4. Андреев Г.Н., Бондарец А.В. Ориентирование инвесторов в малом бизнесе с помощью построения факторно – технолого – инвестиционно - правовых сетей (статья). Межвузовский сборник научных трудов. – Волгоград: РПК «Политехник», 2003 г.

ПРОБЛЕМА РЕАЛИЗАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА, СООТВЕТСТВУЮЩИХ ТРЕБОВАНИЯМ ГОСТ Р ИСО 9001-2001, НА РОССИЙСКИХ ПРЕДПРИЯТИЯХ

Бирюков А.В., Васильева С.В.
ГОУ ВПО «МАТИ» – Российский Государственный Технологический Университет им. К.Э. Циолковского Москва

В настоящее время всё больше и больше предприятий стараются внедрить у себя систему менеджмента качества, соответствующую требованиям международного стандарта ИСО 9000. Для этого они нанимают экспертов, консультантов, которые с помощью специалистов предприятия проводят анализ реального положения на предприятии, собирают информацию, подготавливают необходимую документацию, обучают персонал. Подготовленная система менеджмента качества проходит аудит на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9000-2001 (российская версия) и, в случае успеха, предприятие получает сертификат соответствия требованиям стандарта.

Казалось бы, предприятие получило в своё распоряжение задокументированную систему менеджмента качества, которая, вообще-то говоря, должна способствовать улучшению качества на предприятии после её внедрения. Однако на российских предприятиях возникает парадокс: многие предприятия, получившие сертификат соответствия на свою систему менеджмента качества, не торопятся внедрить её в деятельность своего предприятия. Чем это можно объяснить? Скорее всего, существует множество разных причин, но всех их, на наш взгляд, затмевает одна главная: руководству предприятия нужен сертификат соответствия, а не система менеджмента качества. Получение сертификата соответствия повышает имидж предприятия и его конкурентоспособность, привлекает новых заказчиков и, наконец, сейчас просто модно иметь какой-либо сертификат.

С одной стороны, предприятие получает все нужные для него результаты после приобретения сертификата соответствия (некоторые из них перечислены выше). Однако, с другой стороны, система менеджмента качества существует на предприятии только на бумаге. Предназначенная для усовершенствования внутренней и внешней деятельности предприятия система менеджмента качества, сформулированная и задокументированная, уже готовая к реализации, по сути дела уже никому не нужна. Слишком дорого обойдётся переустройство всего предприятия для его руководства, слишком много сил и средств нужно в это вложить. Да и зачем это нужно, если уже получена бумажка (сертификат соответствия), ради которой всё и затевалось.

Выходом из подобной ситуации, по нашему мнению, является более строгая, а возможно и жёсткая проверка предприятия на соответствие стандарту. Например, проводить аудит на предприятии не в течение нескольких дней, а в течение более длительного периода (например, за полгода, год). Это позволит более тщательно проверить предприятие в плане его соответствия разработанной системе менеджмента качества и удостовериться в его истинных мотивах.

Работа представлена на III научную конференцию с международным участием «Современные наукоемкие технологии», 19-26 февраля 2005г. Хургада (Египет). Поступила в редакцию 17.01.05

НЕКОТОРЫЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ ВНУТРЕННИХ ПРОВЕРОК СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Борисова Е.В., Васильев В.А.
ГОУ ВПО «МАТИ» - Российский государственный технологический университет им. К.Э. Циолковского, Москва

Конкурентоспособность любого предприятия в первую очередь зависит от качества выпускаемой продукции, т.е. соизмеримости ценности и стоимости данной продукции. Следовательно, организация должна иметь эффективную систему управления, ориентированную на качество. А для успешного руководства организацией и её функционирования необходимо управлять ею систематически и прозрачным способом.

Внутренние проверки рассматриваются как один из этапов управления в соответствии с циклом Шухарта – Деминга: планирование – действие – проверка - корректировка. При этом информация, получаемая в процессе ВП, используется не только для обнаружения, устранения и предупреждения несоответствий, но и для постоянного совершенствования методов управления и нормативной документации, регламентирующей действующую систему качества.

Проведение аудита качества обеспечивает руководство предприятия обратной связью, основанной на фактах, что дает ему возможность принимать обоснованные решения. Первейшие задачи аудита:

- быть выгодным для тех подразделений и служб, которые проверяются;
- в дополнение к контролю качества продукции или услуг осуществлять мониторинг деятельности, связанной с качеством;
- помогать проверяемому подразделению в улучшении процессов и процедур СМК.

В настоящее время целый ряд сложностей вызывает у аудитора формулировка несоответствий и написание отчета о результатах аудита. Задача ус-

ложняется тем, что практически нет литературы, где давались бы четкие и понятные рекомендации по данным вопросам, поскольку они являются «know how» консалтинговых фирм и органов по сертификации.

ВА предназначен для определения отклонения "реальной" Системы от той модели, которая используется лицом принимающим решения (ЛПР). То есть продукт внутреннего аудита - данные о степени адекватности модели Системы - насколько формальная модель Системы, на основании которой ЛПР принимает решения, соответствует "реальной" Системе.

Можно выделить две группы инструментов, находящихся в распоряжении внутреннего аудитора: техники аудита (интервью, наблюдение / прослеживание деятельности, выборочный контроль) и техники обработки данных (планирование аудита, анализ собранной информации, подготовка заключения).

В качестве ограничений методологии следует отметить, что:

- внутренний аудит неэффективен для обнаружения несоответствий в оперативной деятельности организации. Причина очень проста - внутренний аудит проводится от силы 3-4 раза в год для одного подразделения, а то и реже. Какой прок от столь редкой, пусть и точной информации? Естественно, хороший аудитор во время аудита способен обнаружить несоответствия оперативной деятельности - неверная отчетность, небрежности в формах, невыполнение инструкций и т.п. Но это второстепенная с точки зрения ВА информация, которую должно сообщить руководителю подразделения, но совершенно незачем показывать в отчете;
- ВА не может быть использован для получения объективной информации о качестве продукции;

ВА может эффективно использоваться **только** там, где есть формальная Система управления (иногда это называют "регулярный менеджмент").

Аудит осуществляется на основе следующих принципов:

Принцип регулярности. Внутренние проверки (ВП) проводятся по годовому плану, составленному службой качества и утвержденному директором по качеству. Ответственность за реализацию плана ВП несет служба качества. Кроме того, по решению руководства предприятия, по инициативе руководителя данного подразделения или по решению руководителя очередной внутренней проверки, поддержанному директором по качеству, может быть проведена дополнительная ВП, не предусмотренная годовым планом.

Помимо ВП, проводимых независимыми специалистами, элементы системы качества внутри подразделения находятся под ежедневным контролем специалистов данного подразделения.

Принцип открытости. Устанавливает: каждое подразделение в начале года получает утвержденный годовой план ВП с указанием месяца проведения проверки в подразделении. Точную дату определяет служба качества, которая уведомляет проверяемое подразделение о запланированной проверке не позднее, чем за две недели до ее начала, чтобы подразделение имело возможность к ней подготовиться.

Принцип независимости. Обеспечивается тем, что во всех подразделениях ВП проводят специалисты службы качества, которые не подчинены руководителям проверяемых подразделений. Проверяющие не только отмечают несоответствия, но разъясняют и обосновывают необходимость и целесообразность применения тех или иных методов.

Принцип единообразия. Состоит в том, что ВП всех подразделений должны проводится в соответствии со Стандартом предприятия «Внутренние проверки качества», в котором определен порядок проведения проверки, а также обязанности и права как специалистов, так и персонала проверяемого подразделения. Служба качества, определив дату проверки, направляет в проверяемое подразделение перечень вопросов, на который к началу проверки должны быть даны ответы. Ответы, как правило, дает специалист – ответственный по системе качества данного подразделения. Через ответственных служба качества осуществляет координацию и методическое руководство работой подразделений по вопросам качества. Все производственные подразделения получают одинаковые вопросники. Перечень же вопросов, направляемых в специализированные службы, различен и зависит от выполняемых ими функций. Все подразделения предприятия обязательно отвечают на вопросы по трем разделам: «Ответственность руководства», «Система качества», «Статистические методы».

Принцип системности. Заключается в том, что, с одной стороны, ВП осуществляется последовательно во всех подразделениях предприятия, а с другой, - деятельность каждого подразделения оценивается в двух аспектах. Во-первых, рассматривается выполнение функций, возложенных на данное подразделение матрицей распределения ответственности и полномочий. Во-вторых, каждое подразделение рассматривается как отдельная подсистема, в которой с определенной

Принцип документированности. Требует оформления документов по результатам каждой ВП. Результаты ВП оформляются двумя документами. Первый представляет собой перечень вопросов, на которые в данном подразделении получены отрицательные ответы. Второй (основной документ) – это акт о проведении ВП. Акт согласовывается с ответственным по системе качества и руководителем проверяемого подразделения.

Результаты ВП анализируют:

- отслеживают тенденции оценок системы качества в подразделениях;
- количественно сравнивают числа положительных ответов по всем подразделениям предприятия;
- подсчитывают число запланированных по системе качества мероприятий предыдущего периода, но не выполненных в установленные сроки.

Результаты анализа включаются в отчет, который служба качества ежеквартально представляет генеральному директору предприятия.

Работа представлена на III научную конференцию с международным участием «Современные наукоемкие технологии», 19-26 февраля 2005г. Хургада (Египет). Поступила в редакцию 17.01.05

ПРОБЛЕМЫ ВОССТАНОВЛЕНИЯ ЭКОНОМИКИ И НОРМАЛИЗАЦИИ СИТУАЦИИ В ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

Дзейтова Л.М.
Московская Государственная Академия, Приборостроения и Информатики, Москва

Проблем, с ходом восстановления социально-экономической сферы Чечни и выплатами компенсаций жилья и имущества, на его восстановление, очень много. Анализ показывает, что эффективность выполнения программы восстановления в последнее время снижается, многие объекты до сих пор не введены в эксплуатацию. Во многих случаях под видом восстановления списываются огромные деньги.

По словам премьер-министра РФ Михаила Фрадкова, с 2000 года на восстановительные мероприятия было выделено более 62 млрд. рублей из средств федерального бюджета, хозяйствующих субъектов, внебюджетных фондов и ассигнований министерств. При этом, отметил премьер-министр, только, в 2003 году из федеральной целевой программы исключен ряд объектов, на которые ранее были затрачены 2 млрд. рублей. Премьер также подчеркнул, что в последнее время не проводилась проверка эффективности расходования средств, есть существенные недостатки в управлении федеральной целевой программой.

Также недопустима ситуация с выплатами компенсаций на восстановление утраченного жилья и имущества в Чеченской Республике. Прошел год, с момента принятия постановления по компенсациям, но до сих пор не утвержден полный список разрушенного жилья, что осложняет осуществление компенсационных выплат. Большая часть из выделяемых денег, пропадает в неизвестном направлении. Также наблюдается слабая координация между федеральными органами исполнительной власти и республиканскими властями Чечни в вопросах выплаты компенсаций, от чего страдает население. И эту ситуацию необходимо исправлять.

• Необходима квалифицированная экспертиза по всем направлениям восстановления хозяйственной, социально-культурной и правовой сферы жизни Чечни.

• Должна регулярно проводиться тщательная проверка эффективности расходования средств. Также создать ежемесячное издание, освещающее ход финансирования и выполнение восстановительных работ, положение в республике.

• Требуется координация усилий органов государственной власти и управления с общественными организациями, авторитетными чеченскими политиками, учеными, бизнесменами, заинтересованными в мире и стабильности в Чечне.

• Также я полностью разделяю точку зрения некоторых ученых, что с целью вовлечения максимального числа жителей в процесс восстановления необходимо укрепить и взять под защиту органы местного самоуправления. Местная власть может противостоять бандитам и является важным партнером силовых и гражданских органов власти федерального и республиканского уровней. Органами местной (поселковой) власти передать право регулировать финансовые и материальные ресурсы, напрямую подчиняясь республиканским органам власти, минуя районные администрации. Тем самым будет обеспеченно восстановления гражданского правления в республике.

• Руководители районного звена должны назначать по согласованию с руководителями местного самоуправления и обеспечивать работу районных подразделений, здравоохранения, правоохранительных структур. необходимо вывести с территории Чечни войска наемников, который творят там страшный беспредел. Так же наладить судебную систему, начать расследования, процессы расследования преступлений против гражданского населения, и до тех пор пока эта система не будет налажена, доверие мирного населения не будет восстановлено. Также необходимо поддержать развитие частной хозяйственной инициативы, освободить негосударственные хозяйствующие субъекты от бюджетных налогов и сборов.

• Также необходимы материальная и психологическая помощь чеченским детям и подросткам, как в Чечне, так и за ее пределами. Речь идет о добром и равном отношении.

• Необходима социальная терапия по возрасту к мирному труду и к мирной жизни разных категорий населения, возвращение гражданам Чечни уверенности, что именно они, а не внешние силы должны и способны решать их собственные проблемы. Синдром послевоенной апатии населения будет преодолен с первыми же успехами восстановления.

• СМИ должны обратить особое внимание на идеологические аспекты борьбы против вооруженного сепаратизма, обеспечение миротворческих и лояльных установок чеченского населения, демонтаж античеченских настроений в российском обществе, объективное информирование международной общественности о положении в Чеченской Республике. Так как то, что показывают, невольно формирует негативное мнение потенциального зрителя о чеченцах. Обидно, что люди верят всему, что видят и слышат.

Здесь ведь понятно, что многим, кто делал и продолжает делать деньги на горе и боли людей, это выгодно. И будучи уверенными, в том что люди всему поверят, спешат обвинить во всех смертных грехах чеченцев, и тем самым оправдав себя, за то