

В ОЖИДАНИИ БЛИЖАЙШЕГО БУДУЩЕГО



МАКСИМ
ВЯЧЕСЛАВОВИЧ
ЕКАТЕРИНИН

главный редактор

В текущей экономической ситуации руководителям организаций разных отраслей приходится принимать непростые решения, связанные с обеспечением устойчивости бизнеса. С одной стороны, важно рассмотреть возможность снижения затрат, а с другой — не допустить ухудшения качества продукции и услуг.

На протяжении более полувека наш журнал предоставляет информационную и методическую поддержку руководству организаций в принятии более обоснованных и эффективных управленческих решений на основе анализа лучших практик совершенствования системы процессов и менеджмента качества. Этой цели журнал твердо намерен следовать и в дальнейшем.

Во втором полугодии 2020 г. фокус наших публикаций будет сосредоточен на наиболее актуальных проблемах, решение которых оказывает непосредственное влияние на качество производства, качество продукции и услуг и качество организации в целом, что способствует достижению ею устойчивого успеха.

События последних месяцев актуализировали потребность в формировании системного подхода к обеспечению охраны здоровья персонала с учетом утвержденных санитарно-эпидемиологических правил. В связи с этим на страницах журнала мы подробно рассмотрим особенности внедрения системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья, а также меры по профилактике заболеваний и укреплению здоровья работников.

Активное развитие электронного обмена данными приводит к необходимости их защиты на основе реализации мер информационной безопасности. В ближайших номерах журнала мы проанализируем практику применения международных стандартов ISO/IEC серии 27000.

Учитывая важность интеграции подходов к управлению качеством, охраной труда, защитой окружающей среды, информационной безопасностью, на страницах журнала будет представлен опыт ведущих компаний по построению результативных интегрированных систем менеджмента.

В целях повышения своей конкурентоспособности организации стремятся принимать нестандартные инновационные решения при разработке и освоении новых видов продукции и технологий. В будущих номерах журнала «Методы менеджмента качества» мы рассмотрим преимущества применения международных стандартов ISO серии 56000 в области инновационного менеджмента.

Ключевыми факторами результативного выполнения требований международных стандартов на системы менеджмента являются мотивация и вовлечение персонала в процесс совершенствования деятельности организации. Во втором полугодии на страницах журнала мы планируем представить опыт повышения уровня вовлеченности сотрудников, актуальный для компаний из разных отраслей.

Для развития человеческого и интеллектуального потенциала особенно важно наличие системы управления знаниями. Не сомневаемся, что журнал «Методы менеджмента качества» является значимым компонентом таких знаний организации, необходимых для функционирования ее процессов и для достижения соответствия продукции и услуг.

А подписка на журнал служит способом выполнения требований п. 7.1.6 стандарта ISO 9001:2015 в части получения и обеспечения доступа к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям.



МЕТОДЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА®

международный ежемесячный журнал
для профессионалов в области качества
основан в 1969 г.



УЧРЕДИТЕЛИ

Общероссийская общественная организация
«Всероссийская организация качества»



Общество с ограниченной ответственностью
«Рекламно-Информационное Агентство
«Стандарты и качество»

ГЛАВНЫЙ РЕДАКТОР

М.В. Екатеринин

ЗАМЕСТИТЕЛЬ ГЛАВНОГО РЕДАКТОРА

А.Ю. Рогаткин

Ведущий редактор Е.В. Мельникова

Корректор М.Д. Замашкина

Разработка макета Н.С. Зуева

Дизайнер Н.В. Максимова

Иллюстрация на обложку О.Ю. Дунаева

Тел. редакции: (495) 771 6652, (495) 988 8434

E-mail: avtor@mirq.ru, mmq@mirq.ru

www.ria-stk.ru

ИЗДАТЕЛЬ

ООО «РИА «Стандарты и качество»

Председатель совета директоров Н.Г. Томсон

Генеральный директор С.С. Антонова

E-mail: secret@mirq.ru

Главный редактор издательства Т.В. Киселева

Директор по развитию бизнеса А.И. Анискин

Тел.: (495) 988 0689, E-mail: a.aniskin@mirq.ru

ОТДЕЛ ПРОДАЖ (ПОДПИСКА)

Начальник отдела О.В. Абрамова

Менеджеры Н.П. Панченко, Е.М. Ключникова

Тел.: (495) 258 8436, Факс: (495) 258 8437

E-mail: podpiska@mirq.ru

ОТДЕЛ МАРКЕТИНГА, РЕКЛАМЫ И PR

Начальник отдела А.И. Колесников

Менеджеры

В.М. Агаджанов, С.П. Мелехин, Г.Л. Смирнова

E-mail: market@mirq.ru

ПОЧТОВЫЙ АДРЕС РЕДАКЦИИ И ИЗДАТЕЛЯ:

115280, Москва, ул. Мастеркова, д. 4

Дата выхода в свет 10.06.2020.

Формат 60x90/8. Бумага мелованная матовая. Печать офсетная.

Печ. л. 8. Уч.-изд. л. 8,3. Плановый тираж 4550 экз.

Общая аудитория номера: 15470 человек.

Цена свободная. Заказ 278376.

Свидетельство о регистрации ПИ № ФС77-47088 от 24.10.11
выдано Роскомнадзором

Отпечатано в типографии ООО «Вива-Стар».

107023, Москва, ул. Электровзаводская, д. 20

© ООО «РИА «Стандарты и качество», 2020

Мнение редакции может не совпадать с мнением авторов.

При использовании материалов ссылка на журнал обязательна.

Перепечатка только с разрешения редакции.

Используемые изображения: www.depositphotos.com

16+

НАШИ ПАРТНЕРЫ



№ 6 / 2020

Миссия
журнала «ММК» —
содействовать
стремлению
к совершенству,
предоставляя
информацию
о методах
его достижения

ПОДПИСНЫЕ ИНДЕКСЫ:

«Роспечать» — 45952, 35926

«Почта России» — 10969

«Пресса России» — 27826

ЖУРНАЛ

«Методы менеджмента качества» включен:

- в Российский индекс научного цитирования
- в Университетскую библиотеку Online
- DOI: 10.35400

Редакционно-экспертный совет

Ю.П. АДЛЕР

профессор НИТУ «МИСиС», действительный член (академик) Академии проблем качества, член ASQ и ENBIS, член Международной гильдии профессионалов качества, канд. техн. наук

И.З. АРОНОВ

(научный редактор)
профессор МГИИМО (У) МИД РФ, научный руководитель департамента исследовательского центра «Международная торговля и интеграция», д-р техн. наук

В.Я. БЕЛОБРАГИН

заместитель главного редактора журнала «Стандарты и качество», д-р экон. наук, профессор

З. БЛУВБАНД (ИЗРАИЛЬ)

президент компании ALD (международная группа компаний, Тель-Авив – Лос-Анджелес), Ph.D

А. ЕЗРАХОВИЧ (АВСТРАЛИЯ)

управляющий директор компании AECConformity Pty Ltd, международный эксперт по сертификации и аудиту систем менеджмента

Б.А. ИТКИН

аудитор органа по сертификации «Русский Эксперт», независимый эксперт в области систем менеджмента, канд. экон. наук

В.А. КАЧАЛОВ

советник генерального директора ООО «Интерсертифика ТЮФ», сеньор-аудитор TÜV International Certification по ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, канд. социол. наук

В.Н. КОЗЛОВСКИЙ

заведующий кафедрой Самарского государственного технического университета, д-р техн. наук, профессор

Э.В. КОНДРАТЬЕВ

профессор Пензенского государственного университета архитектуры и строительства, действительный член (академик) Академии проблем качества, научный руководитель ООО «Национальные системы менеджмента», д-р экон. наук, профессор

А.В. КУДРЯШОВ

эксперт ГК «VELT Group», преподаватель ООО «TMC РУС», член Поволжского клуба качества, канд. техн. наук

В.А. ЛАПИДУС

генеральный директор ООО «Центр «Приоритет», действительный член (академик) Международной академии качества, д-р техн. наук, профессор

Л.Н. ЛЕТЧФОРД

начальник управления качеством
Госкорпорации «Росатом»

Л. ПАПИЧ (СЕРБИЯ)

действительный член Академии проблем качества, директор Исследовательского центра по управлению качеством и надежностью (Приевор, Сербия), профессор Университета им. Д. Бен-Гуриона (Израиль) и Политехнического университета Валенсии (Испания), главный редактор международного журнала Communications in Dependability and Quality Management, д-р техн. наук

Е.С. ПОПОВА

директор по управлению качеством ПАО «Авиакомпания «Сибирь», канд. филол. наук

В.В. ПШЕННИКОВ

генеральный директор ООО «ТиПиЭм-центр»

О.М. РОЗЕНТАЛЬ

главный научный сотрудник Института водных проблем РАН, действительный член (академик) Российской экологической академии, д-р техн. наук, профессор

Л.Е. СКРИПКО

профессор СПбГЭУ, сеньор-аудитор ТЮФ, lead auditor — lead trainer IRCA QMS, д-р экон. наук

Н.Г. ТОМСОН

председатель совета директоров ООО «РИА «Стандарты и качество», член правления Всероссийской организации качества (ВОК)

И. ШЕПС (ИЗРАИЛЬ)

председатель Комитета по разработке стандартов по системам менеджмента Института стандартов Израиля, член Международного комитета ИСО/ТК 176, руководитель рабочей группы по пересмотру ISO 9004:2018

В.Л. ШПЕР

доцент НИТУ «МИСиС», действительный член (академик) Академии проблем качества, член ASQ и ENBIS, канд. техн. наук

Опубликованы следующие международные документы:

IWA 31:2020

Менеджмент риска. Руководящие указания по применению ISO 31000 в системах менеджмента

ISO 29001:2020

Нефтяная, нефтехимическая и газовая промышленность. Отраслевые системы менеджмента качества. Требования к организациям, поставляющим продукцию и услуги

ISO/IEC TS 17021-12:2020

Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 12. Требования к компетентности персонала для проведения аудита и сертификации систем менеджмента по конструктивным деловым отношениям



СОДЕРЖАНИЕ



Лидерство в организации: стратегия качества



ВОПРОСЫ ТЕОРИИ

Сианфрани Ч.А., Шепс И., Уэст Дж.Э. Лидер организации будущего.
Приложение. Компетенции менеджера и лидера

8, 14



АКТУАЛЬНОЕ ИНТЕРВЬЮ

Езрахович А. Лидерство — командная ответственность

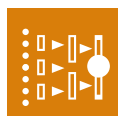
16



К ЮБИЛЕЮ ДОКТОРА ДЕМИНГА

Нив Г.Р. «Учредите лидерство»: седьмой принцип Эдвардса
Деминга

22



ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД

Скрипко Л.Е. Процессный подход: «назад в будущее»?

26

РЕКЛАМА В НОМЕРЕ: ООО «РИА «Стандарты и качество» — 15, 32, 41, 49, 57, 61, 2–4-я с. обложки.

Редакция не несет ответственности за содержание и достоверность рекламных материалов, а также за написание аббревиатур, принятое у рекламодателей.



МЕТОДЫ ПОИСКА НОВЫХ ИДЕЙ И РЕШЕНИЙ

Кузьмин А.М., Высоковская Е.А. PIMS-анализ — один из инструментов стратегического предпланового анализа

33



СТАТИСТИЧЕСКОЕ МЫШЛЕНИЕ

Козловский В.Н., Айдаров Д.В., Благовещенский Д.И., Панюков Д.И. Потребительская ценность качества: методология формирования и оценки

34



ИНСТРУМЕНТЫ КАЧЕСТВА

Кондратьев Э.В., Новиков К.В. Картирование потока создания ценности: от находок к изменению мышления

42



МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ

Качалов В.А. Об аудите требований по управлению документированной информацией

50



ВОПРОС ЭКСПЕРТУ

О выполнении требований стандарта IATF 16949 по развитию СМК поставщиков

Эксперты: Амяльев А.А., Розно М.И., Тюленева Г.А.

58



СКАЗКИ РОССИЙСКОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Иткин Б.А. Лебедь, Рак, Щука и намеченные результаты системы менеджмента

62



22



26



42

Quality