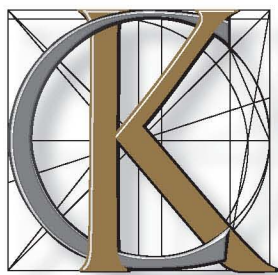


«Созвездие качества-2008»



СТАНДАРТЫ И КАЧЕСТВО®

НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКИЙ И ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ЖУРНАЛ



**Актуальные
проблемы
технического
регулирования
в строительстве**

8
2008

ISSN 0038-9692



9 770038 969006 >

Осведомлен — значит вооружен!
Регламент REACH вступил в силу — с. 16

РАСКРЫВАЯ ПОТЕНЦИАЛ ВАШЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ

ЭФФЕКТИВНОСТЬ БИЗНЕСА



УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ
(ISO 9001)



УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ
В АВТОМОБИЛСТРОЕНИИ
(ISO/TS 16949)

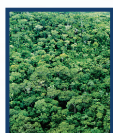


ИНТЕГРИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ
МЕНЕДЖМЕНТА (PAS 99)



УПРАВЛЕНИЕ ИТ-СЕРВИСАМИ
(ISO/IEC 20000)

УСТОЙЧИВОСТЬ БИЗНЕСА



ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ
(ISO 14001)

УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-РИСКАМИ



ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ
(ISO/IEC 27001)



ОХРАНА ТРУДА И ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ
БЕЗОПАСНОСТЬ
(OHSAS 18001)



ПИЩЕВАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ
(НАССР, ISO 22000, BRC)



НЕПРЕРЫВНОСТЬ
БИЗНЕСА
(BS 25999)



УПРАВЛЕНИЕ
КАЧЕСТВОМ
В ПРОИЗВОДСТВЕ
МЕДИЦИНСКИХ ИЗДЕЛИЙ
(ISO 13485)

BSI Management Systems — мировой лидер по сертификации и обучению в области систем менеджмента на соответствие международным и национальным стандартам ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, НАССР, ISO 22000, BRC, ISO 27001, ISO 20000, ISO/TS 16949, PAS 99.

BSI, основанный в 1901 г., является разработчиком национальных стандартов, признанным авторитетом и лидером в области сертификации систем менеджмента, крупнейшим международным органом по сертификации в мире (более 60000 зарегистрированных клиентов), одним из основателей Международной организации по стандартизации (ИСО) и автором национальных британских стандартов — основ международных стандартов ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, ISO 20000, OHSAS 18001.

Выбирая услуги BSI MS, организации выбирают международную репутацию BSI — мирового лидера в области систем менеджмента.

СЕРТИФИКАЦИЯ ПРОДУКЦИИ. CE МАРКИРОВКА



ОБУЧЕНИЕ



РАЗЛИЧНЫЕ ПРОГРАММЫ
КОРПОРАТИВНЫХ И ОТКРЫТЫХ
КУРСОВ

raising standards worldwide™





**Занимаясь
строительством
городских
и сельских
домов, возводя
многоэтажные
жилые корпуса
и общественные
здания,
строители
создают новую
среду обитания
для людей
новой России.
На них лежит
большая
ответственность
за реальное
воплощение
триады Витрувия:
«Польза.
Прочность.
Красота».**

Это слово навеяно сообщением о июньском заседании правительственной комиссии по техрегламентам. Комиссия одобрила технический регламент «О безопасности зданий и сооружений». Как сказал первый вице-премьер Правительства РФ И.И. Шувалов, «долгожданный и очень полезный документ, представляющий собой самый важный и базовый регламент, на основе которого будет осуществляться вся строительная деятельность».

То, что долгожданный — да. О полезности же говорить пока рано. Время рассудит. Как хвалили авторы Закон «О техническом регулировании»! А что на самом деле? Так и хочется воскликнуть: «Люди! Будьте самокритичны!»

Сегодня Правительство Российской Федерации среди макроцелей своей работы на ближайшие годы называет:

- повышение качества жизни населения;
- поддержание высоких темпов экономического роста;
- создание потенциала для будущего развития.

Однако поставить цели еще недостаточно, для их реализации нужна продуманная и взвешенная социальная и промышленная политика. Она проводится в России путем осуществления ряда проектов и программ, в том числе национального проекта «Доступное жилье». Тема наипервейшая.

Естественно, одно из первых мест в его реализации принадлежит строительству. Речь идет не только о количественном приросте квадратных метров. Занимаясь строительством городских и сельских домов, возводя многоэтажные жилые корпуса и общественные здания, строители создают новую среду обитания для людей новой России. На них лежит большая ответственность за реальное воплощение триады Витрувия: «Польза. Прочность. Красота».

Мы знаем, как пагубно действует на человека жилье низкого качества, как быстро в убогих домах и кварталах растет пренебрежение к чистоте и порядку, размножаются социальные пороки.

А в России еще немало проблемных кварталов и целых городов.

В этой среде трудно вырастить человека, который и в своей трудовой деятельности, и в сфере потребления будет стремиться к высоким стандартам.

Я понимаю, что никаким законом и запретом не заставить людей жить и работать по законам философии качества. Это же требует кропотливой и тщательной работы в течение долгого времени. Чтобы создать и развернуть в стране движение за качество, способное повлиять на экономику и социальные процессы, необходимы изменения в просвещении, воспитании и образовании.

Когда мы говорим о качестве, то начинаем перечислять пороки общества. Мне нравятся по этому поводу слова О. Уайльда: «Самый большой порок — поверхностность».

Вы чувствуете, куда я заехал? Делайте выводы.

УЧРЕДИТЕЛИ

Госстандарт России
(преобразован
в Федеральное агентство
по техническому регулированию
и метрологии)
**Всероссийская
организация качества
РИА «Стандарты и качество»**

ИЗДАТЕЛЬ

РИА «Стандарты и качество»

Генеральный директор
Н.Г. ТОМСОН
Тел.: (495) 988 8434,
771 6652,
506 8029
Факс: (495) 771 6653
E-mail: secret@mirq.ru

РЕДАКЦИОННЫЙ СОВЕТ

В.Л. АЛЕКСАНДРОВ —
генеральный директор завода
«Адмиралтейские верфи»

В.Я. БЕЛОБРАГИН —
заместитель главного редактора
журнала «Стандарты и качество»

Л.А. БОКЕРИЯ —
директор Научного центра
сердечно-сосудистой хирургии
им. А.Н. Бакулева, главный кардиохирург
Минздравсоцразвития России

Г.П. ВОРОНИН —
главный редактор
журнала «Стандарты и качество»,
президент ВОК

В.К. ГЛУХИХ —
президент Международного конгресса
промышленников и предпринимателей

Ю.В. ГУЛЯЕВ —
директор Института радиотехники
и электроники РАН

С.Н. КАТЫРИН —
вице-президент ТПП России

С.В. КОЛПАКОВ —
президент Международного союза
металлургов

С.В. МИЩЕНКО —
ректор Тамбовского государственного
технического университета

В.В. ОКРЕПИЛОВ —
генеральный директор Тест-С.-Петербург

Г.Г. ОНИЩЕНКО —
Главный государственный
санитарный врач РФ,
руководитель Роспотребнадзора

М.С. ПОДОЛЬСКИЙ —
генеральный директор
ООО «ЦНИО-проект»

А.А. РАХМАНОВ —
генерал-лейтенант

Н.Г. ТОМСОН —
генеральный директор
ООО «РИА «Стандарты и качество»,
вице-президент ВОК

Г.И. ЭЛЬКИН —
президент Академии проблем качества,
руководитель Федерального агентства
по техническому регулированию
и метрологии

Журнал зарегистрирован
Министерством культуры
и массовых коммуникаций
Российской Федерации
Свидетельство о регистрации
ПИ № 77-11310 от 22.11.01

МИССИЯ РИА «СТАНДАРТЫ И КАЧЕСТВО» — НЕСТИ ЛЮДЯМ ИДЕИ КАЧЕСТВА ВО ВСЕМ ИХ МНОГООБРАЗИИ

- 1** Слово главного редактора
- 4** **ОФИЦИАЛЬНО
СОВЕЩАНИЯ, СЕМИНАРЫ, ВЫСТАВКИ**
Вячеслав ЩЕРБАКОВ
- 6** Конференция в Судаке: «Верность качеству — горький шоколад»
Светлана СУРКОВА
- 10** Всё — новое: идеи, модели, продукты
Вячеслав ЩЕРБАКОВ
- 20** Почти половина продуктов питания в Москве — фальсификат
ЛЮДИ СТАНДАРТИЗАЦИИ И КАЧЕСТВА
Виктор БЕЛОБРАГИН
- 14** Ученый, практик, профессор
АКТУАЛЬНОЕ ИНТЕРВЬЮ
Геннадий ВОРОНИН — Вадим ЗОРИН
- 16** Осведомлен — значит вооружен!
- 26** **ПО СТРАНИЦАМ РОССИЙСКОЙ ПРЕССЫ**

ТЕХНИЧЕСКОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ

НОРМАТИВНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

- Сергей СОКОЛОВ*
- 30** Технические регламенты, стандарты и перечни, которые их связывают
Александр САМОЙЛОВ
- 36** Актуальные проблемы технического регулирования в строительстве

СТАНДАРТИЗАЦИЯ: ПРАКТИКА, МЕТОДИКА, ТЕОРИЯ

КАТАЛОГИЗАЦИЯ

- Юрий БЕРНОВСКИЙ*
- 40** Информационная основа экономии материальных ресурсов

НАДЕЖНОСТЬ, БЕЗОПАСНОСТЬ, РИСК

- Александр ДОКУКИН, Татьяна ЕРШОВА, Вячеслав КОНОВАЛОВ,
Анатолий СТРЕХА*
- 46** Основа разработки стандартов информационной безопасности

КОММЕНТАРИЙ ЭКСПЕРТА

- Леонид ДВОРКИН*
- 49** Претензия на музыку авангарда

ПРОГУЛКИ В ИНТЕРНЕТЕ

- Ольга ЗАМЯТИНА*
- 50** Новости
- ПО СТРАНИЦАМ ЖУРНАЛА «ISO FOCUS», МАЙ 2008**
Рудольф ПАРАМОНОВ
- 54** Новости международной стандартизации

КАЧЕСТВО: НАЦИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

ПРОБЛЕМЫ И РЕШЕНИЯ

- Мария ГЕРАСИМЧИК, Вадим ДАНИЛИН*
- 60** Опыт внедрения системы ХАССП на предприятиях парфюмерно-косметической промышленности

КОММЕНТАРИЙ ЭКСПЕРТА

Варос АРШАКУНИ

62 Вопрос поставлен. Где ответ?

СЕРТИФИКАЦИЯ

Виталий ЗМИЕВСКИЙ

64 Проблемы сертификации систем менеджмента качества

КОММЕНТАРИЙ ЭКСПЕРТА

Леонид ДВОРКИН

68 «Следует бояться равнодушных...»

НОРМАТИВНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Татьяна КОВАЛЕНКО, Игорь КОВАЛЕНКО

70 Правовая охрана инновационной деятельности и система менеджмента качества

КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ

Ирина ЗАЙКА

74 Общественно-профессиональная аккредитация: новые возможности для улучшения гарантий качества образования? Взгляд эксперта

АКТУАЛЬНОЕ ИНТЕРВЬЮ

Юрий САМОЙЛОВ — Вернер ТОТЗАУЭР

78 «Ларчик» открывается «20 ключами»

КАЧЕСТВО УСЛУГ

Александр КОСОБОКОВ

82 Европейские уроки для операторов мобильной связи

КАЧЕСТВО В СТРОИТЕЛЬСТВЕ

Иван ПЕРВУШИН

86 О рабочем месте руководителей и специалистов в строительстве

ПО СТРАНИЦАМ ЖУРНАЛА «QUALITY PROGRESS»

88 Словарь терминов по качеству

94, 95, 96 ИЗЫСКАНИЯ

ПУТЬ К УСПЕХУ: ОПЫТ ПЕРЕДОВЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

98 ОАО «НПО «Сатурн»

102 ОАО «Газпром промгаз»

РИА «СТАНДАРТЫ И КАЧЕСТВО» ИНФОРМИРУЕТ

23 Выписывайте и читайте журнал «Методы оценки соответствия»

24 Всероссийский форум «Лучший опыт — для лучшей жизни»

44 Конкурс «Всероссийская марка (III тысячелетие). Знак качества XXI века»

80, 81 Клуб бенчмаркинга «Деловое совершенство» информирует

85 Лидеры промышленности — вузам России. ООО «Донпроект»

101 ООО «ДЭКУЭС»

107 Подписка на журналы

110 Книжный киоск

РЕКЛАМА В НОМЕРЕ:

BSI MS — Сертификация и обучение в области систем менеджмента — 2-я с. обложки • СЖС Восток Лимитед — 19 • Moody International — Расписание обучающих мероприятий — 25 • Волжская программа качества — Расписание обучающих мероприятий — 34 • Ассоциация по сертификации «Русский Регистр» — 35 • ТЮФ ЗЮД Русланд — План проведения семинаров — 38 • Центр нормативно-технической документации — 63 • УМЦ «Регистр-Консалтинг» — 69 • ТЮФ Интернационал РУС — Расписание обучающих мероприятий — 73 • Центр «Приоритет» — 87 • Бюро Веритас — Расписание обучающих мероприятий — 111, 112 • Путь к успеху — 98—100, 102—106

Редакция не несет ответственности за содержание и достоверность рекламных материалов.



ЖУРНАЛ
«СТАНДАРТЫ И КАЧЕСТВО»
УДОСТОВЕРЕН ТРЕХ ЗНАКОВ ОТЛИЧИЯ
«ЗОЛОТОЙ ФОНД ПРЕССЫ»

Главный редактор
Г.П. ВОРОНИН
Заместители главного редактора
В.Я. БЕЛОБРАГИН, С.А. СУРКОВА
Ответственный секретарь
А.А. ЗИМОВНОВА
Редакторы
В.М. БУРДИНА, И.А. ЖАВОРОНКОВА,
Н.А. ТЕРНОВСКАЯ
Обозреватель-корреспондент
В.Ю. ЩЕРБАКОВ
Специальный корреспондент
Б.А. НОГИН
Корректор
Е.О. ГЛАВАЦКАЯ
Секретарь редакции
М.А. ГЛАЗУНОВА
E-mail: stq@mirq.ru

Главный художник
РИА «Стандарты и качество»
В.А. ЧЕРНИКОВ
E-mail: painter@mirq.ru
Дизайн-бюро
С.И. ЛЕОНОВА, Н.С. ЗУЕВА
Отдел информационных технологий
Начальник отдела
А.И. ЛОБОВ
Редактор сайта www.stq.ru
Н.А. ЖУРАВЛЕВА
Производственный отдел
Начальник отдела
В.А. БАРАШИН
Производственная группа
Н.В. МАКСИМОВА
Программно-техническое обеспечение
Ю.Ф. КИРЕЕВ
E-mail: support@mirq.ru
Отдел маркетинга и рекламы
Начальник отдела
Л.В. ТУРОВА
Тел.: (495) 771 6652
Факс: (495) 771 6653
E-mail: reklama@mirq.ru
www.stq.ru

Отдел продаж
Подписка
И.В. ПОПОВА
Тел.: (495) 506 8029, 600 8247
Факс: (495) 771 6653
E-mail: podpiska@mirq.ru
Интернет-магазин:
www.mirq.ru, www.stq.ru

Адрес редакции:
2-я ул. Машиностроения, д. 17
Москва, 115088
Тел.: (495) 600 8272, 771 6652
Факс: (495) 771 6653

Мнение редакции может не совпадать
с мнением авторов
При использовании материалов ссылка на журнал
и его электронную версию обязательна
Перепечатка только с разрешения редакции

Подписано в печать 18.07.2008. Формат 60×90/8.
Уч.-изд. л. 18. Бумага мелованная матовая.
Печать офсетная. Тираж 6000 экз.
Заказ 1522.

Отпечатано в ОАО «Калужская типография стандартов».
248021, Калуга, ул. Московская, 256



SUBSCRIBE.RU

Калужская типография
стандартов



ОФИЦИАЛЬНО

ОФИЦИАЛЬНО



СОЗДАНИЕ ТК «ВНУТРЕННИЙ ВОДНЫЙ ТРАНСПОРТ»

Руководитель Ростехрегулирования подписал приказ от 20 июня 2008 г. № 1980 «О создании ТК «Внутренний водный транспорт».

Приказ издан в целях реализации ФЗ «О техническом регулировании», совершенствования организации работ по стандартизации в области водного транспорта, а также с учетом решения Совета Ассоциации портов и судовладельцев речного транспорта (АПСРТ) об образовании ТК «Внутренний водный транспорт». Ведение секретариата ТК поручено Ассоциации портов и судовладельцев речного транспорта. Председателем ТК утвержден президент АПСРТ А.М. Зайцев.



О РАЗМЕЩЕНИИ ЗАКАЗОВ РОСТЕХРЕГУЛИРОВАНИЯ НА ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО РАЗРАБОТКЕ ОБЩЕРОССИЙСКИХ КЛАССИФИКАТОРОВ

Руководителем Ростехрегулирования подписан приказ от 26 июня 2008 г. № 1996 «О размещении заказов на выполнение работ по разработке общероссийских классификаторов технико-экономической и социальной информации и работ в области каталогизации продукции для федеральных государственных нужд, выполняемых за счет средств федерального бюджета на 2008 г.».

Приказом утверждены план-график размещения заказов Ростехрегулирования на выполнение работ по разработке общероссийских классификаторов технико-экономической и социальной информации и работ в области каталогизации продукции для федеральных государственных нужд за счет средств федерального бюджета на 2008 г. и Конкурсная документация открытых конкурсов на выполнение работ в интересах Ростехрегулирования в 2008 г. Контроль за исполнением приказа возложен на заместителя Руководителя Ростехрегулирования Е.Р. Петросяна.



СОЗДАН ПОДКОМИТЕТ «ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА»

Руководителем Ростехрегулирования подписан приказ от 11 июня 2008 г. № 1907 «О создании подкомитета «Жизненный цикл электронного документооборота» в структуре ТК 459, созданного приказом Госстандарта России от 27 января 2004 г. № 79 «О создании технического комитета по стандартизации «Информационная поддержка жизненного цикла изделий».

Приказом в структуре ТК 459 «Информационная поддержка жизненного цикла изделий» создан подкомитет (ПК) «Жизненный цикл электронного документооборота» на базе ООО «Электронные офисные системы (проектирование и внедрение)». Ведение секретариата ПК поручено ООО «Электронные офисные системы (проектирование и внедрение)». Председателем ТК утвержден генеральный директор ООО «Электронные офисные системы (проектирование и внедрение)» В.Э. Баласанян.



ПОДГОТОВКА И ПРОВЕДЕНИЕ ЗАСЕДАНИЯ ИСО/ТК 37 «ТЕРМИНОЛОГИЯ»

Руководителем Ростехрегулирования подписан приказ от 4 мая 2008 г. № 1338 «О подготовке и проведении заседания ИСО/ТК 37 «Терминология» Международной организации по стандартизации (ИСО) и международной научно-практической конференции по теории и практике стандартизации терминологии».

Приказ издан в целях своевременной и качественной подготовки и проведения заседания ИСО/ТК 37 «Терминология» и международной научно-практической конференции по теории и практике стандартизации терминологии 9–16 августа 2008 г. Утвержден состав рабочей группы по подготовке и проведению заседания. Контроль за исполнением приказа возложен на заместителя Руководителя Ростехрегулирования Е.Р. Петросяна.

РАЗРАБАТЫВАЕМЫЕ ТЕХНИЧЕСКИЕ РЕГЛАМЕНТЫ

- «О безопасности гидротехнических сооружений электрических станций»
Разработчик — ОАО «ВНИИГидротехники им. Б.Е. Веденеева»
Тел.: (812) 535 1221, 535 5445
Тел./факс: (812) 535 9858
E-mail: inna@staff.vniig.ru, vniig@vniig.ru, pak@staff.vniig.ru
- «О технических требованиях к безопасности гражданского и служебного оружия, частей и патронов к нему»
Разработчик — АНО «Национальный центр стандартизации и сертификации гражданского и служебного оружия (АНО «Стандарт-Оружие»)
Тел./факс: (495) 159 9841
E-mail: anostguns@stream.ru, stgun@rol.ru
- «О безопасности инфраструктуры подвижного состава высокоскоростного железнодорожного транспорта»
Разработчик — ОАО «Всероссийский научно-исследовательский институт железнодорожного транспорта (ОАО «ВНИИЖТ»)
Тел.: (495) 542 6229, 189 3000
Факс: (495) 687 6456, 262 070
E-mail: lemu@vniizht.ru, labbp@mail.ru
- «Технический регламент на винодельческую продукцию, ее производство и оборот»
Разработчик — АНО «Национальный союз участников алкогольного рынка»
Тел./факс: (495) 786 2070
E-mail: senkina@suar.ru

ПОЗДРАВЛЯЕМ ЮБИЛЯРА

15 августа 2008 г. известному ученому в области качества, президенту «Международной ассоциации качества — «СовАсК», одному из инициаторов создания Академии проблем качества и неизменному ее вице-президенту, лауреату Ленинской и государственных премий, доктору технических наук, профессору Дмитрию Ивановичу КОСМАЧЕВУ исполняется 85 лет.



Д.И. Космачев внес огромный вклад в решение сложных научно-технических вопросов в ходе разработки и создания радиотехнических средств специального назначения, обеспечивающих высокий технический уровень и надежность систем предупреждения ракетного нападения и противоракетной обороны. Крупный организатор производства, под руководством и при непосредственном участии которого были разработаны и внедрены новые сложные технологические процессы и созданы производственные мощности на ряде заводов России, Украины, Белоруссии.

Сердечно поздравляем юбиляра с днем рождения, желаем ему здоровья, творческих успехов в научной и преподавательской деятельности.

ПОЛЕЗНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

В прошлом столетии ученые и специалисты по вопросам качества пришли к выводу, что существует целый ряд международных проблем, которые можно решить только на мировом рынке. Это и вопросы создания глобальной сети обмена информацией в области качества, борьба с контрафактом, помощь развивающимся странам в создании национальных организаций по качеству, взаимодействие с международными организациями, занимающимися смежными проблемами (стандартизация, метрология) и т.п.

Идея создания всемирной организации в области качества впервые была озвучена в 2002 г., когда в английском городе Харрогейт президенты Европейской организации качества (ЕОК), Американского общества качества (АОК), Международной академии качества (МАК) и Японского союза ученых и инженеров приняли декларацию «Глобальное подтверждение качества», в которой изложили общее видение путей развития движения за качество в мире. К этому документу вскоре присоединилась Азиатская организация качества (АНЗ).

В 2004 г. на Первом глобальном саммите по качеству в Токио было принято решение о создании Всемирного альянса по качеству (ВАК). В 2006 г. учредители ВАК приступили к практической реализации своих договоренностей. На заседании в Сингапуре определили три основных направления деятельности ВАК:

- поддержание на современном уровне и дальнейшее улучшение качества продукции и услуг;
- оказание всесторонней помощи в вопросах качества развивающимся странам, в том числе в создании национальных организаций по качеству и их вхождения в мировое сообщество;
- повышение качества жизни населения.

На заседании в Сингапуре был создан координационный совет, как высший руководящий орган ВАК, в который вошли руководители всех пяти организаций-учредителей. Постановили, что руководить ВАК будет поочередно представитель каждой из организаций-учредителей. Первым председателем координационного совета ВАК был единогласно избран генеральный директор АОК **П. Боровски**. Соответственно ведение секретариата ВАК возложено на США.

На состоявшемся в мае 2008 г. третьем глобальном саммите ВАК в Хьюстоне было принято решение о разработке специализированных проектов, среди которых:

- диалог мирового сообщества в области качества с ООН и ее специализированными организациями;
- трансформирование организаций с применением инструментов TQM;
- помощь Вьетнаму в организации обучения базовым принципам качества в средних учебных заведениях страны.

Была принята резолюция о том, что, начиная с июля 2008 г. руководство деятельностью организации и соответственно ведение секретариата ВАК от АОК переходит к ЕОК, представитель которого **Ю.А. Гусаков** единогласно избран председателем координационного совета ВАК, а ведение секретариата соответственно передано от США России.

Россия будет осуществлять некоторые серьезные проекты ВАК. Например, проект «Диалог мирового сообщества в области качества с ООН» предполагает разработку декларации ООН по борьбе с контрафактной продукцией, по своей сути являющейся продолжением серии деклараций ООН по корпоративной социальной ответственности.

Предстоит большая и важная работа, которая выведет международное сотрудничество на новый качественный уровень.



9-я Международная конференция профессионалов качества «Созвездие качества—2008», организованная Украинской ассоциацией качества (УАК), Европейским фондом управления качеством (EFQM), Международной гильдией профессионалов качества (МГПК) и Всероссийской организацией качества (ВОК), при информационной поддержке РИА «Стандарты и качество», традиционно проходившая в Крыму, г. Судак 21—28 июня, вновь подтвердила свой высокий статус. Приехало более 160 делегатов из 8 стран: Украины, России, Беларуси, Казахстана, Великобритании, Грузии, Литвы, Латвии. Были представлены различные точки зрения на главные направления и перспективы развития менеджмента качества, показаны реальные достижения предприятий, внедривших СМК, концепции TQM и модель совершенства EFQM. И самое главное — творческая атмосфера и радость общения с единомышленниками. Успеху форума способствовали также его хорошая организация, отличная погода и теплое, спокойное море.

КОНФЕРЕНЦИЯ В СУДАКЕ: «ВЕРНОСТЬ КАЧЕСТВУ — ГОРЬКИЙ ШОКОЛАД»

ФИЛОСОФИЯ И ПРАГМАТИЗМ

Открывали конференцию **П.Я. Кали-та**, президент УАК, член Совета Европейской организации качества (ЕОQ), почетный президент МГПК, и **В.А. Лапидус**, президент МГПК, генеральный директор ЗАО «Центр Приоритет» (Нижний Новгород). С приветствиями к ее участникам обратились **Ю.В. Жарков**, заместитель председателя Госпотребстандарта Украины, и **В.В. Назаренко**, первый заместитель председателя Госстандарта Беларуси. Затем начались доклады, открывшие новые горизонты совершенствования систем менеджмента и новые имена специалистов по качеству. С несколько «философичным» докладом «В многие знания — многие радости» выступил **Ю.П. Адлер**, известный в России и за ее пределами гуру в области качества, профессор Московского государственного института стали и сплавов (МИСиС). Те, кто

хорошо знает Юрия Павловича, не могли не отметить, что он, как всегда, оказался в своих утверждениях неожиданным, смелым, афористичным и... спорным. Например, когда объявил целью менеджмента радость всех заинтересованных сторон, и прежде всего сотрудников, целью бизнеса — знания, а не деньги, как было принято думать. Ведь именно знания рожают деньги, считает оратор. Путиами к радости он назвал вовлечение и увлечение персонала работой, причем увлечение — важнее умения, потому что всему, чему нужно, можно научиться, и главное — обучение происходит во время работы. Знания — это капитал компании, а интеллектуальный капитал играет все большую роль в нашем обществе, подчеркнул Ю.П. Адлер. В своем выступлении он коснулся также вопросов знаний и принятия решений, опционного мышления, структурирования качества по



Президиум конференции. Слева направо: Ю.П. Адлер, Ю.В. Жарков, П.Я. Калита, В.А. Лапидус, В.В. Назаренко



функциям, проблем системного мышления и личного мастерства. Люди — создатели и носители знаний, именно они создают условия, при которых знания превращаются в действия, а действия ведут к прибыли, конкурентоспособности и, наконец, к успеху. Таков был лейтмотив доклада Ю.П. Адлера. И в других выступлениях и репликах по ходу конференции опытный полемист поражал своей эрудицией и способностью понимать «вещь в себе». Однако справедливости ради стоит отметить, что эта «философичность» отнюдь не мешает Ю.П. Адлеру давать дельные практические советы коллегам, попавшим в сложные ситуации при внедрении СМК на своих предприятиях.

С философских высот, где слушатели «парили» вместе с Адлером (слово «адлер» в переводе с немецкого языка означает «орел»), на прагматичную землю их вернул В.А. Лapidус, обратившись к теме «Корпоративная система менеджмента на принципах качества». Рассказывая о новом этапе экономической жизни России, он заявил: «Мы живем сейчас лучше, чем работаем!» Сравнивая производительность труда в разных странах, докладчик озвучил некоторые факты. В Германии, например, каждый работающий человек в среднем производит товарных ценностей в размере 200—300 тыс. евро, в Японии — 600 тыс. долл. (в компании «Тойота» — до 1300 тыс. долл.), а в России — 20—50 тыс. долл. Конечно же, многое тут зависит от уровня корпоративного управления. Существуют

образцы управления американскими, японскими и европейскими корпорациями, но нельзя сделать из российских рабочих, например, японцев, так как менталитет разный. Отечественная практика и теоретические исследования показали, что российский менеджмент не может быть копией ни американского, ни японского, ни западноевропейского, хотя должен впитать в себя лучшие мировые достижения и разработать свою модель, а может быть, и несколько, которые позволят российским компаниям получить конкурентные преимущества. Все школы менеджмента различаются между собой отношением к его трем основным элементам: принуждению (присуще российской практике), вознаграждению (на основе договоров, характерно для США, где все умеют себя друг другу «продать») и самомотивации (японская модель). В России еще с советских времен была, и существует по сей день, система наказаний. Российский менеджмент делает акцент на принуждение, в том числе и материальное. Премирование и депремирование на основе норм труда — это способ материального принуждения, хотя, как известно, премия слабо зависит от прибыли и других результатов бизнеса, считает докладчик. В то же время в России велика роль самомотивации сотрудников, но она не скоординирована с мотивами других заинтересованных сторон. Часто люди сами знают, что им надо делать, без указаний начальства. Примечательно, что указания начальника сотрудники российских предпри-

ятий начинают выполнять только после обсуждения личной жизни этого начальника, подметил В.А. Лapidус. Менеджмент российских компаний нельзя улучшить без изменения «базовых элементов» и, прежде всего, практики компенсаций и вознаграждений, создания более прозрачных отношений между всеми заинтересованными сторонами и развития гармоничных отношений внутри компании. А Корпоративная система менеджмента (КСМ) позволяет построить системы управления с учетом культурных особенностей, традиций, сильных и слабых сторон корпораций, интегрируя зарубежный опыт через «кросс-культурный» перевод, подчеркнул докладчик.

ОТКРЫТИЕ НОВЫХ ГОРИЗОНТОВ

П.Я. Калита, выступивший с докладом «Общечеловеческие ценности, социально направленный бизнес и системный менеджмент», остановился на проблемах рисков и преимуществ тех компаний, которые приняли «философию социальной ответственности в условиях переходной экономики Украины». Он напомнил о двух подходах к решению этого вопроса. В последнее время во многих странах мира наблюдается стремление компаний повысить лояльность заинтересованных сторон путем совершенствования систем менеджмента на основе стандартов ИСО серий 9000 и 14000, ОHSAS 18000, концепций TQM и модели совершенства EFQM. В то же время некоторые компании укрепляют свои позиции на рынке,



В.Д. Гуревич



П.Я. Калита, Т.Н. Розова, В.А. Лapidус



И.И. Чайка

развивая и демонстрируя социально ответственное отношение к обществу, не привязывая его к системному менеджменту, а руководствуясь только принципами Глобального договора ООН. В мире два этих направления постепенно интегрируются в одно. Об этом свидетельствует стандарт SA 8000, который, с одной стороны, является стандартом системы менеджмента, а с другой — непосредственно ориентирован на вопросы социальной ответственности. В настоящее время Международная организация по стандартизации (ИСО) завершает разработку всеобъемлющего международного стандарта по социальной ответственности — ИСО 26000. Мировой опыт свидетельствует, заявил П.Я. Калита, что системный подход к удовлетворению заинтересованных сторон, а также снижению рисков нарушения их прав и интересов, в большой мере связан с применением в компаниях совершенных систем менеджмента. Он привел пример нескольких крупных компаний, которые, используя модель совершенства EFQM, добились значительных успехов. Специалисты УАК в 2005 г. разработали Комплексную систему оценивания и признания совершенства предприятий и организаций Украины. В 2006 г. на базе этой системы был предложен проект Всеукраинский деловой марафон «Восхождение к вершинам делового совершенства». Схематично процесс восхождения представляет собой «лестницу», где «ступеньки» ведут к «идеалу» — от самого низкого до самого высокого уровня совершенства. В рамках проекта, получившего поддержку EFQM, ежегодно проводится Международный турнир по качеству стран Центральной и Восточной Европы, в котором уже приняли участие компании — победители и призеры национальных наград по качеству Беларуси, Венгрии, Казахстана, Литвы, России, Румынии, Украины и Азербайджана.

В.Л. Шпер, эксперт по вопросам качества (Москва), доцент МИСиС, член МГПК, представил совместный с Ю.П. Адлером доклад «Сравнение парадигм менеджмента». В своей презентации он

рассказал, как можно сопоставить различные модели менеджмента, провести практическую оценку различных популярных моделей и сделать шаг к созданию новых моделей, адекватных XXI веку. В нынешних условиях должен неизбежно возникнуть новый менеджмент, у которого еще нет своего названия, но такая модель, по мнению докладчика, проглядывает в гуманистическом менеджменте. Чтобы создать конкурентоспособную компанию, нужно перейти от одержимости прибылью к одержимости качеством, от контроля и манипуляции людьми — к пониманию человека, от погони за цифрами и показателями — к пониманию систем и вариабельности, подчеркнул В.Л. Шпер. А его коллега из МИСиС, член МГПК, **Т.М. Полховская** поделилась со слушателями своим мнением, почему стандарты ИСО серии 9000 не дают сегодня той отдачи, на которую рассчитаны. Наш журнал не раз публиковал на эту тему статьи известных специалистов.

М.И. Розно, главный специалист Центра «Приоритет» из Нижнего Новгорода, проанализировал «Две половинки качества». Так называлась его презентация, в которой он, что называется, «разложил по полочкам» важные вопросы: как образуется качество, на что влияют «идея» и «реализация», степень влияния

этапов жизненного цикла на качество и себестоимость. Он считает, что чем больше мы будем работать с методами, направленными на «идею», тем выше будет уровень нашего предприятия.

О последних новостях ИСО 9000 и некоторых нюансах менеджмента предприятий с приоритетом качества рассказал собравшимся **И.И. Чайка**, первый заместитель генерального директора «ВНИИС», представитель России в ИСО/ТК 176, постоянный автор нашего журнала. Говоря о сложности работы специалистов по качеству, которые преданы своему делу, он выразился так: «Верность качеству — горький шоколад».

ПУТЕШЕСТВИЕ К СОВЕРШЕНСТВУ

В рамках форума УАК провела 9-ю Международную конференцию победителей наград по качеству, на которой практическим опытом работы делились коллеги из Великобритании, России, Литвы, представлявшие предприятия, ставшие победителями различных конкурсов.

Интерес вызвали выступления **Д. Хендерсона**, управляющего директора (он же и владелец) компании *Tobermore Concrete Products Ltd* (Северная Ирландия), занимающейся производством бе-





тона и изделий из него. Докладчик подробно описал, как развивался его бизнес, с какими трудностями пришлось столкнуться, как они преодолевались. С чего же начинался путь к деловому совершенству? В первую очередь, сосредоточились на заботе о потребителях, вовлекли персонал в повседневный бизнес, прошли сертификацию по ИСО 9000, поэтому смогли устранить проблемы, а затем занялись совершенствованием, применив в 1996 г. модель делового совершенства EFQM. О своем пути к совершенству рассказали также представители медицинской компании *Siemens Medical Solution* **Б. Дэвис** и **М. Далленгер** (Великобритания). Они называли цифры, отвечали на всевозможные вопросы слушателей, в том числе финансовые, подтверждая прозрачность своей компании. «Социальная политика и партнерство в высшей школе» — тема доклада **Т.Н. Розовой**, руководителя Регионального центра управления качеством образования ФГОУ ВПО «Ставропольский государственный аграрный университет», в котором она рассказала, что в ходе социального диалога университету удалось убедить большинство работодателей, что вложения в «человеческий капитал» — это эффективные вложения, которые принесут предприятиям весомую прибыль. Результат — заключение договоров о социальном партнерстве со многими ведущими организациями и предприятиями Южного федерального округа России.

О командном принципе работы с потребителями поведал слушателям **Г. Вайшнорас**, директор по качеству каунасской компании «Китрон» (Литва). С интересным докладом «Вызовы экономической глобализации менеджменту качества» выступил еще один представитель Прибалтики — **Ю. Ружевиčius**, профессор Международной школы бизнеса Вильнюсского университета, научный руководитель Национальной программы качества Литвы, который говорил о новых принципах Всеобщего управления качеством (TQM), расширении спектра объектов качества и их специфике. Он считает, что качество становится все более глобальным и

важным не только для товаров и услуг, деятельности предприятий, но также и с точки зрения оценки эффективности государственной власти, экономики страны, качества жизни и производства интеллектуальных продуктов.

Открытием конференции можно назвать выступление **В.Д. Гуревич**, генерального менеджера по управлению взаимоотношениями с клиентами и интегрированным системам менеджмента группы компаний в СНГ «Глобалинк» (Казахстан). Ее яркий, очень эмоциональный рассказ о том, как создавалась СМК в компании, какие трудности были, как они преодолевались, какие результаты в конечном итоге получили, увлекли слушателей. В качестве завершающего аккорда своего участия в конференции В.Д. Гуревич провела семинар «Драматургия и сценография в СМК: принципы эффективных презентаций», также отличавшийся выразительностью и эмоциональностью. Полезными и содержательными были и другие выступления участников конференции.

«СУДАК» — ЭТО БРЕНД

Надо сказать, что программа конференции была довольно насыщенной. В период ее работы состоялось очередное заседание МГПК, на котором были приняты новые ее члены: **Ю.Б. Кабаков**, заместитель директора ЦСК «Прирост-Система», аудитор по менеджменту качества и экологическому менеджменту ЕОQ, эксперт EFQM по уровням совершенства (Украина), **В.Н. Корешков**, председатель Госстандарта Беларуси, **В.В. Назаренко**, первый заместитель председателя Госстандарта Беларуси. Был проведен «круглый стол» «Национальные и международные награды и премии качества: опыт, проблемы, перспективы», который вели П.Я. Калита и И.И. Чайка. Дискуссию «Мифы современного менеджмента: успешное предприятие — какое оно?» провели Ю.П. Адлер и В.А. Лapidус. Здесь были рассмотрены вопросы: что важнее — люди или деньги, рекламный имидж или деловое совершенство, качество или система качества? Семинар «Модель совершенства EFQM. Само-

оценка организации», тема которого «Идеальная организация: ее подходы и результаты — взгляд из Европы», провел **Т.П. Калита**, директор ЦСК «Прирост-Система» (Украина). Он сравнил реальную организацию с «идеальной». Понравился участникам конференции семинар Ю.П. Адлера «Не хочу учиться!».

Хотелось бы отметить очень теплую и душевную встречу, посвященную памяти ушедшего от нас замечательного человека, настоящего профессионала, всю жизнь посвятившего проблемам качества, В.Е. Швеца.

Почти после каждого доклада оставалось время на вопросы из зала, которых оказалось множество. Чтобы завладеть микрофоном и задать вопрос, вступить в дискуссию, приходилось стоять в очереди. Это показатель того, что выступления были действительно актуальными и вызвали неподдельный интерес у делегатов. К своему удовольствию, участники конференции использовали возможность смело «потягаться» своими знаниями и поспорить с гуру на различные темы. Безусловно, на конференции можно было узнать много нового и полезного для себя, своей дальнейшей работы, пообщаться с коллегами. Когда речь зашла о том, не перенести ли следующую конференцию, например, в Севастополь, большинство делегатов высказалось против. Ведь Судак стал не просто местом традиционной встречи профессионалов качества, но и в определенной степени брендом, что, конечно же, говорит само за себя. Британские специалисты, приглашая участников конференции посетить свое предприятие, сказали, что для того, чтобы организовать к ним визит, нужно только назвать пароль — «мы из Судака», и тогда гостям будут распахнуты все двери. Некоторые делегаты конференции, прощаясь с коллегами, добавляли: «До следующего Судака!» Ну что ж, остается лишь к ним присоединиться.

Вячеслав ЩЕРБАКОВ
Фото автора

ВСЁ — НОВОЕ: ИДЕИ, МОДЕЛИ, ПРОДУКТЫ



Под девизом «Новые идеи. Новые модели. Новые продукты» 27—29 мая в Нижнем Новгороде прошла 20-я ежегодная конференция «Менеджмент и бизнес: лучшие модели и успешный опыт», организованная Международной гильдией профессионалов качества и Центром «Приоритет» при информационной поддержке РИА «Стандарты и качество». В ней приняли участие более 40 руководителей, менеджеров и специалистов компаний, заинтересованных в развитии своих предприятий.

Город встретил гостей ярким, теплым весенним солнышком и холодным, пронизывающим ветром с Волги. У причала нас ждал красавец-теплоход — на этот раз конференция проходила на комфортабельном речном лайнере «Георгий Жуков». Сотрудники Центра «Приоритет» и команда судна создали отличные условия для работы и отдыха: небольшой, но достаточно вместительный конференц-зал, удобные каюты, уютный ресторан, прекрасная кухня.

На мой взгляд, конференция началась не со вступительного слова ведущего, а с регистрации участников. В холле перед конференц-залом коллеги общались как старые знакомые или добрые друзья (на самом деле так оно и есть), обсуждая производственные проблемы, политические события, личную жизнь и, конечно же, заявленные темы, которые были, как всегда, интересные и актуальные: «Менеджмент качества», «Менеджмент качества — отраслевые особенности», «От систем менеджмента каче-