

2020 ГОД: ОТ УЛУЧШЕНИЙ — К СОВЕРШЕНСТВУ



МАКСИМ
ВЯЧЕСЛАВОВИЧ
ЕКАТЕРИНИН

главный редактор

Завершен 2019 год, в котором журнал отметил 50-летний юбилей. Редакция признательна всем читателям, которые провели его вместе с нами. Рассчитываем, что в наступившем 2020 году журнал продолжит совершенствоваться, ориентируясь на ваши профессиональные интересы.

Особое внимание на страницах журнала планируется уделить практике применения актуальных версий международных стандартов в области систем менеджмента. Мы рассмотрим вопросы внедрения и реализации стандартов ISO серий 31000 (управление рисками), 55000 (управление активами), 56000 (менеджмент инноваций), 44000 (менеджмент отношений в деловой сфере в целях развития сотрудничества с различными заинтересованными сторонами), 30400 (управление персоналом, включая требования к системе менеджмента знаний), 22300 (менеджмент непрерывности бизнеса), 27000 (управление информационной безопасностью).

В журнале также будут рассмотрены вопросы применения стандартов на системы менеджмента, направленных на снижение рисков в отдельных отраслях и сферах деятельности, включая атомную энергетику (ISO 19443:2018), IT-услуги (ISO/IEC 20000-1:2018), образование (ISO 21001:2018), пищевую индустрию (ISO 22000:2018), избирательную деятельность (ISO/TS 54001:2019), железнодорожную промышленность (ISO/TS 22163:2017) и ряд других сфер.

Разумеется, журнал продолжит публиковать материалы по вопросам повышения производительности труда, бережливого производства, применения эффективных и результативных инструментов качества.

Учитывая активное развитие стандартизации в области систем менеджмента, направленное на разработку новых и систематический пересмотр действующих стандартов, журнал вводит рубрику «Тенденции стандартизации». В текущем номере журнала в данной рубрике представлен анализ международного стандарта ISO 19011:2018, который содержит руководящие указания по аудиту систем менеджмента организаций.

Еще одним нововведением 2020 года становится рубрика «К юбилею доктора Деминга», посвященная 120-летию со дня рождения гурӯ менеджмента качества. Она позволит нашим экспертам обсудить наследие великого ученого и практика, акцентировав внимание на наиболее значимых его аспектах. Мы рады пригласить всех наших читателей принять активное участие в этом обсуждении.

В связи с этим представляется необходимым более широко отразить на страницах журнала оригинальные идеи Деминга и других гурӯ менеджмента, таких как Филипп Кросби, Джозеф Джуран, Арманд Фейгенбаум и др. Для этого в рубрике «Классика менеджмента» журнал планирует публиковать переводы их статей, малоизвестных русскоязычным читателям.

Редакция особо признательна тем читателям, которые активно делятся на страницах журнала своим практическим опытом в области внедрения международных стандартов и наилучших практик, а также тем, кто готов сделать это в ближайшем будущем. Такие материалы всегда читаются с особым интересом.

Вместе с тем, если у вас имеются практические вопросы, ответы на которые требуют привлечения компетентных специалистов, мы будем рады рассмотреть возможность их обсуждения на площадке журнала. Ваши вопросы можно направить на электронную почту редакции. Наиболее интересные из них мы обязательно опубликуем.



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

Переводчик М.В. Самсонова

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

И.Ю. Петрова, Г.Л. Смирнова, В.М. Агаджанов

E-mail: market@mirq.ru

ПОЧТОВЫЙ АДРЕС РЕДАКЦИИ И ИЗДАТЕЛЯ:

115280, Москва, ул. Мастеркова, д. 4

Дата выхода в свет 14.01.2020.

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 271107.

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

Отпечатано в типографии ООО «Вива-Стар».

107023, Москва, ул. Электrozаводская, 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



№1/2020

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 ISO/TK 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:

ISO 22301:2019

Безопасность и устойчивость к негативным внешним воздействиям. Системы менеджмента непрерывности бизнеса. Требования

ISO/IEC 27701:2019

Методы и средства обеспечения защиты. Расширение ISO/IEC 27001 и ISO/IEC 27002 в отношении менеджмента персональной информации. Требования и руководящие указания

ISO/TS 11633-1:2019

Информатизация здоровья. Менеджмент информационной безопасности для удаленного технического обслуживания медицинских изделий и информационных систем. Часть 1. Требования и анализ рисков

СОДЕРЖАНИЕ



Внутренний аудит: гарантия качества менеджмента



ТЕНДЕНЦИИ СТАНДАРТИЗАЦИИ

Холмогорова Н.Е. Международный стандарт ISO 19011:
новые подходы к проведению аудитов систем менеджмента

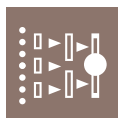
8



МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ

Езрахович А., Дзедик В.А. Внутренний аудит процессов СМК:
как сделать его более результативным?

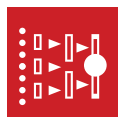
12



ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД

Зернева С.А., Калабухова И.А. Улучшения через вовлеченность: опыт
управления внутренним аудитом компании

18



АЛГОРИТМ ДЛЯ ПРАКТИКОВ

13 основных шагов внутреннего аудита

26

РЕКЛАМА В НОМЕРЕ: РЕКЛАМА В НОМЕРЕ: ООО «ТЮФ Аустрия Стандарты и Соответствие» — 4-я с. обложки;
ООО «РИА «Стандарты и качество» — 11, 25, 33, 47, 55, 61, 63, 2–3-я с. обложки. Редакция не несет ответственности
за содержание и достоверность рекламных материалов, а также за написание аббревиатур, принятое у рекламодателей.



ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Петренко Д.С., Летчфорд Л.Н., Алексеева Ю.Б. Качество в цифре: опыт внедрения отраслевой ИТ-системы управления. Часть 2

28



ИНСТРУМЕНТЫ КАЧЕСТВА

Гудз Н.А., Димитриев А.П., Кондратьев Э.В. Производственные ячейки: эффективное управление потоком создания ценности

34



МЕТОДЫ ПОИСКА НОВЫХ ИДЕЙ И РЕШЕНИЙ

Кузьмин А.М., Высоковская Е.А. Анализ, основанный на понятиях «важность» и «исполнение», — один из инструментов для оценки удовлетворенности потребителей

43



ВОПРОС ЭКСПЕРТУ

Качалов В.А. Об определении средств управления и других действий в отношении продукции внешних поставщиков

44



КЛАССИКА МЕНЕДЖМЕНТА

Деминг У.Э. Некоторые аспекты статистической логики в управлении качеством. Часть 1

48



К ЮБИЛЕЮ ДОКТОРА ДЕМИНГА

Матусевич А.И. Менеджмент качества или качество менеджмента? Загадка доктора Деминга

56



ВОЗВРАЩАЯСЬ К НАПЕЧАТАННОМУ

Шпер В.Л. Цикл PDCA и доктор Деминг ни в чем не виноваты!

62

