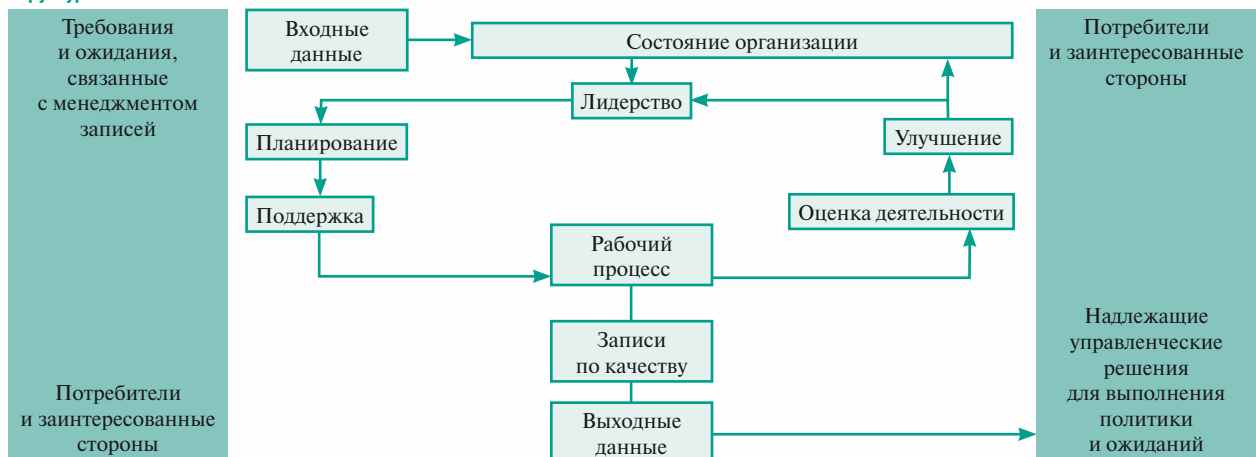
- эффективная ответная реакция государственных структур;
- подотчетность и подконтрольность государственных, частных и некоммерческих организаций;
- соответствие организации международным договоренностям, законодательству и регулирующим нормам на всех уровнях;
- доверие в деловой среде и во взаимодействии правительств с их гражданами, бизнеса с клиентами, в частности по вопросам электронных транзакций и коммуникаций;
- доступ к информации и сохранение накопленных данных.

БУДУЩЕЕ ПРИБАВЛЕНИЕ В СЕМЕЙСТВЕ

Стандарты ИСО 30300:2011 и ИСО 30301:2011 разработаны подкомитетом ПК 11 «Менеджмент архивов/записей» ИСО/ТК 46 «Информация и документация». В настоящий момент ведется работа над двумя документами, которые продолжают эту серию:

- ИСО 30303 «Системы менеджмента записей. Руководящие указания по внедрению» (*Management systems for records – Guidelines for implementation*);
- ИСО 30304 «Системы менеджмента записей. Руководство по оценке» (*Management systems for records – Assessment guide*).

Структура MSR





МЕНЕДЖМЕНТ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ



С целью минимизировать последствия несчастных случаев, террористических актов и других крупных инцидентов ИСО разработала и опубликовала новый стандарт на менеджмент чрезвычайных ситуаций ИСО 22320:2011 «Социальная защита. Менеджмент чрезвычайных ситуаций. Требования к реагированию на инциденты» (*Societal security – Emergency management – Requirements for incident response*). В чрезвычайных ситуациях стандарт поможет сохранить жизни, снизить ущерб и опасность и обеспечить непрерывное предоставление основных услуг, касающихся спасения и здоровья, поставки воды и пищи, а также электричества и топлива. Стандарт разработан ИСО/ТК 223 «Социальная защита» (*Societal security*).

Любое реагирование на инциденты предусматривает участие государственных, общественных и частных организаций, работающих на международном, региональном или национальном уровне. Поэтому необходима гармонизация международных руководящих указаний, что позволит координировать усилия и обеспечить эффективные действия.

Стандарт ИСО 22320:2011 отражает лучшее в международной практике установления руководящих и управляющих организационных структур и процедур,

принятия распоряжений по выполнению и отслеживанию надлежащих действий, и информационному обеспечению. Так, стандарт поможет своевременно предоставлять нужную и точную текущую информацию путем создания специальных процессов и систем менеджмента. Кроме того, стандарт устанавливает основы координации и сотрудничества, гарантируя, что все участвующие стороны задействованы в том же эпизоде несчастного случая, снижая вероятность недопонимания и способствуя эффективности использования объединенных ресурсов.

Эксперты выражают надежду, что наряду с многими преимуществами заложенные в стандарте требования к информации и коммуникациям будут содействовать разработке технических решений, направленных на максимальное улучшение взаимодействия средствами коммуникаций, что в чрезвычайных ситуациях может быть ключевым фактором успеха.

Стандарт призывает различные сообщества к участию в разработке и внедрении мер реагирования на инциденты, которые бы отвечали потребностям населения в соответствии с их культурными особенностями.



БЕЗОПАСНОСТЬ ПРОДУКЦИИ ФЕРМЕРСКИХ ХОЗЯЙСТВ



Опубликованы новые технические условия ИСО/ТУ 22002-3:2011 «Предварительные программы безопасности пищевой продукции. Часть 3. Фермерские хозяйства» (*Prerequisite programmes on food safety – Part 3: Farming*), входящие в серию стандартов ИСО 22000 на менеджмент безопасности пищевой продукции.

Фермерское хозяйство является начальным звеном длинного пути пищевой продукции до кухонного стола. Новые технические условия разработаны с целью внедрения лучшей практики поддержания гигиены на фермерских хозяйствах и обеспечения безопасности по всей цепи поставки продуктов питания.

ИСО/ТУ 22002-3 – один из вспомогательных документов серии ИСО 22000, устанавливающий требования к предварительным программам (*prerequisite programmes – PRPs*) безопасности пищевой продукции. Эти программы предназначены для создания основополагающих условий и выполнения действий, необходимых для соблюдения гигиенических требований по всей цепи производства безопасных продуктов питания, их обращения на рынке и доставки к столу конечных потребителей. Документ предлагает рекомендации по проектированию, внедрению и документированию PRPs при производстве фермерской продукции.

Путь продукции от фермы до стола может быть очень длинным, если учесть всех его многочисленных участников. Поэтому, по мнению руководителя группы, которая готовила новый документ, очень важно гарантировать полную безопасность продуктов уже на первом этапе этого пути, которым часто является фер-

ма, и ИСО/ТУ 22002-3 устанавливает необходимые для этого требования и обеспечивает наилучшее их выполнение.

ИСО/ТУ 22002-3 будет полезен всем организациям, включая индивидуальные фермерские хозяйства или их объединения, независимо от размера или степени сложности производства, которые занимаются изготовлением пищевой продукции и стремятся внедрять PRPs в соответствии с ИСО 22000:2005 – стандартом, устанавливающим основные требования к системе менеджмента безопасности пищевой продукции.

Документ в равной мере может быть применим как на растениеводческих и животноводческих фермах, так и на предприятиях по переработке продукции, произведенной в этих хозяйствах.

В новом документе предусмотрены все операции, связанные с ведением фермерского хозяйства, такие, например, как сортировка продукции, ее очистка, упаковка, перевозка и т.д.

В ИСО/ТУ 22002-3 включено несколько PRPs, однако они могут служить только в качестве примеров, поскольку ведение работ на каждой конкретной ферме зависит от ее размера, вида продукции, способа производства, географического положения и биологической среды, а также от официального статуса хозяйства и предъявляемых к нему законодательных требований. Следовательно, программы разных хозяйств будут отличаться друг от друга по глубине и характеру.



ОТ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ К МЕНЕДЖМЕНТУ УСЛУГ

Существует длинный ряд стандартов ИСО/МЭК, охватывающих ключевые проблемы, которые стоят перед стремительно набирающей обороты мировой индустрией информационных и коммуникационных технологий. Среди этих проблем – предупреждение интернет-атак, обеспечение информационной безопасности и поддержание непрерывности бизнеса.

Информационные и коммуникационные технологии (*information and communication technology – ICT*) – общий для большинства организаций бизнес-инструмент, который служит многим целям в самых разных сферах деятельности и процессах. Работа с ICT требует наличия взаимосвязанных сетевых услуг, обеспечением которых занимается или специальный отдел компании, или сторонняя организация.

ГОТОВНОСТЬ К РАБОТЕ

В последние годы термин «облачные вычисления» (*cloud computing*) стал модным; он обозначает оказание услуг в сфере ICT: разработку приложений, программного обеспечения и инфраструктуры. Примером является хранение данных на удаленном облачном сервере. Это позволяет организации снизить издержки благодаря отсутствию необходимости управлять и поддерживать собственный сервер. Но есть и обратная сторона: сомнения в том, может ли облачный провайдер управлять ICT и обслуживанием хранения данных результативно, безопасно и эффективно?

Из-за этого возникают проблемы обеспечения эффективного менеджмента ICT и информационной безопасности. Так, если поставщик персональных данных находится в одной стране, а облачный провайдер – в другой, то как последний может обезопасить своих клиентов? И каким образом он обеспечит соответствие национальному законодательству, если его клиенты находятся в разных уголках мира?

Менеджмент ICT также играет ключевую роль в оказании ICT-услуг. При надлежащем его внедрении можно повысить результативность и рентабельность, а также гибкость в использовании ресурсов и приложений ICT, сократить время отклика системы и улучшить качество услуг.

В достижении перечисленных преимуществ немалую роль играет информационная безопасность, обес-

печивающая эффективную работу по предоставлению услуг.

Что касается национальной инфраструктуры в целом, то комплекс услуг должен быть тщательно проработан. Необходимы соответствующие решения и методы управления для менеджмента ICT-услуг, готовность к работе в чрезвычайных ситуациях, соблюдение непрерывности, надлежащее управление инцидентами и информационная безопасность.

Чтобы обеспечить надлежащую передачу данных, критическая инфраструктура требует, чтобы взаимосвязанно работало множество видов услуг, например, услуги по оказанию медицинской помощи, общепит, энергоснабжение, коммунальные и аварийные службы. Непрерывная готовность к работе большинства из них зависит от ICT-систем.

В отношении интернет-атак и других инцидентов важно иметь возможность быстрого восстановления ICT-систем и завязанных на них услуг. Пока не произошел какой-нибудь инцидент, необходимо внедрить системы его предупреждения, обнаружения и мониторинга.

ЛУЧШЕЕ ПРАКТИЧЕСКОЕ РУКОВОДСТВО К ДЕЙСТВИЮ

Эффективности менеджмента ICT-услуг посвящено семейство стандартов ИСО/МЭК 20000 «Информационные технологии. Менеджмент услуг» (*Information technology – Service management*), а проблемы информационной безопасности охватывает семейство стандартов ИСО/МЭК 27000 «Информационные технологии. Методы и средства обеспечения безопасности» (*Information technology – Security techniques*).

Существуют также отраслевые и специальные стандарты информационной безопасности, такие как ИСО/МЭК 27011 – на телекоммуникационные услуги, ИСО/МЭК 27017 и ИСО/МЭК 27018 – на облачные вычис-



ления, ИСО/МЭК 27013 — стандарт интеграции информационной безопасности и менеджмента ИТ-услуг.

ИСО/МЭК 20000 посвящен обеспечению доступности сервиса и менеджменту непрерывности. Он касается следующих важных вопросов:

- Какой уровень потребительского сервиса гарантирует соглашение по уровню предоставляемых услуг?
- Что должен делать провайдер, чтобы обеспечить данный уровень услуг?
- Что должен делать провайдер, чтобы противостоять сетевым атакам, вызывающим отказ доступа к серверу?
- Что произойдет, если в результате атаки система провайдера подвергнется заражению?
- Внедрены ли у провайдера методы защиты информации от сетевых атак и поддержания сетевых услуг в рабочем состоянии?

В ИСО/МЭК 20000 описано несколько процессов, призванных поддерживать доступность сетевых услуг при одновременном решении проблемы сетевых атак и отказов системы. К таким процессам относятся: мониторинг и тестирование непрерывности и доступности сервиса, устранение неполадок и управление проблемами, управление пропускной способностью и менеджмент информационной безопасности.

Комплекс документов по менеджменту ИТ-услуг способен обеспечить частным лицам, правительствам и бизнесу необходимый уровень безопасности и душевного спокойствия

В отношении информационной безопасности ИСО/МЭК 20000 связан со стандартом систем менеджмента в данной сфере — ИСО/МЭК 27001, в котором представлен широкий набор решений, помогающих провайдерам защищать свои системы.

Одним из важных аспектов системной защиты является понимание рисков, стоящих перед провайдером сетевых услуг. ИСО/МЭК 27001, требует от провайдера оценивать свои риски, что в дальнейшем поможет ему принять решение о том, какие методы обеспечения информационной безопасности должны быть внедрены, чтобы обеспечить доступность и непрерывность сервиса.

ИСО/МЭК 27005 содержит руководящие указания по менеджменту рисков для сервис-провайдеров, внедряющих ИСО/МЭК 27001.

С учетом важности информационной безопасности при предоставлении ИТ-услуг, разрабатывается ИСО/

МЭК 27013, призванный способствовать интеграции ИСО/МЭК 27001 и ИСО/МЭК 20000.

«ДРУГИЕ» ВАРИАНТЫ ДЛЯ БИЗНЕСА

Вспомогательные стандарты серии ИСО/МЭК 27000 содержат руководящие указания, а также описывают конкретные методы управления в помощь поставщикам услуг. Например, ИСО/МЭК 27031 может использоваться любой организацией, которая создает свои ИТ-системы для работы в режиме повышенной готовности к сбоям или угрозам, обеспечивая таким образом непрерывность бизнеса.

ИСО/МЭК 27035 дает организациям рекомендации по менеджменту инцидентов, связанных с информационной безопасностью. В этом стандарте описан основной набор документов, процессов и процедур, а также даны руководящие указания внешним организациям, предоставляющим услуги по управлению инцидентами, связанными с информационной безопасностью.

ИСО/МЭК 24762 содержит руководящие указания по восстановлению ИТ после бедствия как составной части менеджмента непрерывности бизнеса. Это применимо как к собственным, так и к сторонним поставщикам услуг и материальным средствам для восстановления ИТ.

ИСО/МЭК ОТК 1/ПК 27 «Методы обеспечения информационной безопасности» разрабатывает для облачных вычислений два новых стандарта: ИСО/МЭК 27017, охватывающий конкретные методы обеспечения безопасности облачных сервисов, и ИСО/МЭК 27018, распространяющийся на методы защиты персональных данных. Оба документа созданы для совместного использования с ИСО/МЭК 27001.

Как было сказано, есть множество стандартов, уже разработанных или находящихся на этапе разработки, которые содержат требования к обеспечению информационной безопасности и менеджменту ИТ-услуг. Все они вместе взятые способны обеспечить частным лицам, правительствам и бизнесу необходимый уровень безопасности и душевного спокойствия.

Уважаемые читатели!

**Редакция приносит извинения
за типографский брак в выпуске**

№1-2012, стр. 10.



ИСО 9001 ВО ФРАНЦУЗСКОМ ЭКЗАМЕНАЦИОННОМ ЦЕНТРЕ

Французский экзаменационный центр Maison des Examens, внедрив ИСО 9001 с целью модернизации своих процессов, по мнению автора статьи и одного из руководителей Центра Ф. Бондо (Flavie Bondonis), осуществил культурную и организационную революцию своей деятельности.

Во Франции в департаменте Иль-де-Франс более 400000 студентов ежегодно сдают экзамены на степень бакалавра и вступительные экзамены в системе государственного высшего образования, которые проводит Maison des Examens (полное название *Service Interacademique des Examens et Concours – SIEC*).

В сентябре 2005 года руководство SIEC приняло решение внедрить подход к качеству своей деятельности, основанный на требованиях стандарта ИСО 9001:2000. К маю 2007 года компания успешно прошла сертификацию системы менеджмента качества (СМК), а в 2010 году – повторную сертификацию.

Отдавая дань этому достижению, Министерство финансов и Министерство образования Франции в совместном отчете по модернизации аудитов приводят Maison des Examens как пример внедрения инициатив по улучшению экзаменационной деятельности.

ВИДЕНИЕ ПЕРЕМЕН

Учитывая большое число кандидатов и масштабы работы, Maison des Examens выстраивает производственный процесс на базе измеряемых результатов. И, как следствие, было принято решение о внедрении подхода, основанного на ИСО 9001, что будет полностью отвечать необходимости модернизации рабочих процессов.

Кроме того, существовало стремление изменить восприятие Maison des Examens со стороны пользователей, а также мотивировать сотрудников выразить свое видение организации и собственного вклада в ее деятельность.

Первоначально подход к качеству основывался на внедрении СМК с применением общих принципов ИСО 9001:2000, цель немедленно получить сертификат соответствия не ставилась. Первое и главное, что хотелось – проводить стратегию глубокой модернизации процессов при исчерпывающем выполнении всеми сотрудниками своих обязательств. На основе принципов стандарта была выстроена структура и определено направление проекта модернизации. Решение о прохождении сертификации было принято позднее.

Одной из наиболее важных целей было убедить менеджеров пересмотреть свое видение управления в

сторону опоры на установление взаимопонимания с партнерами, что должно вызывать больше симпатии у пользователей услуг SIEC. Таким образом, акцент проекта был сделан на проведении перемен.

ВОВЛЕЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА

К ноябрю 2006 года каждый сотрудник центра, выполняя свои личные обязательства, полностью оправдал намерение руководства центра подать заявку на сертификацию по ИСО 9001:2000. Это стало результатом 18-месячной стратегии вовлечения персонала и обеспечило формальное признание его работы в области качества.

Необычна для административных органов ситуация, когда сотрудникам дают советы и консультации, но это был важный шаг в преодолении связанных с сертификацией проблем.

Стержнем проекта стала возможность проведения изменений

Одной из первых мер, принятых руководством центра и командой по качеству для получения поддержки персонала, был активный обмен информацией и стимулирование сотрудников к участию в целевых группах по улучшению качества. В результате, более 50 % персонала в течение первого года приняли участие в проектах подразделений и организации в целом.

После ежегодного анализа со стороны руководства сотрудники продолжают участвовать в работах целевых групп, которые являются ядром всей деятельности, инициируют решение проблем и генерируют новые идеи. Понимание того, что работа в целевой группе связана со всеми подразделениями, дает возможность людям свободно высказывать свое мнение и участвовать в выполнении принятых руководством решений. Это ситуация обоюдной победы – и для менеджеров, и для персонала.

ПОДДЕРЖАНИЕ КАЧЕСТВА

В рамках работ по подготовке к сертификации выяснилось, что проект, связанный с постоянным улучше-



нием, прошел довольно легко, так как в умах сотрудников SIEC укоренилась мысль о качестве при создании основного горизонтального процесса работы, применяемого ко всем экзаменам. Но видение новых показателей качества потребовало истинных перемен в политике предоставления возможностей.

На начальных этапах внедрения ИСО 9001 этот стандарт, ориентированный на промышленность, пришлось адаптировать к особенностям сферы общественных услуг, а также знакомить персонал с непривычным словарем.

С внедрением показателей мониторинга деятельности серьезно изменилась роль менеджеров, которым пришлось учиться работать более координировано и точно.

К выявлению несоответствий с целью выполнения корректирующих действий привлекались экзаменаторы, чтобы они могли более полно осознать проблемы.

Аналогично, создание механизмов отслеживания удовлетворенности кандидатов и партнеров (преподавателей и ректоров) внесло изменения в понимание новых задач и терминов. Но если термин «клиент» все еще вызывает у сотрудников внутренний протест, то сами принципы обслуживания кандидатов и партнеров ими уже приняты.

ПРЕОБРАЗОВАНИЯ

Сертификация по ИСО 9001:2000 дала возможность Maison des Examens взять на себя обязательства провести преобразования в мышлении и практической деятельности. Изменилось представление об отношении к заказчикам, о роли администрации и методах работы компании. Что касается организационной и практической сферы, то преобразования затронули всю структуру компании.

Впоследствии работы по менеджменту и мониторингу деятельности центра помогли лучше составлять расписание и более равномерно распределять работу в течение года. Стало легче учитывать непредвиденные обстоятельства, которые могли бы повлиять на ход профессиональных или конкурсных вступительных экзаменов.

Возобновление сертификата является гарантией устойчивости СМК

Кроме того, появилась возможность управлять большим количеством кандидатов, предлагая заказчикам услуги, лучше отвечающие индивидуальным потребностям бенефициариев и партнеров. Например, прогнозировался резкий рост числа кандидатов-инвалидов, регистрирующихся на сдачу экзаменов, и сегодня

О Maison des Examens

Бюджет Maison des Examens равен 40 млн евро. Количество сотрудников в штаб-квартире, расположенной в предместье Парижа с более чем 11-миллионным населением, составляет 300 человек.

Центр может разместить 4000 кандидатов, сдающих экзамены по системе государственного образования Франции, включая экзамены на степень бакалавра, и представителей университетов и высших учебных заведений или других учреждений.

Ежегодно Maison des Examens обслуживает около 400000 кандидатов, задает около 3200 экзаменационных вопросов и печатает более 10 млн экзаменационных листов формата А4.

компания может предоставить им высококачественные услуги, ориентированные именно на таких потребителей: экзаменационные вопросы для слепых по азбуке Брайля, специальные комнаты для основных категорий недееспособных лиц, предоставление им секретарей и врачей-логопедов и т.д.

Трансформация рабочих отношений с партнерами приносит больше спокойствия в решение проблем, возникающих во время экзаменационных сессий, помогает при урегулировании любых недовольств социального плана, последствия которых могут выйти за пределы экзаменационной аудитории и иметь негативные последствия для компании.

СУЩЕСТВЕННЫЕ ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПРЕИМУЩЕСТВА

Несмотря на то, что процессы внедрения и поддержания СМК в рабочем состоянии требуют больших вложений, сертификация по ИСО 9001 дала значительные экономические преимущества. Обеспечение непрерывности такого подхода к качеству требует постоянной ответственности со стороны менеджеров и ежедневного мониторинга со стороны всего персонала.

Однако это облегчается требованиями стандарта к необходимости регулярного проведения как внутреннего, так и внешнего аудита. После аудита, который прошел в 2009 году, в стратегию компании были включены принципы ИСО 9001 версии 2008 года, и теперь они направляют процессы принятия решений в компании.

Возобновление сертификата каждые три года также является гарантией устойчивости СМК. В 2010 году Maison des Examens подтвердил действие сертификата.

По мере изменения отношения к работе и совершенствования методов ее выполнения успешно решалась проблема устойчивости СМК независимо от исполнителей. Эффективность системы, тем не менее, требует жесткого выполнения обязательств как со стороны руководства, так и со стороны исполнителей.



СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА НА ЗАВОДАХ СОСА-COLA

Новый российский завод Соса-Солa по производству безалкогольных напитков будет работать в соответствии с требованиями интегрированной системы менеджмента, функционирующей на всех заводах, управляемых крупнейшим разливочным предприятием Соса-Солa Hellenic. Система основана на положениях стандартов ИСО 9001, ИСО 14001, ИСО 22000 и ОНCАС 18001.

Компания Соса-Солa Hellenic руководит 75 заводами в 28 странах Европы, обслуживая приблизительно 560 миллионов потребителей в год и продавая более двух миллиардов единиц продукции таких знаменитых брэндов, как Соса-Солa, Fanta, Sprite, Nestea и Schweppes. В компании действует интегрированная система менеджмента по стандартам ИСО 9001 (качество), ИСО 14001 (экология), ИСО 22000 (безопасность продуктов питания) и ОНCАС 18001 (охрана труда). В настоящий момент Соса-Солa Hellenic готовится добавить к этому списку требования руководящих указаний ИСО 26000 по социальной ответственности.

Экологические улучшения, достигнутые компанией с внедрением ИСО 14001, оказались весьма значительными. На каждом разливочном заводе проводится оценка рисков, связанных с водными ресурсами, в результате которой объем потребления воды снизился, несмотря на рост объемов производства. К концу 2010 года на всех заводах использовалось 99 % очищенных сточных вод.

Инициативы компании в области энергосбережения, включая строительство собственных цехов по выработке тепла и электроэнергии, позволили с 2004 года повысить энергоэффективность на 23 %. Кроме того, к 2015 году планируется снизить объем выброса углекислого газа на 25 % по сравнению с 2004 годом.

Общий объем вывозимого мусора с 2004 года сократился на 58 %, перерабатывается 85 % производственных отходов, при изготовлении бутылок растет объем повторно используемого пластика. Кроме того, бутылки стали на 16 % легче, чем в 2004 году, и требуют меньше сырья на свое производство.

ПРЕИМУЩЕСТВА

Журнал ISO Focus+ обратился к Г. Брюстеру (*Gary Brewster*), директору по устойчивому производству Соса-Солa Hellenic, попросив рассказать о главных результатах внедрения ИСО 14001, а также об интеграции других стандартов систем менеджмента.

Г. Брюстер сказал, что ранее подход к экологическому менеджменту не был структурированным и носил

ситуационный характер. После внедрения ИСО 14001 он революционным образом изменился, потребовал внедрения структурированной системы, в которой была бы определена ответственность компании в области охраны окружающей среды, включая объектно-ориентированный подход, соблюдение экологической дисциплины, проведение анализа со стороны руководства, организацию обучения, а также установление целей. Большим достижением при этом стал рост доверия со стороны заинтересованных лиц.

Для оценки преимуществ измеряются ключевые экологические показатели потребления воды и энергии. В 2004 году расход воды составлял 3,21 литра на литр готового напитка, а к 2011 году он уменьшился до 2,2 литров, что дало экономию в 31 %. Расход энергии за этот же период времени снизился с 0,72 МДж на литр готовой продукции до 0,56 МДж, то есть на 22 %.

Компания продолжает разворачивать программу сертификации на своих заводах в Европе. Цель — к концу 2012 года добиться сертификации всех заводов на соответствие ИСО 9001, ИСО 14001, ОНCАС 18001, ИСО 22000 и основанной на последнем стандарте системе сертификации безопасности пищевой продукции.

Все системы менеджмента, основанные на выше-названных стандартах, скомбинированы и образуют одну интегрированную систему, которой мы управляем в рамках обязательств со стороны высшего руководства, обучения, контроля документации и внутреннего аудита. Однако компания стремится провести один независимый, интегрированный аудит и сертифицировать все системы как одно целое. Но нас связывает отсутствие аудиторов, обученных сразу по всем нужным нам областям. Хотелось бы увидеть развитие системы интегрированного аудита и вспомогательной инфраструктуры.

ЗАВОД В РОССИИ

Соса-Солa Hellenic открыл в Ростове-на-Дону крупнейший в России завод по производству безалкогольных напитков, рассчитанный на 140 млн потребителей. Завод появился в результате реализации серьезной инвестиционной программы, создав 400 рабочих мест.



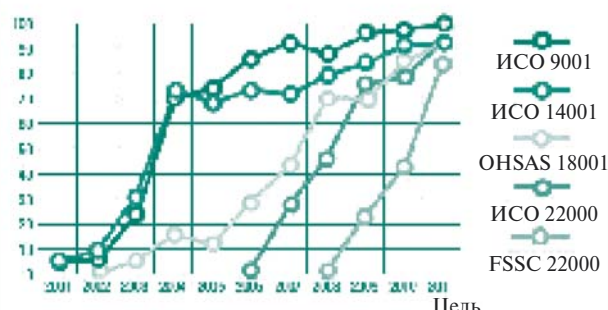
ОПЫТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

В течение следующих пяти лет запланированы инвестиции в российскую экономику в размере более 3 млн долларов США.

Новый завод продолжает политику интеграции стандартов систем менеджмента.

При строительстве завода главной целью оставалась минимизация воздействия на окружающую среду посредством внедрения системы экологического менеджмента по ИСО 14001. Ставились задачи повысить эффективность водопользования, экономить энергию, увеличить объем перерабатываемых отходов и уменьшить количество мусора, отправляемого на свалку. В числе многих показательных мер, являющихся неотъемлемой частью нового предприятия, можно отметить строительство водоочистного сооружения размером 1600 м². Это сооружение, по некоторым данным, является самым мощным в России, оно предназначено для

Процент сертифицированных заводов



Сертификация заводов по разливу безалкогольных напитков

очистки воды посредством песчаных фильтров и повторного ее использования, что ведет к снижению общего объема водопотребления.

ДОКУМЕНТЫ ИСО И ИСО/МЭК ПО СИСТЕМАМ МЕНЕДЖМЕНТА ОТРАСЛЕВОГО ПРИМЕНЕНИЯ

Продолжение. Начало на стр. 8

Обозначение	Название	Перевод	Российский аналог
ISO/IEC DIS 27013	Information technology – Security techniques – Guidelines on the integrated implementation of ISO/IEC 27001 and ISO/IEC 20000-1	Информационные технологии. Методы обеспечения безопасности. Руководящие указания по комплексному применению ИСО/МЭК 27001 и ИСО/МЭК 20000-1	
ISO/IEC 15459-4:2008	Information technology – Unique identifiers – Part 4: Unique identifiers	Автоматическая идентификация. Идентификаторы уникальные международные. Часть 4. Уникальные идентификаторы единичных предметов для управления цепью поставок	ГОСТ Р ИСО/МЭК 15459-4:2007
ISO/IEC FDIS 15459-4	Information technology – Automatic identification and data capture techniques – Unique identification – Part 4: Individual products and product packages	Информационные технологии. Методы автоматической идентификации и сбора данных. Уникальная идентификация. Часть 4. Индивидуальные продукты и пакеты (пересмотр)	
ISO/IEC 20000-1: 2011	Information technology – Service management – Part 1: Service management system requirements	Информационные технологии. Менеджмент услуг. Часть 1. Требования к системе менеджмента услуг	ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000-1:2010
ISO/IEC 20000-2: 2012	Information technology – Service management – Part 2: Code of practice	Информационные технологии. Менеджмент услуг. Часть 2. Кодекс установившейся практики	ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000-2:2010
ISO/IEC TR 20000-3: 2009	Information technology – Service management – Part 3: Guidance for the scoping and applicability of ISO/IEC 20000-1	Информационные технологии. Менеджмент услуг. Часть 3. Руководство по области действия и применению ИСО/МЭК 20000-1	
ISO/IEC DIS 20000-3	Information technology – Service management – Part 3: Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1	Информационные технологии. Менеджмент услуг. Часть 3. Руководство по области действия и применению ИСО/МЭК 20000-1 (пересмотр)	
ISO/IEC TR 20000-4: 2010	Information technology – Service management – Process reference model	Информационные технологии. Менеджмент услуг. Модель процесса справочных данных	
ISO/IEC TR 20000-5: 2010	Information technology – Service management – Part 5: Incremental conformity based on ISO/IEC 20000-1	Информационные технологии. Менеджмент услуг. Часть 5. Увеличение соответствия на основе ИСО/МЭК 20000-1	
ISO/IEC PDTR 20000-5	Information technology – Service management – Part 5: Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000-1	Информационные технологии. Менеджмент услуг. Часть 5. Пример плана внедрения ИСО/МЭК 20000-1 (пересмотр)	
ISO/IEC PDTR 20000-10	Information technology – Service management – Part 10: Concepts and terminology	Информационные технологии. Менеджмент услуг. Часть 10. Концепции и терминология	



ISO/IEC 19770-1: 2006	Information technology – Software asset management – Part 1: Processes	Информационные технологии. Менеджмент активов программного обеспечения. Часть 1. Процессы	
ISO/IEC FDIS` 19770-1	Information technology – Software asset management – Part 1: Processes and tiered assessment of conformance	Информационные технологии. Менеджмент активов программного обеспечения. Часть 1. Процессы и многоуровневая оценка соответствия (пересмотр)	
ISO/IEC 19770-2: 2009	Information technology – Software asset management – Part 2: Software identification tag	Информационные технологии. Менеджмент активов программного обеспечения. Часть 2. Идентификационные теги программного обеспечения	
ISO/IEC CD 19770-3	Information technology – Software asset management – Part 3: Software entitlement tag	Информационные технологии. Менеджмент активов программного обеспечения. Часть 3. Теги, предоставляющие права программного обеспечения	
ISO/IEC 90003:2004	Software engineering – Guidelines for the application of ISO 9001:2000 to computer software	Разработка программных продуктов. Руководящие указания по применению ИСО 9001:2000 при разработке программных продуктов	
ISO/IEC PDTR 90003	Software engineering – Guidelines for the application of ISO 9001:2008 to computer software	Разработка программных продуктов. Руководящие указания по применению ИСО 9001:2008 при разработке программных продуктов (пересмотр)	
ISO/IEC TR 90005: 2008	Systems engineering – Guidelines for the application of ISO 9001 to system life cycle processes	Разработка систем. Руководящие указания по применению ИСО 9001 в системе процессов жизненного цикла	
ISO 30000: 2009	Ships and marine technology – Ship recycling management systems – Specifications for management systems for safe and environmentally sound ship recycling facilities	Суда и морские технические сооружения. Системы менеджмента рециклинга судов. Технические условия по системам менеджмента безопасности и наличия шума при рециклинге судового оборудования	
ISO/AWI PAS 30001	Ship recycling management systems – Best practice for ship recycling facilities – Assessment and plans	Системы менеджмента рециклинга судов. Наилучшая практика рециклинга судового оборудования. Оценка и планирование	
ISO 30002 : 2010	Ships and marine technology – Ship recycling management systems – Guidelines for selection of ship recyclers (and pro forma contract)	Суда и морские технические сооружения. Системы менеджмента рециклинга судов. Руководящие указания по выбору рециклинга судов (и примерный контракт)	
ISO 30003: 2009	Ships and marine technology – Ship recycling management systems – Requirements for bodies providing audit and certification of ship recycling management	Суда и морские технические сооружения. Системы менеджмента рециклинга судов. Требования к органам, выполняющим аудит и сертификацию менеджмента рециклинга судов	
ISO/PAS 30004: 2011	Ship recycling management systems – Guidelines for implementing ISO 30000	Системы менеджмента рециклинга судов. Руководящие указания по внедрению ИСО 30000	
ISO/PRF 30004	Ships and marine technology – Ship recycling management systems – Guidelines for the implementation of ISO 30000	Суда и морские технические сооружения. Системы менеджмента рециклинга судов. Руководящие указания по внедрению ИСО 30000	
ISO 30005: 2012	Ships and marine technology – Ship recycling management systems – Information control for hazardous materials in the manufacturing chain of shipbuilding and ship operation	Суда и морские технические сооружения. Системы менеджмента рециклинга судов. Управление информацией об опасных материалах в производственной цепочке при строительстве и эксплуатации судов	
ISO 30006 : 2010	Ship recycling management systems – Diagrams to show the location of hazardous materials onboard ships	Системы менеджмента рециклинга судов. Диаграммы, показывающие размещение опасных материалов на борту судна	
ISO 30007: 2010	Ships and marine technology – Guideline for measures to prevent asbestos emission and exposure at ships recycling	Суда и морские технические сооружения. Руководящие указания по измерению эмиссии асбеста и внешних воздействий при рециклинге судов	
ISO 26000: 2010	Guidance on social responsibility (SR)	Руководство по социальной ответственности	
IWA 1: 2005	Quality management systems – Guidelines for process improvements in health service organizations	Системы менеджмента качества. Руководящие указания по улучшению процессов в организациях здравоохранения	ГОСТ Р 53092-2008
IWA 2: 2007	Quality management systems – Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in education	Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ИСО 9001:2000 в сфере образования	ГОСТ Р 52614.2-2006
IWA 4:2009	Quality management systems – Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in local government	Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ИСО 9001:2000 в органах местного самоуправления	ГОСТ Р 52614.4-2007

МЕНЕДЖМЕНТ: ГОРИЗОНТЫ ИСО



ВНИИС
VNIIS