

Аннотация

Бакалаврскую работу выполнила: Зуева Е.С.

Тема работы: «Разработка элементов СМК для органа по сертификации (на примере предприятия ООО «РосСтандартСервис»)».

Научный руководитель: д.э.н, доцент, М.О. Искосков.

Цель настоящей работы – разработка элементов системы менеджмента качества для создающегося органа по сертификации.

Объект исследования – ООО «РосСтандартСервис», основным видом деятельности которого будет являться сертификация систем менеджмента качества на предприятиях согласно ISO 9001:2015.

Методы исследования: теоретический анализ и синтез при исследовании и обобщении научных источников; эмпирические методы, наблюдения, оценка ит.д.

Краткие выводы по бакалаврской работе – внедрение разработанной системы менеджмента качества на предприятие ООО «РосСтандартСервис» позволит пройти органу по сертификации аккредитацию для осуществления своей деятельности.

Практическая значимость бакалаврской работы заключается в разработке мероприятий по внедрению системы менеджмента качества в орган по сертификации и дальнейшей деятельности по сертификации систем менеджмента качества на других предприятиях.

Дипломная работа состоит из введения, 3 глав, заключения, 64 страниц машинописного текста, 4 таблиц, 9 рисунков, 20 источников и приложений.

Abstract

The bachelor's thesis is completed by Zueva E.S.

The title of the bachelor's thesis is "Development of QMS for the certification body (using the example of "RosStandardService" LLC)."

The scientific advisor is PhD of Economic, professor M.O. Iskoskov.

The aim of the study is to develop a quality management system for the certification body that is being established.

The subject of the thesis is "RosStandardService" LLC, the main activity of which will be the certification of quality management systems in enterprises according to ISO 9001: 2015.

The research methods are theoretical analysis and synthesis in the study of scientific sources; empirical methods of observation, evaluation, etc.

The results of the work are the following. The introduction of the developed quality management system at the enterprise "RosStandardService" LLC will enable the certification body to be accredited for its activities.

The practical significance of the work is the development of measures for the implementation of the quality management system into the operation of the certification body and further certification activities for quality management systems in other enterprises.

The bachelor's thesis consists of an introduction, 3 chapters, a conclusion, 67 pages of a typewritten text, 4 tables, 8 figures, 20 references, and appendices.

Содержание

Введение.....	5
1. Теоретические подходы к внедрению СМК.....	7
1.1 Подходы к внедрению СМК на предприятиях.....	7
1.2 Особенность внедрения СМК в органе по сертификации	23
2. Анализ технико-экономических показателей	29
2.1 Показатели малого предприятия на примере органа по сертификации	29
2.2 Законодательные требования к аккредитации органа по сертификации ..	35
3. Разработка элементов СМК для органа по сертификации на примере ООО «РосСтандартСервис».....	40
3.1 Порядок внедрения элементов СМК в органе по сертификации.....	40
3.2 Экономическая эффективность создания органа по сертификации ООО «РосСтандартСервис».....	53
Заключение	60
Список используемой литературы	62
Приложения	65

Введение

Добровольная и обязательная сертификация в России сегодня становится действенным рыночным инструментом, обеспечивающим защиту интересов конечного потребителя на всех уровнях. Одновременно сертификаты и декларации предоставляют продавцам товаров возможность продемонстрировать безусловное качество выпускаемой продукции.

Одна из функций системы подтверждения качества заключается в регулировании импортно-экспортных операций, связанных с грузопотоками, пересекающими государственную границу. И, наконец, система обеспечивает реализацию на внутреннем рынке только тех товаров, которые полностью безопасны для экологии и здоровья человека.

Таким образом, актуальность бакалаврской работы подтверждается объективной необходимостью в разработке системы менеджмента качества в органе по сертификации, а также предопределяет цели и задачи бакалаврской работы.

Цель настоящей работы – разработка элементов системы менеджмента качества для создающегося органа по сертификации.

В соответствии с поставленной целью в работе рассматриваются и решаются следующие задачи:

- 1) Описать особенности функционирования органа по сертификации как малого предприятия;
- 2) Разработать этапы и элементы СМК для ООО «РосСтандартСервис» с целью осуществления деятельности данного предприятия;
- 3) Оценить эффективность создания органа по сертификации.

Практическая значимость бакалаврской работы заключается в разработке мероприятий по внедрению системы менеджмента качества, которые позволят органу по сертификации пройти аккредитацию и начать функционировать, а также в том, что отдельные ее положения в виде

материала подраздела 3.1 и приложений могут быть использованы работниками ООО «РосСтандартСервис».

Объект исследования – ООО «РосСтандартСервис», основным видом деятельности которого будет являться сертификация систем менеджмента качества согласно ISO9001:2015.

Предметом исследования являются организационно-управленческие отношения, которые возникнут в деятельности ООО «РосСтандартСервис».

Методы исследования: теоретический анализ и синтез при исследовании и обобщении научных источников; эмпирические методы, наблюдения, оценка и т.д.

Структура работы включает в себя:

- Введение – обоснована актуальность работы, поставлены цель и задачи работы, определён объект и предмет исследования.

- Первая глава – теоретические основы выбранной темы. Раскрыты такие понятия как система менеджмента качества, восемь принципов качества, малое предприятие, субъект малого предприятия и т.д.

- Вторая глава бакалаврской работы включает в себя характеристику ООО «РусКонсалтПроект» как субъекта малого предприятия, осуществляющего деятельность в области консультирования по вопросам коммерческой деятельности и управления. Рассмотрены особенности функционирования органов по сертификации СМК, согласно требованиям ФЗ и приказов к аккредитации.

- Третья глава состоит из разработки мероприятий по внедрению необходимой документации в органе по сертификации, разработки этапов внедрения системы менеджмента качества. Рассчитан срок окупаемости создания органа по сертификации и его указана его социальная значимость.

В заключении подведены итоги, указан срок окупаемости проекта, обозначена социальная эффективность.

1. Теоретические подходы к внедрению СМК

1.1 Подходы к внедрению СМК на предприятиях

Для создания системы менеджмента качества каждое предприятие должно разобраться, что такое система качества, для чего она нужна, как ей пользоваться. Давая ответы на эти вопросы для себя и сотрудников своей организации, предприятие должно стремиться к тому, чтобы они были максимально простыми и понятными. Если рассматривать понятие системы менеджмента качества в широком смысле – то это совокупность организационной структуры предприятия, его возможностей и ресурсов, документации, ответственности команды, за определенные процессы, которая предназначена для достижения предприятием поставленных целей и стремится к максимальной удовлетворенности потребителями.

Также системе менеджмента качества на предприятии можно дать другое определение – это способ или инструмент, правильно управляя которым, предприятие может решать вопросы качества процессов, которые участвуют в создании продукции, и управлять ими.

Рассматривая понятие системы менеджмента качества, необходимо опираться на международные стандарты, в нашем случае это последняя версия стандарта ISO 9000 - ISO 9001:2015 «Система менеджмента качества. Требования». Организации, которые имеют сертификат соответствия ISO 9001:2015, имеют конкурентные преимущества перед другими предприятиями, потому что наличие данного сертификата предполагает признание мировым бизнес сообществом компании как активно развивающегося предприятия с высокой степенью профессионализма.

Необходимо понять основные задачи в стандарте ISO 9001, которые решает система менеджмента качества на предприятии. Рассмотрим пункт 1.1. В нем указано, что «одной из главных задач является способность поставлять на рынок продукцию, которая будет отвечать требованиям потребителей и требованиям стандартов» [3].

Другой, не менее важной, задачей является постоянное повышение удовлетворенности потребителей, от получаемого продукта, благодаря эффективному применению системы менеджмента качества продукции и гарантия соответствия продукции предъявляемым требованиям потребителей и требованиям стандартов.

В данной версии стандарта особое внимание уделяется взаимодействию системы менеджмента качества с системой менеджмента предприятия в целом. Предприятиям, которые планируют ввести у себя систему менеджмента качества, согласно данному стандарту, необходимо уделить внимание вопросу того, что стандарт не представляет собой документ, в котором указано как управлять предприятием, в нем установлены лишь требования к создаваемой системе менеджмента качества на предприятии. Данной проблеме необходимо уделить особое внимание, потому что зачастую организации воспринимают стандарт, как надстройку в системе менеджмента, тем самым тормозя внедрение системы менеджмента качества и оставаясь на несколько шагов назад позади своих конкурентов. Сам же стандарт ISO 9001:2015 содержит в себе разграничение понятий требований, предъявляемых системе менеджмента качества продукции и требований к самому продукту.

Стандарт ISO 9001:2015 регламентирует требования, предъявляемые к системе менеджмента качества, при этом требования, предъявляемые к продукции, остаются за потребителем или предприятием. Требования, предъявляемые потребителем, создаются на основе предполагаемых запросов рынка, которые анализируются специалистами предприятия. Требования, предъявляемые предприятием, составляются на основе регламента организации, который в свою очередь опирается на внутренние стандарты организации и стандарты, признанные мировым сообществом, по изготовлению данного вида продукции.

В стандарте ISO 9001:2015 уделяется внимание соответствия создаваемой системы менеджмента качества на предприятии к

существующей системе менеджмента в целом. Создаваемая система менеджмента качества должна дополнять систему менеджмента предприятия, поддерживать ее и соответствовать основным принципам и процессам. Для примера обратимся к принципам менеджмента качества, указанным в стандарте ISO 9000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь», а именно к процессному подходу и постоянному улучшению в деятельности организации, которые являются необходимыми инструментами при создании системы менеджмента качества, согласно стандарту ISO 9001:2015. Любому руководителю организации, который стремится соответствовать данному стандарту, необходимо понимать, что без использования этих принципов в системе менеджмента всего предприятия, а работая с ними только непосредственно внутри системы менеджмента качества, приведет к созданию системы менеджмента качества, которая не будет функционировать, а будет существовать только на бумагах.

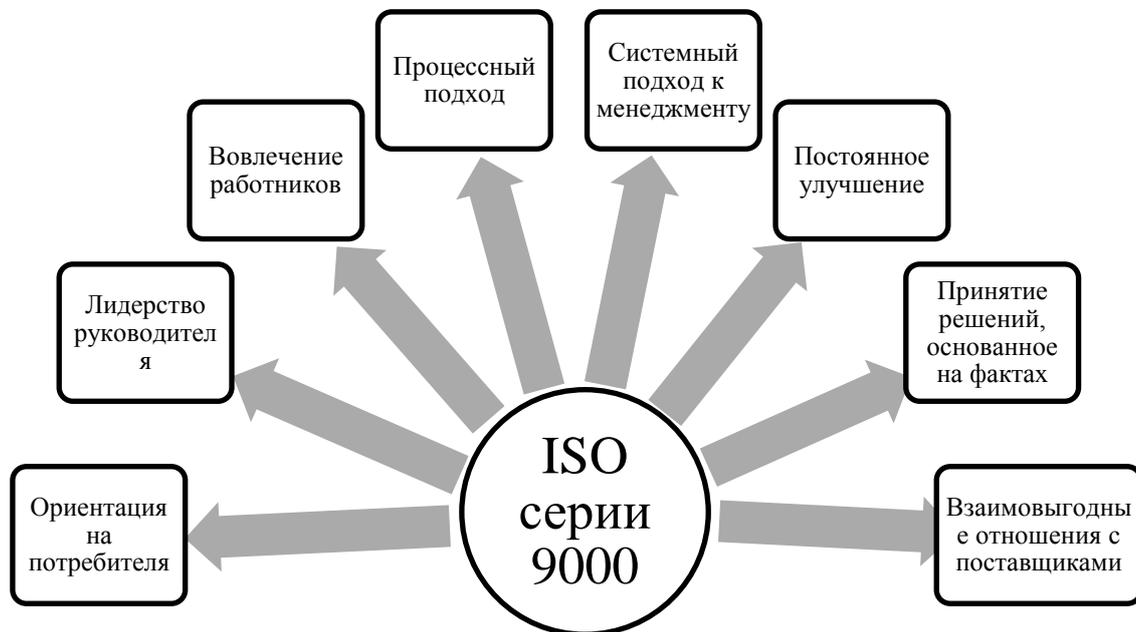


Рисунок 1.1.1 –Восемь принципов менеджмента качества согласно стандартам ISO серии 9000

Концептуальным базисом стандартов ISO 9000 считаются «8 принципов менеджмента качества» [3] (рис 1.1.1), следование которым поможет руководству добиться эффективной деятельности предприятия.

Одним из ключевых принципов создания системы менеджмента качества на предприятии согласно ISO 9001:2015 является создание действующего процессного подхода. Рассмотрим понятие процесса согласно стандарту серии 9000. «Процесс – совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в запланированные выходы» [3] (рис 1.1.2).



Рисунок 1.1.2– Схематическое представление определения процесса системы менеджмента качества

Если рассматривать с практической точки зрения внедрение процессного подхода согласно стандарту ISO 9001:2015 на предприятии, то многие организации понимают под процессом деятельность внутри подразделений, что в свою очередь остается функциональным подходом. Вследствие неправильного понимания сущности самого процесса, сам процессный подход реализуется не в полной мере, либо не реализуется

совсем, при этом организация не получает преимуществ, которыми обладает процессный подход. Одним из главных факторов, который влияет на создание неправильного понимания понятия процесса и процессного подхода в организации, является то, что процессный подход начинают внедрять только в создаваемой системе менеджмента качества, при этом, не меняя систему менеджмента организации в целом.

Также в версии стандарта ISO 9001:2015 уделяется внимание такому принципу системы менеджмента качества как лидерство руководителя. Такому созданию акцента, на данном принципе, содействуют несколько причин.

Одной из причин, которой уделяется особое внимание принципу лидерства руководителя, является формальное отношение руководителей к созданию менеджмента качества на предприятии. К сожалению, с практической точки зрения, чаще всего на предприятиях, которые внедряют систему менеджмента качества, происходит делегирование обязанностей внедрения системы менеджмента качества с руководителя на нижние уровни управления (заместителей), при этом не происходит передачи полномочий, не оказывается поддержки. Чаще всего это сами руководители возвращаются к управлению процессом внедрения системы менеджмента качества на этапе, когда к руководителю приходит заказчик, который выставляет требование на наличие действующей системы менеджмента качества согласно стандарту ISO 9001:2015.

В основном все нововведения, которые претерпевает предприятие, всегда на первоначальном этапе воспринимаются сотрудниками предприятия, вне зависимости от его масштабов, негативно. При этом сотрудники, работающие на предприятии, оказывают сопротивление внедрения системы менеджмента качества, ссылаясь на предыдущие успехи деятельности предприятия, которое функционировало без системы менеджмента качества, на неактуальность внедрения системы менеджмента качества, связанной с размерами предприятия, если рассматривать малый

бизнес. Чтобы устранить создание сопротивления сотрудниками внедрения системы менеджмента качества, необходимо существование руководителя, который будет обладать властью, основанной на его лидерстве. При этом руководитель должен суметь не только устранить сопротивление сотрудников внедрению системы менеджмента качества, но и создать для них понимание необходимости ее внедрения.

Другой причиной важности лидерства руководителя является то, что менеджмент организации в настоящее время основывается на принципе вовлечения персонала, в процесс создания эффективной системы качества организации. Одним из ключевых факторов успеха является применение потенциала всех сотрудников предприятия для достижения целей предприятия, которые базируются на постоянном увеличении удовлетворенности потребителей, от потребляемой ими продукции. Настоящий руководитель, должен стремиться достигать целей по успешному существованию предприятия, используя весь потенциал своих сотрудников. Кадровый резерв предприятия должен рассматриваться как один из наиболее значимых факторов для развития предприятия и усиления его конкурентоспособности на рынке. Поэтому успешный руководитель должен организовать наилучшее использование потенциала и возможностей своих сотрудников, что в свою очередь невозможно без его лидирующей роли в организации.

Для того чтобы успешно применять такой принцип системы менеджмента качества как вовлечение персонала, необходимо:

- 1) Создать понимание сотрудниками своей важности в осуществлении вопросов создания системы менеджмента качества на предприятии;
- 2) Правильно распределить ответственность за создание системы менеджмента качества на предприятии между сотрудниками и отслеживать выполнения возложенных на них обязанностей;

3) Активно привлекать своих сотрудников для участия в решении вопросов по качеству, принимать от них предложения по улучшению системы менеджмента качества;

4) Приобщать своих сотрудников к отслеживанию результатов их деятельности, согласно поставленных для них целей и задач;

5) Инвестировать со стороны руководителя в персонал как моральные, так и финансовые ресурсы на долговременной основе;

6) Создать необходимые условия для постоянного обучения сотрудников: повышение квалификации с помощью определенной литературы, посещение сотрудниками курсов и тренингов, по развитию их компетенций.

Несомненно, внедрение системы менеджмента качества без активного участия руководителя невозможно. Даже обращаясь к понятию системы менеджмента качества можно отследить ее четкую взаимосвязь с системой менеджмента организации, построение которой осуществляет руководитель предприятия.

Серьезное переосмысление понятия компетентности организации происходит в стандарте ISO 9001:2015, по сравнению с предыдущими версиями. Если в предыдущих версиях понятие компетентности персонала определялось его квалификацией, то в настоящее время происходит переход на общие знания, которыми обладает организация. Теперь уходит в прошлое подход, когда компетентность персонала специалисты отстаивали по отдельности, теперь важны совокупные знания и умения всего коллектива, который в свою очередь объединяется в группы или команды для решения вопросов организации, при этом передавая свой опыт. Бесспорно, менеджмент знаний, который создается внутри организации – это новый уровень, который даст возможность организации выпускать более качественный продукт, нацеленный на удовлетворение потребностей потребителей.

Прежде чем перейти к рассмотрению подходов внедрения системы менеджмента качества на предприятии, необходимо дать пояснение концептуальной модели системы менеджмента качества (рис 1.1.3)

Основной смысл модели заключается в том, что все начинается и заканчивается потребителями, потому что основной задачей системы менеджмента качества является постоянное увеличение удовлетворенности потребителя.

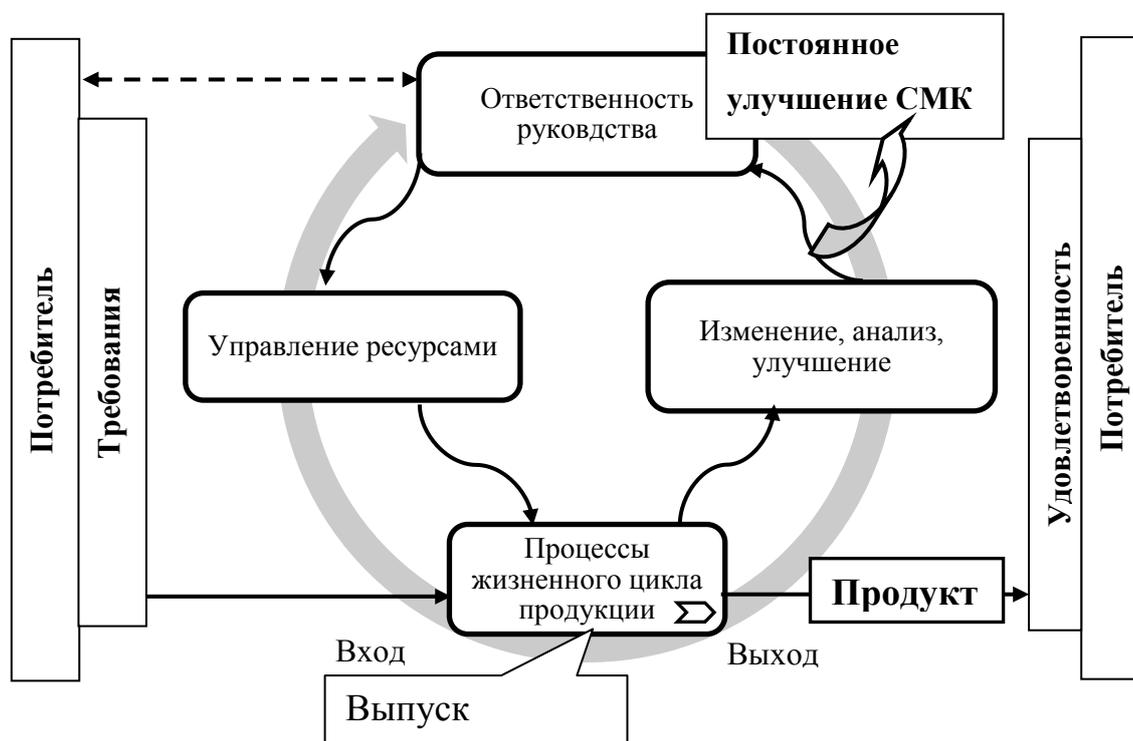


Рисунок 1.1.3 – Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе

Модель системы менеджмента качества базируется на требованиях, которые предъявляет потребитель к продукту: как он будет изготовлен, из чего, для каких целей он будет использован и так далее. Такие данные возможно получить при предъявлении потребителем технического задания или анализе потребностей потребителей сотрудниками отдела маркетинга на предприятии. Данные, являющиеся требованиями потребителя, являются

входом в систему менеджмента качества и начальным этапом для запуска этой системы. Одну из ключевых ролей в системе менеджмента качества играет блок «Процессы жизненного цикла продукции», в который поступает входная информация от потребителей, их требования и условия. Этот блок является ответственным за изготовление и предоставление продукции потребителю. Также это блок решает вопрос объединения всех ресурсов предприятия, необходимых для изготовления и предоставления продукции потребителям. На выходе получается готовый продукт, который возможно поставлять потребителям.

При предоставлении потребителям готового продукта любая организация получает обратную связь от своих потребителей. В свою очередь обратная связь может иметь как положительный, нейтральный, так и негативный характер, который определяет удовлетворенность потребителя произведенной продукцией. В данной модели учитывается степень важности получения обратной связи от потребителя и постоянное ее измерение, для того, чтобы производитель продукции мог варьировать степень удовлетворенности потребителем продукции. Она может выражаться как свободной форме в виде пожелания, телефонного звонка или разговора с представителем предприятия, так и в виде документа – претензий, рекламаций, заполненных анкет и так далее. Руководству предприятия необходимо систематизировать полученную информацию от потребителей, проводить анализ и давать решения, основанные на статистических данных, потребителю.

Благодаря действиям руководства предприятия на замечания потребителей создается связь между блоками «удовлетворенность» потребителя и «измерение, анализ и улучшение». Для успешного существования предприятия и эффективной системы менеджмента качества необходимо измерять произведенную продукцию, процессы, участвующие в создании продукции, при этом отслеживать полученные результаты и

принимать по ним решения. Весь этот объем работ заключен в блоке «Измерение, анализ, улучшение».

Другие блоки, которые представлены на схеме модели системы менеджмента качества, являются базисными процессами, которые необходимы для обеспечения процесса производства продукции, предоставляемой потребителю.

Блок ответственности руководства должен выполнять анализ данных, поступающих из блока «измерение, анализ, улучшение», чтобы принимать необходимые решения по улучшению качества выпускаемой продукции. Данные могут поступать как положительные, так и отрицательные. При этом грамотному руководителю не стоит бояться получения негативной оценки выпускаемой продукции, потому что, обладая необходимой информацией можно регулировать процесс производства, опираясь на мнение потребителей, и не допускать вновь совершенных ошибок, сохраняя лояльное отношение своих потребителей к выпускаемой продукции. Для этого руководитель должен анализировать имеющиеся у него ресурсы и управлять ими.

Анализируя данные, поступающие от поставщиков, производства и потребителей, которыми обладает предприятие, руководство может постоянно улучшать систему менеджмента качества на своем предприятии.

Рассмотрим несколько подходов, которые существуют при внедрении системы менеджмента качества на предприятие.

Для создания системы менеджмента качества предприятие может воспользоваться внешними ресурсами, привлекая специалистов, разбирающихся в создании эффективной системы менеджмента качества и сопровождающих ее документов, так и может самостоятельно начать разрабатывать на своем предприятии систему менеджмента качества, при этом необходимо учитывать имеющиеся у организации ресурсы.

Итак, первый подход для внедрения системы менеджмента качества на предприятии – самостоятельный, при этом обладает максимальной степенью сложности.

В данном подходе предполагается, что персонал предприятия от начала до конца занимается вопросом внедрения системы менеджмента качества. Изучает стандарты, разбирается в их сущности, разрабатывает систему менеджмента качества, занимается ее документированием и внедрением, подготовкой к аудиту и сертификации на предмет соответствия стандарту ISO 9001:2015.

Для того, чтобы создать и внедрить на своем предприятии эффективную систему менеджмента качества необходимо обладать определенным багажом знаний в области менеджмента. Чаще всего на самостоятельный путь создания и внедрения системы менеджмента качества становятся крупные предприятия или предприятия-гиганты, которые нанимают специалистов, обладающих знаниями в области системы менеджмента качества, которые постепенно, в течении нескольких лет, будут разрабатывать, внедрять, организовывать и отслеживать результаты системы менеджмента качества, при этом постоянно повышая уровень своей квалификации за счет обучения, предоставляемого организацией.

Если рассматривать внедрение системы менеджмента качества на малом предприятии, то самостоятельный путь ее внедрения выбирают организации в сильно меньшем процентном соотношении. Чаще всего это происходит из-за ограниченности ресурсов. При этом не всегда это рассматривается с финансовой стороны, а довольно часто именно временной ресурс играет решающую роль, в вопросе самостоятельного внедрения системы менеджмента качества. Возможность реализации данного подхода все-таки существует, если предприятие решиться создать штатную единицу специалиста в области качества, который будет выполнять основной объем работ в разработке и внедрении системы менеджмента качества на данном предприятии. При этом он должен максимально задействовать персонал всех

функциональных направлений в участии сбора данных и поддержания системы качества. Если руководству и специалисту по качеству не удастся задействовать персонал, в разработке системы менеджмента качества, то может случиться ситуация, когда система менеджмента качества существует только в правилах и процедурах, которые не используются предприятием для своего функционирования, потому что они не адаптированы под работу его подразделений. С точки зрения удобства, для успешного функционирования системы менеджмента качества и реализации конкретных процедур, в их документировании должен участвовать специалист, разбирающийся в данной области деятельности, либо непосредственно исполнитель. В данном случае роль специалиста по качеству будет заключаться только в правильном документировании процессов, пояснении требований стандарта, экспертизе и согласованию документированных процедур с высшим руководством.

Сам специалист по качеству должен решать только вопросы, касающиеся качества, как минимум на этапе разработки и внедрения.

Вторым подходом к внедрению системы менеджмента качества является совместная разработка системы менеджмента качества группой малых предприятий, которая имеет наименьшее распространение среди всех подходов и обладает одной из самых низких долей эффективности. Такая практика существует, но из-за вопроса ее организации и учетом того, что все предприятия, участвующие в данной кооперации обладают своей спецификой, находятся в разных условиях и обладают разным уровнем развития, она реже всего применяется предприятиями.

Подводя итог по самостоятельным подходам внедрения системы менеджмента качества, необходимо учесть тот фактор, что в разы возрастает вероятность того, что организация может не получить сертификат соответствия. Основным риском, при самостоятельном внедрении системы менеджмента качества, является не доведение ее до своего завершения. Еще большую проблему для предприятий создают неэффективные системы менеджмента качества, введенные в организациях.

Так или иначе, совсем самостоятельного внедрения системы менеджмента качества не существует, потому что специалистам все равно приходится обращаться либо к шаблонам документации по качеству, либо к привлечению внешних консультантов.

Третий подход к внедрению системы менеджмента качества – консультационный, то есть при помощи консультантов. Его проведение в свою очередь может развиваться по трем схемам, для организаций, которые хотят внедрить эффективную систему менеджмента качества.

Первая схема. Разработка всей действующей документации ведется персоналом предприятия, при этом роль консультантов заключается только в правильном направлении персонала и методической помощи. Консультант в свою очередь предоставляет персоналу организации обучение, консультирование и экспертизу уже разработанных процессов на предмет соответствия стандарту ISO 9001:2015.

Данный вариант развития событий является самым эффективным для организации, но при этом одним из самых трудоёмких из предложенных схем. Результативность его получается в связи с тем, что непосредственно персонал знает, как ему лучше выстроить процессы, знает специфику своей деятельности и традиций предприятия, благодаря этому может обдуманно выстраивать свою деятельность согласно требованиям стандарта. На этапе внедрения системы менеджмента качества данная схема потребует минимальных ресурсов, потому что работники сами разработали для себя правила и следовать по ним уже гораздо легче. Но относительно временных затрат на этапе создания системы менеджмента качества эта схема не является самой результативной, потому что сотрудникам малых предприятий сложнее выделить время для решения вопросов качества, когда они заняты основной работой.

Вторая схема. Согласно данной схеме внешние консультанты разрабатывают проект обязательных документов для внедрения системы менеджмента качества, кроме целей организации в области качества.

Устанавливать цели организации в области качества должен руководитель организации. Только он, зная показатели своего предприятия, может устанавливать для него цели для достижения в области качества.

Проекты по документам составляются на анализе текущего состояния предприятия. Работники предприятия выполняют в данном случае корректирующую функцию, которая происходит под контролем консультантов. Разработка документов, не вошедших в работу консультантов, проводят работники предприятия согласно первой схеме.

Эта схема является одной из самых оптимальных, по количеству затрачиваемых ресурсов.

Третья схема. Третья схема подразумевает создание внешними консультантами полного пакета документов для создания и внедрения системы менеджмента качества на предприятии. Но создавать цели в области качества внешние консультанты также не имеют права, потому их создает руководство организации. Для того, чтобы отобразить специфику деятельности предприятия в пакете документов по системе менеджмента качества внешние консультанты интервьюируют сотрудников организации, обладающих компетенциями по регламентируемым вопросам. Действия работников проходят согласно второй схеме.

Данная схема несет в себе самое минимальное количество затрачиваемых ресурсов на этапе разработки системы менеджмента качества, но, в дальнейшем, при внедрении, самое максимальное. Необходимо принимать во внимание, что внедрение системы менеджмента качества все равно остается за персоналом предприятия, который в нем работает.

Консалтинг может также идти другими путями на предприятиях. Например, скрытый консалтинг, когда на предприятие просто приносят пакет готовых документов, не адаптированный под специфику организации. Либо через прямое консультирование, когда персонал учит «правильным» ответам при проведении внутренних аудитов или сертификации, разработке «правильных» документов и записей. В рассматриваемых ситуациях это

ведет не только созданию системы менеджмента качества, которая не будет работать, но в дальнейшем, когда потребитель поймет, что предприятие не соответствует заявленным стандартам, его доверие уже невозможно будет вернуть. Возможность получения таким предприятием сертификата соответствия хоть и минимальна, но имеет место быть.

Только постоянное участие консультантов в процессе разработки и внедрения системы менеджмента качества на предприятии сможет привести к внедрению эффективной системы менеджмента качества. Консультант в свою очередь первым должен ставить вопросы и давать ответы, касающиеся области применения, целей системы, связи с другими системами. Консультант должен настроить руководство на то, что только руководство обладает инструментом управления деятельностью в области качества и только от него зависят, результаты, которые принесет применяемый инструмент. Консультант обязан выстроить работу по внедрению системы менеджмента качества на предприятии, указать первоочередные задачи предприятия в разработке и внедрении системы менеджмента качества. Начать внедрение системы менеджмента качества необходимо с установки руководителя проекта, создания им рабочей группы, которая будет поддерживать процесс внедрения системы менеджмента качества, распределения между участниками ответственности по процессам. На первоначальном этапе необходимо создать контроль над участниками рабочей группы, направлять и поддерживать их.

Консультационный подход, вне зависимости от схемы внедрения системы менеджмента качества, является самым распространенным среди всех видов предприятий. Хотя малым предприятиям сложнее найти и выделить ресурсы на консультационные услуги. Данный подход является самым эффективным, потому что при участии высококвалифицированных специалистов во внедрении системы менеджмента качества на предприятии, увеличивается в разы вероятность получения сертификата соответствия ISO

9001:2015 и внедрения системы менеджмента качества, которая будет работать не только формально.

Одной из разновидностей консультативного подхода является аудиторский подход. Этот подход совмещается с самостоятельным, когда предприятие разрабатывает и внедряет систему менеджмента качества, а в дальнейшем разбивает процесс сертификации на две части: предсертификационный и сертификационный соответственно. При использовании данного подхода риск не получить сертификат соответствия – минимальный.

В рассматриваемой ситуации предсертификационный аудит играет роль консалтинга, помогая выявить организации недочеты, допущенные предприятием, чтобы впоследствии, на сертификационном аудите, учесть свои ошибки и доказать соответствие стандарту, получить сертификат соответствия.

Согласно данному подходу предприятие получает консалтинговые услуги, но от органа по сертификации, что является не свойственной ему работе.

Делая вывод по всем предлагаемым подходам внедрения системы менеджмента качества на предприятия, можно выделить несколько основных факторов, влияющих на создание успешной системы менеджмента качества.

Одним из таких факторов является правильный выбор консалтинговой фирмы, которая успела зарекомендовать себя на рынке, благодаря успешной деятельности своих специалистов. Специалисты, которые учувствуют во внедрении системы менеджмента качества, должны обладать опытом внедрения и подготовки системы менеджмента качества к ее сертификации, доведения фирмы до получения сертификата соответствия согласно стандарту ISO 9001:2015.

Внешние консультанты должны играть роль помощников во внедрении системы менеджмента качества, не брать на себя полное создание

используемых процедур. Потому что без учета специфики деятельности предприятия, будет создана неэффективная система менеджмента качества.

1.2 Особенность внедрения СМК в органе по сертификации

Успехи малых предприятий по внедрению системы менеджмента качества не велики, одной из причин этого является нацеленность стандартов серии ISO 9000 на функциональные элементы крупных и средних предприятий. Одним из примеров можно считать строго формализованное распределение компетенций и коммуникационных процессов, что в свою очередь будет неуместно для малых предприятий.

Одной из особенностей внедрения системы менеджмента качества в органе по сертификации является то, что орган по сертификации образует малое предприятие.

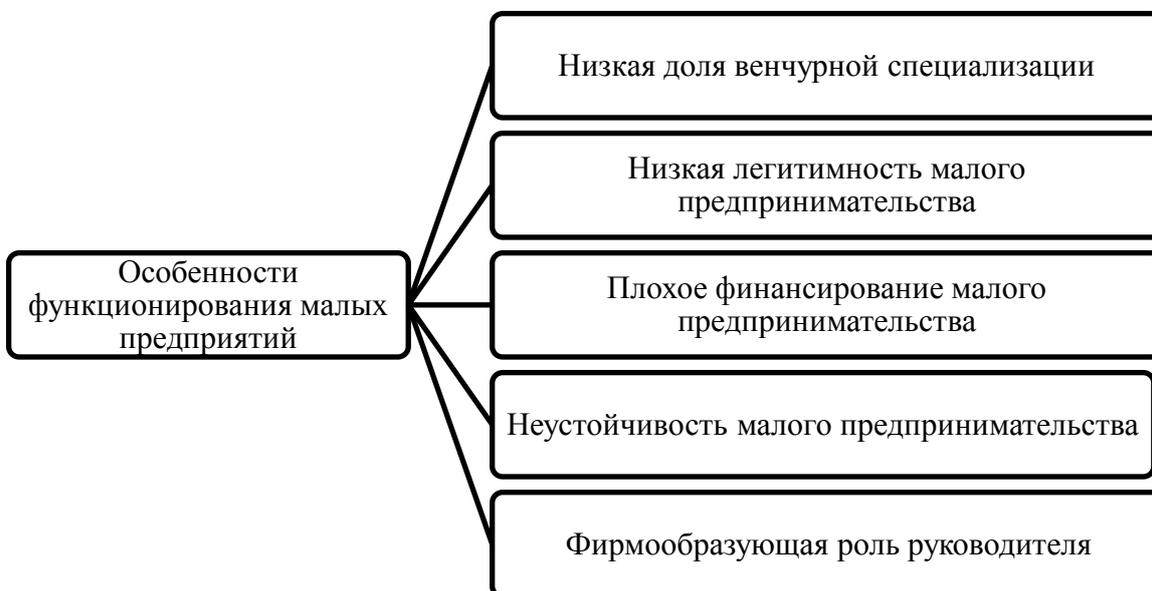


Рисунок 1.2.1 –Основные особенности функционирования малых предприятий

На сегодняшний момент экономисты сопоставляют понятия «предприниматель», «малый бизнес», «малое предпринимательство».

В наши дни в мире нет определенного понятия предпринимательства. Американский учёный, профессор Роберт Хизрич, даёт определение предпринимательству, как процессу создания чего-то нового, что обладает стоимостью, а предпринимателя - как человека, который затрачивает на это все необходимые время и силы, берет на себя весь финансовый, психологический и социальный риск, получая в награду деньги и удовлетворение достигнутым. Анализируя литературу, можно прийти к такому понятию предпринимательства, предпринимательство - это особый вид экономической активности (под которым понимается целесообразная деятельность, направленная на извлечение прибыли), которая основана на самостоятельной инициативе, ответственности и инновационной предпринимательской идее. Рассмотрим основные особенности малого предпринимательства в России (рис 1.2.1).

1) Низкая доля венчурной специализации.

Малые предприятия чаще всего в России занимаются продажей товаров и услуг. Доля малых предприятий в научной сфере составляет всего 6%, когда в странах Европы более 25%. В наше время государство должно максимально обеспечить поддержку малого бизнеса, направленного на развитие наукоемких и высокотехнологичных отраслей.

2) Низкая легитимность малого предпринимательства.

Большое количество малых предприятий функционируют в сфере теневой экономики. Они преднамеренно занижают прибыль для налоговой, выдают зарплату в конвертах. Тем самым они занижают налоговые выплаты и доход в бюджет страны. Истоки данной проблемы кроются в больших налогах.

3) Плохое финансирование малого предпринимательства.

Низкая величина индивидуального капитала является одной из главных причин плохого финансирования малых предприятий. Обычно

предприниматели в малом бизнесе запускают весь стартовый капитал в оборот, но не всегда производственный цикл совпадает с оборачиваемостью активов. Вследствие чего появляется необходимость получения кредита или займа для развития бизнеса. Процентные ставки для малых предприятий совсем не радужные - значительно выше, чем у среднего и крупного бизнеса. Часто, предприниматель малого бизнеса, сделав неправильный ход, рискует остаться банкротом.

4) Неустойчивость малого предпринимательства.

Неустойчивость малого предпринимательства обусловлена нехваткой финансирования и жесткой конкуренцией. По статистике каждый четвёртый субъект малого предпринимательства становится банкротом или объявляет о закрытии.

5) Фирмообразующая роль руководителя.

Одним из основных отличий малых предприятий от крупных организаций является степень и характер вовлеченности собственника (инвестора) в дела компании.

Непосредственное участие собственников в делах малого предприятия является обычной практикой. Здесь он является действующим предпринимателем (бизнесменом), а организационно-правовая форма предприятия – способ ведения его предпринимательской деятельности (бизнеса).

Рассмотрим понятие субъекта малого предприятия в Федеральном законе от 24.07.2007 N 209-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации»:

«Под субъектами малого предпринимательства понимаются коммерческие организации, в уставном капитале которых доля участия Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, общественных и религиозных организаций (объединений), благотворительных и иных фондов не превышает 25 процентов, доля, принадлежащая одному или нескольким юридическим лицам, не являющимся субъектами малого

предпринимательства, не превышает 25 процентов и в которых средняя численность работников за отчетный период не превышает следующих предельных уровней (малые предприятия):

- в промышленности - 100 человек;
- в строительстве - 100 человек;
- на транспорте - 100 человек;
- в сельском хозяйстве - 60 человек;
- в научно-технической сфере - 60 человек;
- в оптовой торговле - 50 человек;
- в розничной торговле и бытовом обслуживании населения - 30 человек;
- в остальных отраслях и при осуществлении других видов деятельности - 50 человек.» [1].

Физические лица, которые занимаются предпринимательской деятельностью без создания юридического лица, могут также относиться к субъектам малого предпринимательства.

Микропредприятие – это субъект малого предпринимательства. Неправильно будет считать микропредприятие и малое предпринимательство одной и той же категорией бизнеса. Малое предприятие содержит в себе помимо микропредприятий также, например, организации индивидуальных предпринимателей. Законодательство четко регламентирует, на каких основаниях организация может получить статус «микро». Законодательство описывает микропредприятие, как юридическое лицо, отвечающее определенным критериям, а именно:

- 1) Благотворительные фонды и общественные организации составляют не более 25% уставного капитала организации, доля иностранного капитала не должна превышать 49%;
- 2) Среднесписочный состав сотрудников не более 15 человек;
- 3) Годовой доход от уплаты налогов не более 120 миллионов рублей.

Данные критерии обладают силой с 2016 года и не требуют предоставления дополнительных сведений для закрепления статуса. Еще к

микропредприятиям приравнивают индивидуальных предпринимателей, которые сделали выбор в пользу патента. К микроорганизациям относятся коммерческие организации, хозяйственные партнерства и сообщества, кооперативы потребителей. Не могут являться микропредприятием бюджетные, государственные и муниципальные, а также унитарные фирмы.

После утверждения критериев определения микропредприятия в 2016 году, предприниматели почувствовали преимущество данного статуса и смогли воспользоваться льготами, предусмотренными для данного вида организаций.

- 1) Упрощенная бухгалтерская отчетность;
- 2) Микропредприятия получают 15% государственных закупок в год, что говорит о приоритете в данной области;
- 3) Упрощение проведения операций по кассе;
- 4) Минимальное количество документации по кадрам;
- 5) Субсидии и гранты;
- 6) К микропредприятиям применяют мягкие санкции (предупреждение, а не штраф за первое нарушение, если речь не идет о причинении вреда имуществу или гражданам);
- 7) Сниженные ставки по налогам;
- 8) Отчетность микропредприятия минимальна;
- 9) Безвозмездные субсидии со стороны государства (на лизинг, кредит и т. д.);
- 10) Сроки неналоговых проверок сокращены;
- 11) Предусмотрены налоговые каникулы.

Кроме того, что орган по сертификации имеет право использовать льготы, установленные правительством, также он будет иметь преимущество в создании системы менеджмента качества по сравнению со средними и крупными предприятиями – гибкость, с помощью которой предприятие может легко адаптироваться при переходе на другой вид деятельности. Орган по сертификации хоть и является малым предприятием,

но обладает рядом преимуществ в вопросах внедрения системы менеджмента качества:

- 1) Не существует проблем с пониманием у руководителя организации важности внедрения системы менеджмента качества и его роли;
- 2) Все требования потребителей внимательно изучаются и учитываются в будущей системе менеджмента качества;
- 3) Организация способна самостоятельно разработать и внедрить у себя систему менеджмента качества, потому что в ней находится не один специалист по качеству, а все сотрудники организации являются специалистами в данной сфере;
- 4) Создавая система менеджмента качества, напрямую связана с долгосрочными целями организации;
- 5) Организация четко понимает функции процессного подхода и умеет реализовать их у себя на предприятии;
- 6) Система менеджмента качества на предприятии не только должна соответствовать стандарту ISO 9001:2015, но и само предприятие должно пройти аккредитацию;
- 7) Руководство знает, как управлять системой менеджмента качества, чтобы увеличить свою эффективность, основываясь на статистических данных предоставляемых системой менеджмента качества.

Таким образом, можно сделать вывод о том, орган по сертификации как субъект малого предприятия может столкнуться с проблемами, которые идентичны для малых предприятий, но при этом имеет возможность использовать государственные льготы, предусмотренные для субъектов малых предприятий. В вопросе внедрения СМК орган по сертификации имеет значительное преимущество, ему не нужно нанимать консалтинговую фирму, он имеет финансовые и трудовые ресурсы для самостоятельного внедрения СМК.

2. Анализ технико-экономических показателей

2.1 Показатели малого предприятия на примере органа по сертификации

Рассмотрим в качестве примера малого предприятия ООО «РусКонсалтПроект» - это специализированная инжиниринговая компания, которая занимается производственным консалтингом для организаций в 4 основных сферах:

- 1) Подготовка к сертификации по стандартам серии ИСО (ISO 9001, IATF 16949 (ISO/TS 16949), ISO 14001);
- 2) Сопровождение при аудите второй и третьей сторонами;
- 3) Регламентация бизнес-процессов;
- 4) Проведение обучающих семинаров для сотрудников по внедрению стандартов и инструментов качества.

Дата образования организации – 25 ноября 2015 г.

Юридический адрес - 445010, Самарская обл, г.о. Тольятти, ул. Мира, д. 41, кв. 25.

Сайт – rcpinfo@yandex.ru

Генеральный директор – Антипова Ольга Игоревна.

Уставный капитал – 10000 руб.

ОГРН: 1156313076776

ИНН: 6324066852

КПП: 632401001

ОКПО: 43936999

ОКТМО: 36740000001

Основной вид деятельности предприятия: 70.22 консультирование по вопросам коммерческой деятельности и управления.

Компания имеет 5-летний практический опыт работы, успешно ведет консалтинговые и аутсорсинговые проекты в области машиностроения и

автомобилестроения, сфере услуг, строительства, пищевой промышленности и др.

Заказчик имеет возможность останавливать проект на любой стадии. План действий и ожидаемые результаты расписываются ежемесячно. Также проводится подписание всех необходимых актов о выполненных работах и обсуждение полученных результатов.

Также ООО «РусКонсалтПроект» проводит консультации, семинары, тренинги, комплексное сопровождение. Форма взаимодействия участников проекта определяется в индивидуальном порядке. Целью деятельности ООО «РусКонсалтПроект» является получение прибыли на основе оказания консалтинговых и инжиниринговых услуг. Основными задачами деятельности компании являются организационное развитие систем управления, повышение производительности и качества производственных процессов, внедрение требований стандартов ИСО 9001, ИСО 14001, OHSAS 18001, IATF 16949 (ISO/TS 16949), подготовка к сертификации систем менеджмента, аудитам со стороны потребителя.

Этапы запуска проекта:

- 1) Первая встреча – обсуждаются цели, сроки и планируемые результаты работ по проекту;
- 2) Комплексный аудит – выявляются системные ограничения и несоответствия требований стандарта серии ISO;
- 3) Разработка ТЗ – определяются объем работ, сроки и стоимость, ответственность сторон, согласовываются запланированные результаты, в виде количественных и качественных критериев;
- 4) Подписание договора – заключается договор на оказание консалтинговых услуг;
- 5) Разработка детального плана-графика – определяется последовательность работ, сроки, результаты;
- 6) Начало работ - запускается проект в соответствии с утвержденным планом-графиком;

7) Подготовка ежемесячных отчетов – описываются промежуточные результаты работ по проекту;

8) Корректировка плана-графика – при необходимости;

9) Получение запланированных результатов и подготовка итогового отчета по проекту.

Анализ организационной структуры (Приложение А) показывает, что в прямом подчинении генерального директора находятся технический директор и менеджер по продажам, технический директор управляет деятельностью менеджера по продажам, координатора проектов, инженера по качеству. Также организационная структура управления отражает взаимодействие координатора проекта с инженером по качеству и подчинение фрилансеров, привлеченных к работе по проектам.

Организационная структура ООО «РусКонсалтПроект» является бирюзовой. В 2014 году Фредерик Лалу в своей книге «Открывая организации будущего» вводит понятие «бирюзовой» организации.

«Люди в таких организациях думают о своих компаниях не как о механизмах или машинах, а как о живых организмах с душой, способных развиваться в нужном русле без менеджерского контроля и стратегических планов на год» [2, с. 120].

Следующим терминологическим стопором становятся три кита, на которых покоится любая бирюзовая организация по Фредерику Лалу — эволюционная цель, целостность и самоуправление.

«Самоорганизация. Бирюзовые компании перешли от «пирамид» к «сеточке»: от жестких иерархий с контролем начальника к распределенной структуре и работе в командах.

Эволюционная цель. Миссия компании не навязана «сверху» и не вызывает отторжения. Она эволюционирует вместе с компанией, и люди сверяются с ней, когда нужно принять решение по работе.

Целостность. Сотрудники воспринимаются как личности, а не как инструменты. Должностная инструкция развивается под них, а не они под должностную инструкцию» [2, с.231].

ООО «РусКонсалтПроект» использует в работе современные управленческие методологии: TotalQualityManagement (TQM), LeanProduction (LP), TheoryofConstraints (ТОС). Мировой практический опыт методик внедряется с адаптацией под особенности сферы деятельности.

Рассмотрим технико-экономические показатели ООО «РусКонсалтПроект» за 2016-2018гг. (Приложение Б). Ниже на графике наглядно представлено изменение выручки и прибыли ООО "РусКонсалтПроект" в течение всего анализируемого периода.

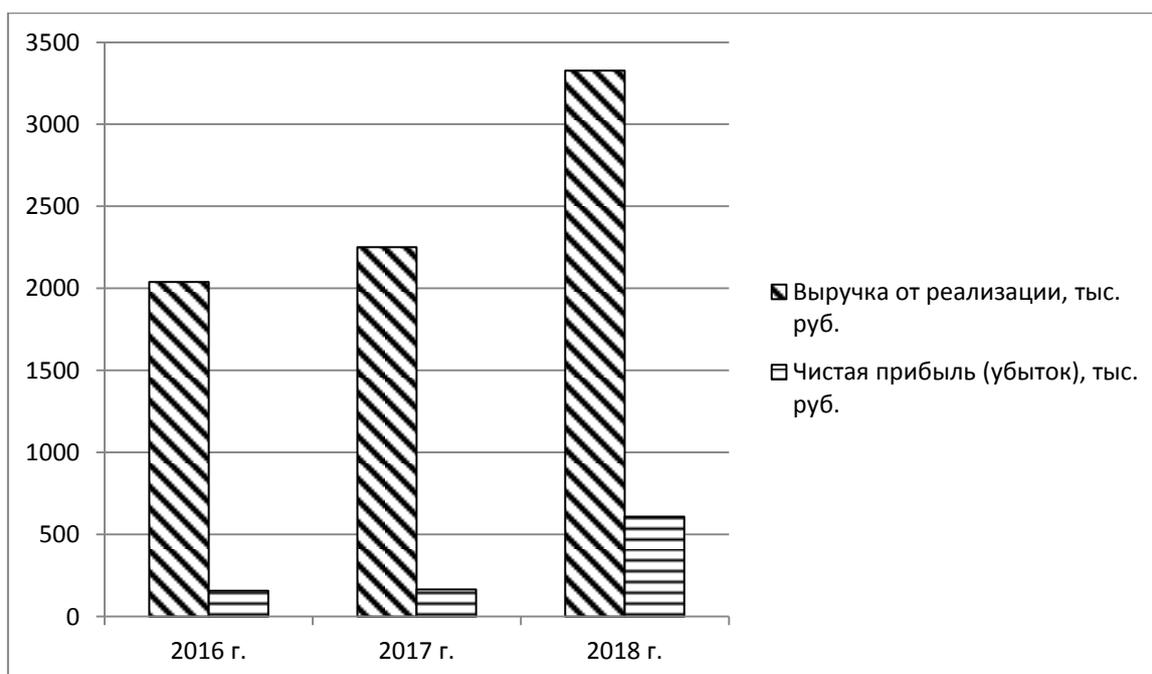


Рисунок 2.1.1– Динамика выручки и чистой прибыли ООО «РусКонсалтПроект» за 2016-2018гг.

Значение выручки за 2018 год составило 3328 тыс. руб., что намного (на 1288 тыс. руб., или на 63%) превышает значение за 2016 год.

За последний год прибыль от продаж составила 763 тыс. руб. В течение анализируемого периода отмечено весьма значительное, в 3,9 раза, повышение финансового результата от продаж.

Показатель рентабельности за 2018 год, имеет положительное значение, поскольку организацией получена как прибыль от продаж, так и в целом прибыль от финансово-хозяйственной деятельности за данный период.

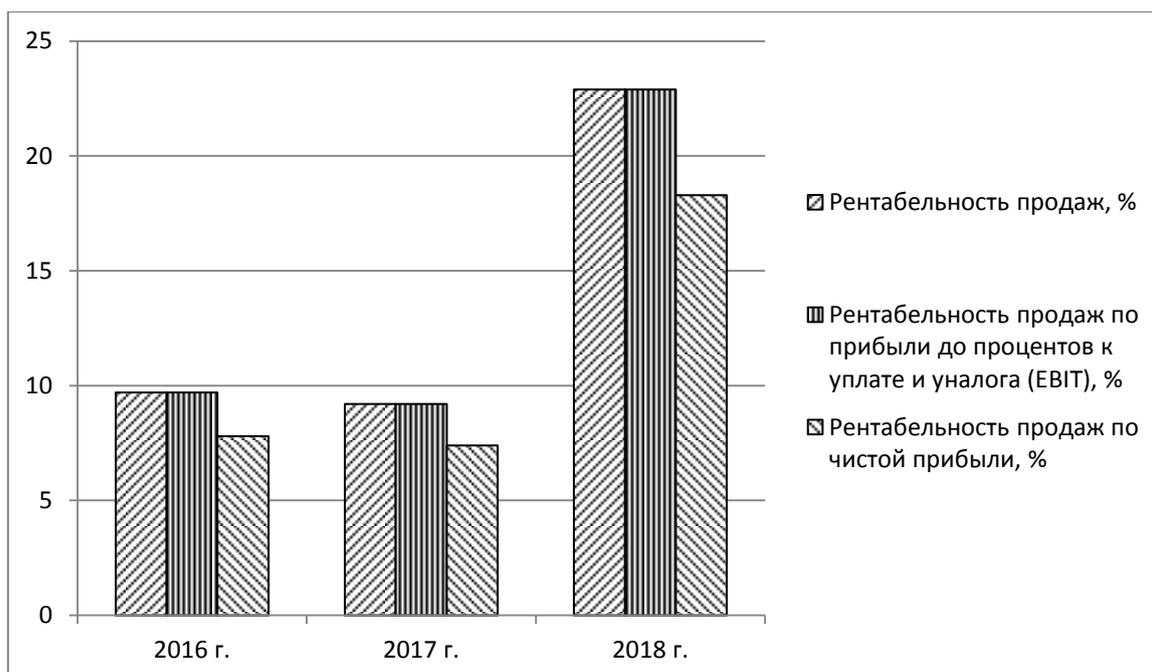


Рисунок 2.1.2– Динамика показателей рентабельности продаж ООО «РусКонсалтПроект» за 2016-2018гг.

Эффективность использования трудовых ресурсов характеризует показатель производительности труда. Ниже на графике представлена динамика данного показателя, рассчитанного как отношение выручки от реализации за год к средней численности работников.

Производительность труда за последний год составила 665,6 тыс. руб. Производительность труда снизилась за 3 последних года на 354,4 тыс. руб., или на 34,7%.

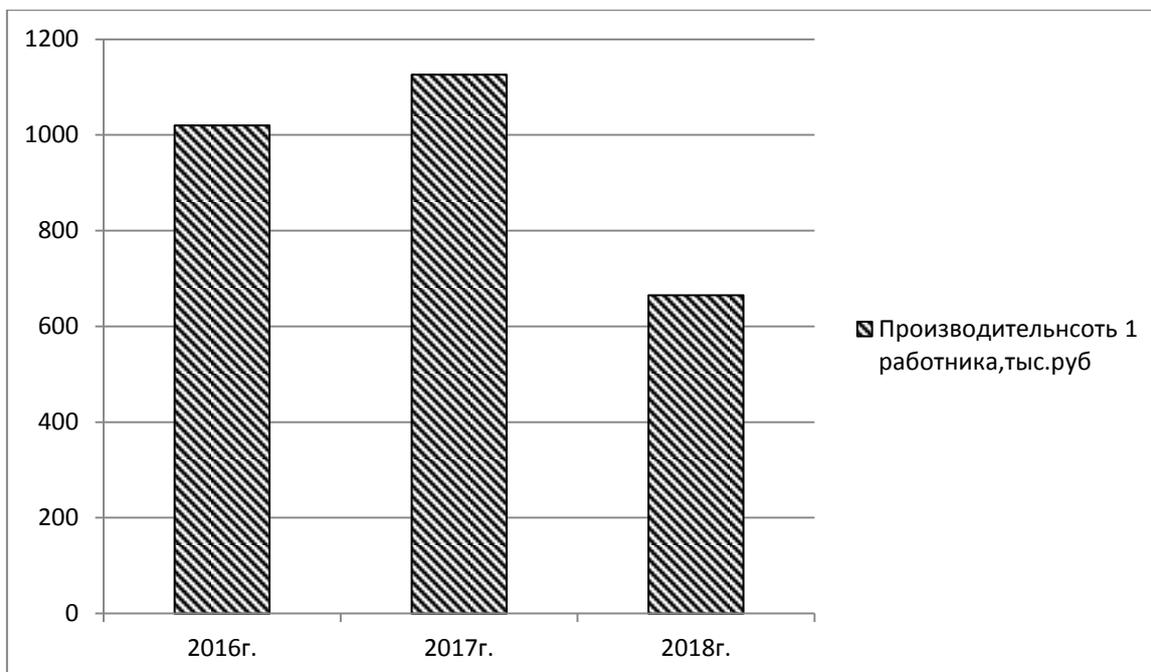


Рисунок 2.1.3– Производительность труда 1 работника ООО «РусКонсалтПроект» за 2016-2018гг.

Ниже по качественному признаку обобщены важнейшие показатели финансового положения и результаты деятельности ООО "РусКонсалтПроект" за 3 года. С исключительно хорошей стороны результаты деятельности организации характеризуют следующие показатели:

- 1) Положительная динамика рентабельности продаж по чистой прибыли (+10,5 процентных пункта от рентабельности 7,8% за 2016 год);
- 2) За последний год получена прибыль от продаж (763 тыс. руб.), причем наблюдалась положительная динамика по сравнению с 2016 годом (+555 тыс. руб.);
- 3) Прибыль от финансово-хозяйственной деятельности за 2018 год составила 610 тыс. руб. (+444 тыс. руб. по сравнению с 2016 годом).

Подводя итог анализа субъекта малого предприятия ООО «РусКонсалтПроект», который оказывает консалтинговые услуги, в том числе связанные со стандартом ISO 9001:2015, можно сделать вывод о том, что предприятие рентабельно и обладает финансовой устойчивостью.

2.2 Законодательные требования к аккредитации органа по сертификации

Для того чтобы орган по сертификации прошел аккредитацию, ему необходимо соответствовать регламентирующим документам и также подготовить свой пакет документов, по которому будет работать орган по сертификации.

Документы, регламентирующие аккредитацию органов по сертификации:

– Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации»;

– Приказ Минэкономразвития России от 1 апреля 2015 г. № 194 «Об утверждении административного регламента по предоставлению федеральной службой по аккредитации государственной услуги по аккредитации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в национальной системе аккредитации, расширению, сокращению области аккредитации, подтверждению компетентности аккредитованных лиц, выдаче аттестата аккредитации, выдаче дубликата аттестата аккредитации, прекращению аккредитации, внесению изменений в сведения реестра аккредитованных лиц, предоставлению сведений из реестра аккредитованных лиц»[4];

– Приказ Минэкономразвития России от 30.05.2014 № 326 «Об утверждении Критериев аккредитации, перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям аккредитации, и перечня документов в области стандартизации, соблюдение требований которых заявителями, аккредитованными лицами обеспечивает их соответствие критериям аккредитации» [6];

– Приказ Минэкономразвития России от 23 мая 2014 г. N 288. (там форма заявления);

– ИСО/МЭК 17021:2017 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента»;

Перечень документов, необходимых для аккредитации органа по сертификации в соответствии с Приказом Минэкономразвития России от 1 апреля 2015 г. № 194:

– Заявление установленной формы;

– Выписка из Единого государственного реестра юридических лиц;

– Руководство по качеству, содержащее требования системы менеджмента качества, оформленное в виде единого документа или в виде совокупности документов, подписанное руководителем органа по сертификации, скрепленное печатью юридического лица или индивидуального предпринимателя (при наличии);

– Документ, содержащий сведения о работниках органа по сертификации, предусмотренные приказом Минэкономразвития России от 30 мая 2014 г. № 326;

– Документы, подтверждающие соблюдение установленных к работникам требований: трудовые договоры (либо их копии); гражданско-правовые договоры (либо их копии); документы о получении работниками высшего образования, среднего профессионального образования или дополнительного профессионального образования (либо их копии); трудовые книжки (либо их копии); при необходимости - документы (их копии), подтверждающие наличие в соответствии с областью аккредитации, указанной в заявлении об аккредитации или в реестре аккредитованных лиц, допуска к проведению работ по подтверждению соответствия, связанных с использованием сведений, составляющих государственную тайну;

– Документы (их копии), «подтверждающие наличие на праве собственности или ином законном основании, предусматривающем право владения и пользования, помещений, оборудования, технических средств и иных материальных ресурсов, необходимых для выполнения работ по подтверждению соответствия в соответствии с требованиями нормативных

правовых актов, документов в области стандартизации и иных документов, указанных в области аккредитации в заявлении об аккредитации или в реестре аккредитованных лиц» [4]. (в ред. Приказа Минэкономразвития России от 17.11.2017 № 619);

– Документы, устанавливающие требования к подтверждению соответствия и объектам подтверждения соответствия (для органов по сертификации услуг, выполняющих работы по подтверждению соответствия добровольным к исполнению требованиям).

Требования к органу по сертификации в соответствии с Приказом Минэкономразвития России от 30.05.2014 № 326:

1) «Наличие системы менеджмента качества в соответствии с пунктом 14 настоящих критериев аккредитации;

2) Наличие у органа по сертификации сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащего информацию о деятельности органа по сертификации в соответствии с требованиями системы менеджмента качества, установленными в руководстве по качеству;

3) Наличие нормативных правовых актов, документов в области стандартизации и иных документов, устанавливающих требования к подтверждению соответствия и объектам подтверждения соответствия, указанных в области аккредитации в заявлении об аккредитации или в реестре аккредитованных лиц, а также соблюдение в процессе деятельности органа по сертификации требований документов, устанавливающих требования к подтверждению соответствия;

4) Наличие у работников органа по сертификации, участвующих в выполнении работ по подтверждению соответствия:

– Высшего образования, либо дополнительного профессионального образования или ученой степени по специальности и (или) направлению подготовки, соответствующему области аккредитации;

– Опыта работы по подтверждению соответствия в области аккредитации, указанной в заявлении об аккредитации или в реестре аккредитованных лиц, не менее трех лет;

– Допускается привлечение к работам по сертификации, не связанным с принятием решений о выдаче, приостановлении, возобновлении, прекращении сертификатов соответствия, лиц, не отвечающих требованиям настоящего пункта критериев аккредитации, при условии выполнения ими работ по сертификации под контролем лиц, отвечающих требованиям настоящего пункта критериев аккредитации» [6].

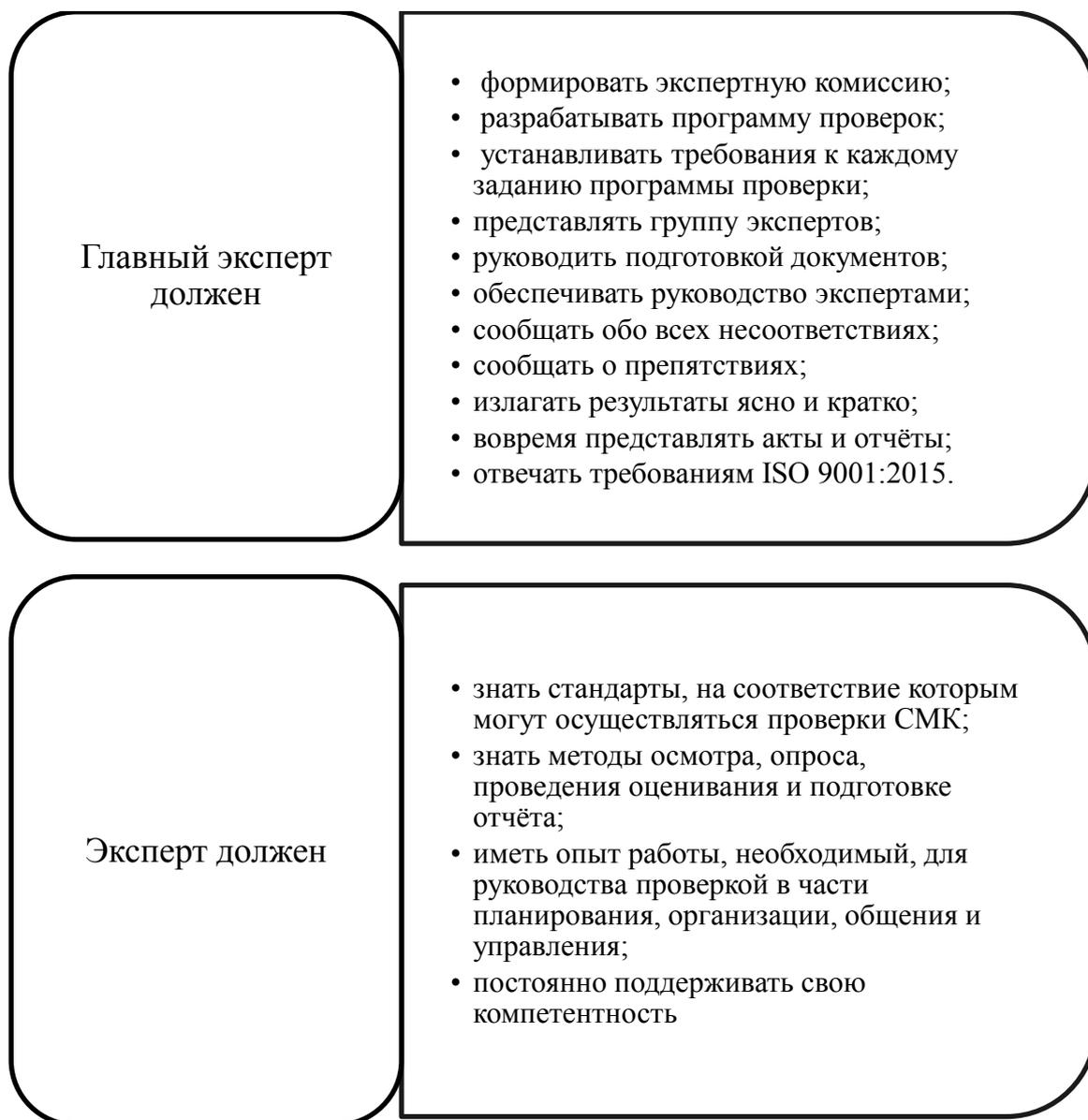


Рисунок 2.2.1 – Функции экспертов в органе по сертификации

5) «Наличие в штате по основному месту работы в органе по сертификации не менее трех работников органа по сертификации, участвующих в выполнении работ по подтверждению соответствия» [6]. Одним из которых является главный эксперт и несколько экспертов (рисунок 2.2.1)

Руководство органа по сертификации СМК должно обеспечивать независимость и неприкосновенность экспертов и других своих сотрудников.

Орган сертификации является непосредственным исполнителем работ по проведению экспертизы, формированию документа – Экспертного заключения, который является основным при выписке документа соответствия. Также основным исполнителем обязательных работ, связанных с оценкой соответствия является сертификационная лаборатория.

Орган сертификации должен иметь квалифицированные кадры, требуемых специалистов, отвечающих условиям аккредитации, наличие нормативных документов в оцениваемой сфере, а также выполнять все специальные условия, связанные со спецификой оценки соответствия в конкретной области или по конкретным видам продукции.

Со своей стороны, кандидат на присвоение ему названия «орган сертификации» должен пройти подтверждение оценки соответствия, которая имеет свое название – аккредитация в органе аккредитации, который уполномочен государством на проведение работ по оценке соответствия органов сертификации в конкретной системе оценки соответствия.

Таким образом, мы видим, что необходимо создать систему менеджмента качества в органе по сертификации для прохождения им аккредитации и осуществления дальнейшей деятельности. Для создания эффективной СМК в следующем пункте представлены этапы внедрения СМК и предложены элементы СМК на основе стандарта ISO9001:2015.

3. Разработка элементов СМК для органа по сертификации на примере ООО «РосСтандартСервис»

3.1 Порядок внедрения элементов СМК в органе по сертификации

Орган по сертификации ООО «РосСтандартСервис» выбирает самостоятельный путь внедрения системы менеджмента качества, так как обладает необходимыми финансовыми и человеческими ресурсами. Ниже представлены предлагаемые этапы для внедрения системы менеджмента качества (рис 3.2.1).



Рис 3.1.1 – Основные этапы внедрения системы менеджмента качества в органе по сертификации

Внедрение системы менеджмента качества предлагается осуществлять в 9 этапов. На всех этапах, в зависимости от определенной в ходе этапа

потребности, осуществляется обучение и подготовка персонала, а также мероприятия по контролю и анализу.

1 этап. Директор ООО «РосСтандартСервис» принимает решение о внедрении эффективной системы менеджмента качества на предприятии ООО «РосСтандартСервис», о чем он оповещает всех сотрудников внутренним приказом по организации (Приложение В) и созданием политики в области качества (Приложение Г). В приказе четко сформулирована цель данной системы – эффективный контроль качества производимой услуги, а как следствие, ее дальнейшее развитие. В нем также назначен менеджер по качеству. На предприятии ООО «РосСтандартСервис» это будет заместитель директора. Он же является руководителем рабочей группы по разработке и внедрению системы менеджмента качества. Определена координационно-рабочая группа по разработке и внедрению системы менеджмента качества ООО «РосСтандартСервис». Она будет состоять из трех сотрудников, которые являются экспертами по сертификации, имеют высшее образование и опыт работы в области сертификации от трех лет. Также в данном приказе есть утвержденный план разработки и внедрения системы менеджмента качества на предприятия ООО «РосСтандартСервис», который указан в таблице 3.1.1.

Менеджер по качеству осуществляет общее руководство и координацию работ по внедрению и функционированию системы менеджмента качества в организации, следит за функционированием системы менеджмента качества, в том числе:

- проводит регулярные оперативные совещания по вопросам разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества;
- предоставляет отчеты руководителю организации о результативности системы менеджмента качества;
- анализирует степень удовлетворенности потребителя;

– организует и контролирует проведение внутренних аудитов системы менеджмента качества.

С приказом должны ознакомиться все сотрудники организации.

Таблица 3.1.1 – План мероприятий по внедрению системы менеджмента качества ООО «РосСтандартСервис»

№	Мероприятие	Ответственные	Срок исполнения
1	2	3	4
1	Определение области распространения СМК с учетом функций ООО «РосСтандартСервис», определенных Правительством Российской Федерации, и требованиям ИСО 9001	Менеджер по качеству, координационно-рабочая группа.	Июль 2019 года
2	Разработка программы по внедрению СМК на ООО «РосСтандартСервис»	Менеджер по качеству, координационно-рабочая группа.	Июль 2019 года
3	Разработка процессного подхода: - определение процессов, необходимых для СМК; - определение последовательности и взаимодействия этих процессов; - определение критериев качества результатов (выходов) процессов, включенных в СМК, для последующего управления качеством	Директор, менеджер по качеству	Июль 2019 года
4	Анализ процессов, включенных в СМК с учетом критериев качества и требований стандарта ИСО 9001	Менеджер по качеству, координационно-рабочая группа.	Июль 2019 года
5	Реализация программы по внедрению СМК ООО «РосСтандартСервис», в том числе разработка обязательных документов СМК, требуемых ИСО 9001: - политика ООО «РосСтандартСервис» в области качества; - Руководство по качеству; - управление документацией; - управление записями; - внутренние аудиты; - управление несоответствиями; - корректирующие действия;	Директор, менеджер по качеству, координационно-рабочая группа.	Август 2019 года

Продолжение таблицы 3.1.1

	- предупреждающие действия		
6	Введение правил и процедур, предусмотренных документами СМК	Директор, менеджер по качеству	Август 2019 года
7	Определение состава внутренних аудиторов и разработчиков СМК из числа сотрудников ООО «РосСтандартСервис»	Директор, менеджер по качеству	Август 2019 года
8	Планирование и проведение внутренних проверок	Менеджер по качеству, внутренние аудиторы	Сентябрь 2019 года
9	Проведение корректирующих мероприятий по результатам внутренних проверок	Менеджер по качеству, внутренние аудиторы	Сентябрь 2019 года
10	Проведение анализа со стороны руководства	Директор, менеджер по качеству	Сентябрь 2019 года
11	Подготовка заявки на аккредитацию органа по сертификации	Директор, менеджер по качеству	Сентябрь 2019 года
12	Аккредитация органа по сертификации	Федеральная служба по аккредитации «Росаккредитация»	Октябрь – декабрь 2019 года

2 этап. К проведению комплексного обследования привлекается организационно-рабочая группа во главе с менеджером по качеству. Анализ ситуации включает: сильные и слабые стороны, оценку ситуации, в которой действует компания с точки зрения потенциальных возможностей и угроз.

Инструментом для проведения комплексного анализа текущей ситуации будет являться SWOT-анализ. Неотъемлемыми частями SWOT-анализа можно назвать внутренний аудит органа по сертификации систем менеджмента, и аудит внешней среды.

Важным преимуществом внешнего аудита является возможность учесть влияние на успешность деятельности органа по сертификации систем менеджмента постоянно изменяющихся факторов внешней макросреды. К таким факторам можно отнести:

- законодательную и нормативную базу, а также, ожидаемые и возможные ее изменения (имеется в виду, что законодательные акты и нормативные документы могут повлиять на работу органа по сертификации систем менеджмента);

- экономическое положение страны и конкретного региона (возможные крупные изменения в экономике, которые могут повлиять на орган по сертификации систем менеджмента, ожидаемая инфляция и ее влияние на бизнес);

- социально-демографические факторы;

- изменение технологий.

Проведение внутреннего аудита позволяет оценить все срезы органа по сертификации систем менеджмента: кадровый, организационный, производственный, маркетинговый, финансовый.

Кадровый срез внутренней среды охватывает такие процессы, как взаимодействие менеджеров, сотрудников и экспертов по сертификации; прием, обучение и продвижение кадров; повышение квалификации экспертов по сертификации; обучение и сертификация экспертов систем менеджмента; оценка результатов труда и стимулирование; создание и поддержание отношений между работниками.

Финансовый срез включает в себя процессы, связанные с обеспечением эффективного использования и движения денежных средств в органе по сертификации. Маркетинговый срез внутренней среды органа по сертификации систем менеджмента охватывает все те процессы, которые связаны с реализацией услуги.

Финансирование органа по сертификации систем менеджмента будет осуществляться за счет заказов, получаемых от клиентов.

Основным достижением органа по сертификации будет являться создание конкурентоспособного продукта – сертификация систем менеджмента качества.

Основной проблемой органа по сертификации систем менеджмента сегодня является необходимость расширения производства новых систем и, как следствие этого, потребность в оборотном капитале для финансирования производства и маркетинга.

3 этап. Определение состава процессов системы менеджмента качества. Рабочая группа во главе с менеджером по качеству описывает основные и вспомогательные процессы системы менеджмента качества, с целью отслеживания показателей их результативности и осуществление мониторинга.

Таблица 3.1.2 – Процессы СМК в ООО «РосСтандартСервис»

№	Группа процессов	Процессы
1	Основные процессы	Взаимодействие с потребителями, оценка их удовлетворенности Проектирование и разработка услуги; Оказание услуги по сертификации системы менеджмента качества согласно ISO 9001:2015
2	Поддерживающие процессы	Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками; Управление человеческими ресурсами, квалификацией кадров; Управление несоответствующими результатами процессов; Анализ и улучшение; Менеджмент ресурсов Управление СМК.

Результативность является предметом мониторинга, измерения и анализа процессов СМК и средством улучшений функционирования СМК ООО «РосСтандартСервис». Входными данными для расчета результативности процесса являются результаты мониторинга, измерения и анализа показателей оценки процессов. Оценка результативности процессов осуществляется по показателям оценки процессов, определенных на предприятии ООО «РосСтандартСервис» (Приложение Д).

Каждый из показателей оценки результативности процесса характеризуется:

– плановым значением показателя процесса (целевое значение показателя на планируемый период) – П;

– фактическим значением показателя процесса – Φ .

Плановый результат показателя оценки процесса (Π) устанавливается владельцем процесса (разработчиком документа).

В случае если фактическое значение показателя (Φ) стабильно больше планового значения показателя (Π), это говорит о том, что процесс обеспечивает получение результатов по показателю лучше плановых, и является основанием для пересмотра значения показателя (Π), установления более высоких требований.

Расчет результативности показателей процесса (P_i) следующим образом:

$$P_i = \frac{\Phi}{\Pi} \quad (3.1.1)$$

где $i = 1, \dots, n$.

Если значение P_i больше 1, то для дальнейших расчетов необходимо принимать 1.

Результативность процесса (P) определяется как отношение суммы результативностей по каждому из заданных для процесса показателей к общему количеству показателей:

$$P = \frac{\sum_{i=1}^n P_i}{n} \quad (3.1.2)$$

где P – результативность процесса;

$\sum_{i=1}^n P_i$ – суммарное значение показателей результативности по процессу;

n – количество показателей по процессу.

4 этап. Определение состава документации системы менеджмента качества. После того, как разработана Политика в области качества, установлены цели и задачи СМК, определены основные и вспомогательные

процессы, разрабатывается Руководство по качеству и должностные инструкции (Приложение Е).

Разрабатывая руководство по качеству, необходимо придерживаться следующим принципам:

1) Включить в руководство по качеству организационную структуру предприятия (Приложение Ж), политику в области качества, информацию о выделенных процессах системы менеджмента качества и их взаимодействии.

2) Указать область применения системы менеджмента качества. Детализировать на какую именно сферу деятельности распространяется система менеджмента качества.

3) Отразить специфику деятельности предприятия, распределение основных обязанностей, ответственности руководства и главных специалистов в области качества.

4) Приводить ссылки на основные действующие документы системы.

После того как разработано Руководство по качеству, необходимо детализировать взаимодействие процессов. На предприятии ООО «РосСтандартСервис» процессы будут документироваться в картах процессов, где отображаются входы и выходы процессов, указана четкая последовательность процесса и ответственные выполнение процесса. Для них разрабатывается сопутствующая нормативная документация – журналы, формы заявок, отчетов, чел-листов и так далее.

Каждая карта процесса должна включать в себя владельца процесса и ответственного за актуализацию карты процесса. Эти функции может совмещать в себе как 1 сотрудник, так и разные. Далее описывают термины и определения, применяемые сокращения и условные обозначения для построения схемы процесса. Чтобы детально изучить процесс описывают основные характеристики процесса. Необходимо указать регламентируемые параметры процесса:

– вышестоящий процесс;

- взаимосвязанные процессы;
- входы процесса;
- выходы процесса;
- запуск процесса;
- - организационные ресурсы процесса;
- - документы, регламентирующие процесс.

Указываются контролируемые показатели процесса. Описывается нормальное значение показателя, периодичность контроля показателя и назначен ответственный за контроль показателя. С помощью установленных условных обозначений выстраивается схема процесса. Пример построения схемы процесса «Управление СМК» с помощью IDEF0 модели в Приложении И. Разрабатывается матрица ответственности по процессам. Ее разрабатывает менеджер по качеству, утверждает директор. Рабочая группа состоит из 3 экспертов по сертификации с высшим образованием и опытом работы с системами менеджмента качества от 3 лет.

Таблица 3.3.3 – Матрица распределения ответственности по процессам ООО «РосСтандартСервис»

№	Наименование процесса	Ответственные лица		
		Директор	Менеджер по качеству	Рабочая группа
1	Взаимодействие с потребителями, оценка их удовлетворенности	У	О	О
2	Проектирование и разработка услуги	О	О	У
3	Оказание услуги по сертификации системы менеджмента качества согласно ISO 9001:2015	О	О	О
4	Управление человеческими ресурсами, квалификацией кадров	О	О	У
5	Управление несоответствующими результатами процессов	О	О	О

Продолжение таблицы 3.3.3

6	Управление СМК	У	О	У
7	Анализ и улучшение	О	О	У
8	Менеджмент ресурсов	О	О	У
9	Обеспечение функционирования сайта органа по сертификации в сети Интернет	У	О	У

Примечание: О – ответственный, У – участник.

6 этап. Проведение внутренних аудитов. Проведение внутреннего аудита происходит согласно программе внутреннего аудита (Приложение К). Организация проводит серию внутренних аудитов, результаты которых фиксируются в чек-листе аудита (Приложение Л). В процессе бесед с сотрудниками аудиторы выявляют соответствие их работы с составленными картами процессов и процедурами системы менеджмента качества. При этом при обнаружении несоответствий аудиторская группа должна проинформировать вышестоящее руководство об обнаружении несоответствий. В процессе аудита аудиторы проверяют наличие документации системы менеджмента качества на рабочем месте, работу по документации, которые проводят сотрудники, ведутся ли записи по качеству, требуемые системой. Подготавливается отчет о внутреннем аудите в виде заполненного чек-листа, чек-лист предоставляется заместителю директора. Проведение внутреннего аудита проводится также с целью оценки готовности органа по сертификации к аккредитации.

7 этап. Устранение несоответствий. Менеджер по качеству разрабатывает план корректирующих мероприятий согласно отчету о внутреннем аудите. В плане корректирующих и предупреждающих действий указываются:

- несоответствие/несоблюдение и их причины;
- корректирующее/предупреждающее действие;
- ответственный за исполнение и срок исполнения;
- сотрудник, контролирующий исполнение.

Для выполнения корректирующих мероприятий составляется план корректирующих действий, который разрабатывает аудиторская группа совместно с подразделениями, в которых были обнаружены несоответствия. Когда несоответствия устранены, руководитель подразделения, в котором были допущены несоответствия, должен передать информацию руководителю аудиторской группы, который в свою очередь должен проверить устранены ли несоответствия в действительности. Если корректирующие мероприятия действительно были произведены, аудитор ставит отметку в плане корректирующих действий о закрытии данного пункта.

8 этап. После того как все несоответствия устранены, менеджер по качеству сообщает об этом директору организации. Директор изучает отчеты о внутренних аудитах, и уже после их ознакомления делает вывод о готовности к проведению аккредитации. Директор оформляет заявку в Федеральную службу аккредитации «Росаакредитацию», подготавливает пакет документов. Также необходимо оплатить госпошлины на проведение аккредитации.

Таблица 3.1.4 – Состав и последовательность действий по аккредитации органа по сертификации систем менеджмента качества ООО «РосСтандартСервис»

№	Действие	Описание	Исполнитель
1	Заполнить в аккредитующую организацию заявку на аккредитацию	В заявке указывается название органа по сертификации, его местонахождение, область аккредитации и стандарты аккредитации. Совместно с заявкой на аккредитацию предоставляется комплект документов, подтверждающий соответствие критериям	ООО «РосСтандартСервис»

Продолжение таблицы 3.1.4

		аккредитации.	
2	Назначение экспертов	Определение экспертной организации или эксперта по аккредитации для проведения работ по проверке соответствия заявителя критериям аккредитации	Федеральная служба по аккредитации «Росаккредитация»
3	Аккредитуемая организация рассматривает заявку и выполняет проверку документов	На основании этой проверки принимается решение о соответствии документов заявителя требованиям аккредитации. Если состав документов и их содержание соответствует критериям аккредитации, то назначается дата проверки органа по сертификации по месту его нахождения.	Федеральная служба по аккредитации «Росаккредитация»
4	Эксперты аккредитуемой организации выполняют проверку органа по сертификации	В ходе этой проверки оценивается наличие и состояние помещений и оборудования, кадровый и квалификационный состав, наличие и эффективность работы системы качества органа по сертификации.	Федеральная служба по аккредитации «Росаккредитация»
5	Эксперты аккредитуемой организации составляют отчет о проверке органа по сертификации	Если результаты проверки положительные, то принимается решение об аккредитации органа по сертификации. При наличии незначительных замечаний, органу по сертификации дается время на их устранение, после чего проводится повторная проверка. Если замечания серьезные, то заключение может содержать отказ в аккредитации органа по	Федеральная служба по аккредитации «Росаккредитация»

Продолжение таблицы 3.1.4

		сертификации	
6	Органу по сертификации выдается аттестат аккредитации	Сведения о нем вносятся в единую информационную базу аккредитованных органов по сертификации. Если результаты проверки были отрицательные, то органу по сертификации направляется информационное письмо с отказом в аккредитации. Вместе с письмом, как правило, предоставляется отчет экспертов;	Федеральная служба по аккредитации «Росаккредитация»
7	Аккредитующая организация осуществляет надзорные проверки органа по сертификации.	В ходе таких проверок оценивается способность органа по сертификации удовлетворять требованиям критериев аккредитации. Особое внимание в этом случае уделяется работе системы качества органа по сертификации.	Федеральная служба по аккредитации «Росаккредитация»

9 этап. Постоянное улучшение системы менеджмента качества. За этот этап ответственный менеджер по качеству, но также и сотрудники организации обязаны доводить до руководства свои предложения по улучшению действующей системы менеджмента качества.

Организация должна постоянно повышать результативность системы менеджмента качества посредством использования политики и целей в области качества, результатов аудитов, анализа данных, корректирующих и предупреждающих действий, а также анализа со стороны руководства.

Целью постоянного улучшения системы менеджмента качества является повышение вероятности увеличения удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон. Действия по улучшению включают:

- анализ и оценку существующего положения для идентификации областей, подлежащих улучшению;
- установление целей улучшения;
- поиск возможных решений для достижения целей;
- оценивание и выбор таких решений;
- выполнение выбранных решений,
- измерение, проверку, анализ и оценку результатов выполнения чтобы определить, достигнуты ли цели;
- оформление изменений.

Результаты анализируются, если необходимо, с целью установления дальнейших возможностей для улучшения. Таким образом, улучшение является постоянным процессом.

Используя данную методику внедрения системы менеджмента качества орган по сертификации ООО «РосСтандартСервис» сможет обеспечить для своей организации эффективную СМК и подготовить необходимый пакет документов, для прохождения аккредитации, без которой он не сможет функционировать.

3.2 Экономическая эффективность создания органа по сертификации ООО «РосСтандартСервис»

Чтобы создать свой орган по сертификации потребуется снять офис в городе Тольятти. Мы рассматриваем Автозаводский район, так как в нем находится большинство заводов Тольятти. Средняя цена на аренду офиса в Автозаводском районе 15 тыс. рублей в месяц (Информация взята на сайте «ЦИАН» с учетом размера офиса не более 40м²). Также покупка необходимого оборудования обойдется фирме в 150 тыс. рублей – это компьютеры или ноутбуки, принтер. Также необходимо создание сайта ООО «РосСтандартСервис» в сети Интернет, оно обойдется организации в 14999 рублей (Пакет «Малый бизнес» на Фабрике сайтов)

Зарегистрировать юридическое лицо ООО «РосСтандартСервис» можно на сайте налоговой в разделе государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей. Сервис помогает заполнить заявление на регистрацию юридического лица по форме Р11001 и передать его в налоговый орган. Это можно сделать лично, распечатав заявление, по почте, либо отправить через сервис.

Регистрация ООО в Тольятти осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 08.08.2001 N 129-ФЗ (ред. от 02.06.2016) «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей». При этом размер уставного капитала должен быть не менее 10 тыс. рублей.

На покупку необходимой канцелярии выделим 2 тыс. рублей. Чтобы провести интернет в нежилые помещения потребуется 1900 рублей в месяц (Тариф Доступ к сети интернет 10 Мбит/сек от компании «ИнфоЛада»). Также необходимо нанять 4 сотрудников для органа по сертификации, один из них будет заместителем директора и менеджером по качеству и трех экспертов по сертификации.

Заместитель директора по качеству должен иметь высшее образование по специальности «Управление качеством» и аналогичный опыт работы от двух лет, а также общий стаж работы с системой менеджмента качества от 3 лет. Необходим сертификат менеджера по качеству и аудитора системы менеджмента качества на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001:2015. Чтобы привлечь такого сотрудника, назначим ему размер заработной платы 50 тыс. рублей.

Также необходимы эксперты по сертификации. Для таких специалистов необходимо высшее образование по специальности «Управление качеством» и опыт работы в сфере системы менеджмента качества не менее трех лет. Чтобы привлечь таких сотрудников назначим им заработную плату в размере 35 тыс. рублей.

Согласно Положению о Федеральной службе по аккредитации, утвержденному постановлением Правительства Российской Федерации от 17 октября 2011 г. № 845 (далее - Положение), «Росаккредитация является уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции национального органа Российской Федерации по аккредитации в установленной сфере деятельности за счет бюджетных ассигнований» [5].

Также в соответствии с п. 6.4. Положения «Росаккредитация в целях реализации своих полномочий имеет право привлекать в установленном порядке по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности, научные и другие, ученых и специалистов, которые привлекаются для проведения экспертизы документов и осуществления проверки соответствия заявителя критериям аккредитации в соответствии с программой проверки, утверждаемой органом по аккредитации» [5].

«Стоимость работ по аккредитации складывается из:

– Стоимости государственной пошлины в соответствии со статьей 333.33 Налогового кодекса Российской Федерации:

75) за выдачу документа об аккредитации организаций и индивидуальных предпринимателей на выполнение работ и (или) оказание услуг в области технического регулирования и обеспечения единства измерений - 2 000 рублей;

76) за выдачу дубликата документа, подтверждающего аккредитацию (государственную аккредитацию), - 200 рублей» [5].

Образцы платежных поручений и платежные реквизиты Федеральной службы по аккредитации для оплаты государственной пошлины представлены в Приложении М.

– Стоимости работ экспертной организации, которые состоят из экспертизы представленных комплектов документов и выезда аттестационной комиссии (включая командировочные расходы при необходимости). Стоимость работ экспертов рассчитывается по методике

определения размера платы за оказание услуги по проверке соответствия заявителей и аккредитованных лиц критериям аккредитации.

Стоимость организации и проведения одной экспертизы (С) (без учета НДС) определяется по следующей формуле:

$$C = t \times C_э \times \left(1 + \frac{K_{нз} + K_{кр}}{100\%}\right) \times \left(1 + \frac{K_p}{100\%}\right) + C_{кр} + C_m, \quad (3.2.1)$$

где: t – трудоемкость работ, чел-дн. (определяется на основании данных таблиц раздела III, а также общероссийских классификаторов продукции и услуг);

$C_э$ – стоимостная оценка 1 чел-дн., руб./чел-дн. (с учетом всех компенсационных и стимулирующих выплат, выплачиваемых в соответствии с законодательством Российской Федерации, составляет 4000 руб./1 чел.-дн.;

$K_{кр}$ – коэффициент косвенных расходов организации (определяется организацией на основании соответствующего обоснования исходя из реально понесенных косвенных расходов, но не могут превышать 35%);

$K_{нз}$ – начисления на заработную плату в соответствии с законодательством Российской Федерации;

K_p – коэффициент рентабельности (не должен превышать 20%), обеспечивающая получение нормативной прибыли;

$C_{кр}$ – командировочные расходы, непосредственно связанные с проведением проверки, руб.

C_m – материальные затраты: только в случае необходимости использования шифрованных образцов (проб) для проведения контрольных и сравнительных испытаний, руб» [5].

Для органа по сертификации ООО «РосСтандартСервис» рассчитаем предварительную стоимость экспертизы по максимальным показателям:

$$C = 12 \times 40000 \times \left(1 + 0,35 + 0,3\right) \times \left(1 + 0,2\right) + 700 \times 12 + 500 \times 12 + 5000 = 114800 \quad (3.2.2)$$

Средний чек за одну сертификацию системы менеджмента предприятия органом по сертификации составит 50 тыс. рублей. На первоначальном этапе орган по сертификации сможет вести параллельно около 7 проектов в месяц.

Таблица 3.2.1 – Затраты предприятия ООО «РосСтандартСервис»

№	Затраты	Сумма (руб.)
1	Аренда офиса	15000
2	Оборудование	150000
3	Создание сайта	14999
4	Создание ООО	10000
5	Канцелярия	2000
6	Интернет	1900
7	З/п сотрудников	155000
8	Пошлина за документ об аккредитации	2000
9	Пошлина за дубликат документа об аккредитации	200
10	Предварительная стоимость экспертизы	114800

Такие затраты как аренда офиса, канцелярия, интернет и заработная плата сотрудников относятся к постоянным затратам. Затраты на оборудование, создание сайта и создание ООО, будут единовременными и участвуют только при открытии ООО «РосСтандартСервис». Затраты на пошлины и экспертизу для прохождения аккредитации также носят единовременный характер, их учтем на шестом месяце работы ООО «РосСтандартСервис».

Расчет периода окупаемости создания органа по сертификации представлен в таблице 3.2.2.

По представленным расчётам проект должен окупить себя на 14 месяце работы, то есть за 1 год и 2 месяца.

Таким образом, видно, что проект прибыльный, а значит, реален к воплощению в жизнь.

Таблица 3.2.2 – Расчет периода окупаемости проекта ООО «РосСтандартСервис»

Период (месяц)	Затраты каждый месяц (руб.)	Доходы (руб.)	Прибыль, убыток (руб.)
1	348899	0	Продолжение таблицы 3.2.2
2	173900	0	-522799
3	173900	0	-696699
4	173900	0	-870599
5	173900	0	-1044499
6	290900	0	-1335399
7	173900	350000	-1159299
8	173900	350000	-983199
9	173900	350000	-807099
10	173900	350000	-630999
11	173900	350000	-454899
12	173900	350000	-278799
13	173900	350000	-102699
14	173900	350000	73401
15	173900	350000	249501

Внедрение системы менеджмента качества согласно ISO9001:2015 в органе по сертификации обязательно для его работы и прохождения аккредитации. Работа органа по сертификации ООО «РосСтандартСервис» будет создавать техническую, информационную и социальную эффективность.

Под эффективностью работ по стандартизации понимают соотношения общественного эффекта применения результатов работ по стандартизации в

народном хозяйстве и затрат, связанных с их применением. В современных условиях эффективность работ по стандартизации проявляется как в процессе, так и в результатах деятельности конкретных субъектов хозяйствования различных форм собственности, причем во всех сферах – в научных исследованиях и опытно-конструкторских работах, в производстве, обращении, эксплуатации и утилизации продукции.

Техническая эффективность работ по стандартизации может выражаться в относительных показателях технических эффектов, получаемых в результате применения стандарта: например, в росте уровня безопасности, снижении вредных воздействий и выбросов, снижении материалоемкости или энергоемкости производства, или эксплуатации, повышении ресурса, надежности и др.

Информационная эффективность работ по стандартизации может выражаться в достижении необходимого для общества взаимопонимания, единства представления и восприятия информации, в том числе в товарно-правовых отношениях субъектов хозяйственной деятельности друг с другом и органов государственного управления, в международных научно-технических и торгово-экономических отношениях.

Социальная эффективность заключается в том, что реализуемые на практике обязательные требования к продукции положительно отражаются на здоровье и уровне жизни населения, а также на других социально значимых аспектах.

Заключение

Разработанный свод действующих законов в настоящее время охватывает все знаковые позиции контроля над качеством товаров и услуг, формируя равные условия для всех продавцов и производителей.

Успешная работа региональных органов по сертификации на местах, которая сегодня наблюдается на всей территории России, позволяет предположить, что данный механизм преодолел рубеж простой бюрократической формальности и вышел на уровень реальной практической пользы. Количество получаемых сертификатов и деклараций соответствия растёт с каждым днём, а значит, мы получаем всё больше качественных товаров и услуг, достойные характеристики которых подтверждены официальным документом.

Орган по сертификации ООО «РосСтандартСервис» берет за основу стандарт ISO9001:2015, при этом должен установить систему менеджмента качества, которая позволит постоянно развиваться, улучшать свою деятельность и успешно пройти аккредитацию. Функции органа по сертификации ООО «РосСтандартСервис»:

1) ведет учет и поддерживает в актуальном состоянии реестр выданных сертификатов;

2) осуществляет выдачу, приостановление, прекращение действия выданных им ранее сертификатов и сообщает об этих фактах в орган исполнительной власти, ведущий общий реестр сертификатов соответствия, а также в контролирующие соблюдение требований техрегламентов госорганы;

3) информирует заявителей об алгоритме проведения сертификации, оценивает стоимость соответствующих работ;

4) в определенных конкретными техрегламентами случаях пролонгирует действие сертификатов соответствия;

5) готовит заключение, служащее основанием для принятия заявителем декларации о соответствии.

Целью бакалаврской работы являлась разработка элементов системы менеджмента качества для создающегося органа по сертификации. Для достижения целей работы в работе были рассмотрены теоретические основы системы менеджмента качества. Раскрыты такие понятия как: система менеджмента качества, малое предприятие, ресурсы, документы и т.д.

Были рассмотрены технико-экономические показатели ООО «РусКонсалтПроект», описаны особенности функционирования органа по сертификации как малого предприятия, разработаны этапы внедрения СМК для ООО «РосСтандартСервис» для осуществления деятельности данного предприятия (п. 3.1), оценена эффективность создания органа по сертификации. На основании данных исследований были предложены мероприятия по внедрению системы менеджмента качества в органе по сертификации п. 3.1. Для создания системы менеджмента качества в органе по сертификации были разработаны такие элементы СМК как:

- приказ о разработке и внедрении СМК (Приложение В);
- политика в области качества, включая цели и задачи и заявление о независимости, беспристрастности и конфиденциальности (Приложение Г);
- план мероприятий по внедрению СМК ООО «РосСтандартСервис» (п.3.1);
- матрица распределения ответственности по процессам (п. 3.1)
- программа внутренних аудитов на 2019 год (Приложение К);
- схема процесса «Управление СМК» (Приложение И);

Проведен расчет срока окупаемости создания органа по сертификации. Окупиться проект создания органа по сертификации должен через 14 месяцев. По результатам расчета был сделан вывод о прибыльности проекта и его социальной значимости.

Список используемой литературы

1. Федеральный закон «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» от 24.07.2007 N 209-ФЗ (последняя редакция)[Электронный ресурс]. – Режим доступа:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_52144
2. Фредерик Лалу, Открывая организации будущего / Лалу Фредерик. – Изд-во ООО «Манн, Иванов и Фербер», 2017. 432с.
3. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Требования (утв. Приказом Росстандарта от 28.09.2015 N 1391-ст) [Электронный ресурс]. – Режим доступа:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_194941
4. Приказ Минэкономразвития России от 01.04.2015 N 194 (ред. от 17.11.2017) «Об утверждении Административного регламента по предоставлению Федеральной службой по аккредитации государственной услуги по аккредитации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в национальной системе аккредитации, расширению, сокращению области аккредитации, подтверждению компетентности аккредитованных лиц, выдаче аттестата аккредитации, выдаче дубликата аттестата аккредитации, прекращению аккредитации, внесению изменений в сведения реестра аккредитованных лиц, предоставлению сведений из реестра аккредитованных лиц» (Зарегистрировано в Минюсте России 22.07.2015 N 38145)[Электронный ресурс]. – Режим доступа:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_183562
5. Постановление Правительства РФ от 17.10.2011 N 845 (ред. от 21.03.2019) «О Федеральной службе по аккредитации»[Электронный ресурс]. – Режим доступа:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_120648
6. Приказ Минэкономразвития России от 30.05.2014 N 326 (ред. от 02.11.2018) "Об утверждении Критериев аккредитации, перечня документов, подтверждающих соответствие заявителя, аккредитованного лица критериям

аккредитации, и перечня документов в области стандартизации, соблюдение требований которых заявителями, аккредитованными лицами обеспечивает их соответствие критериям аккредитации" (Зарегистрировано в Минюсте России 30.07.2014 N 33362) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://fsa.gov.ru/index/staticview/id/192/>

7. Панов А.Н. Как победить в конкурентной борьбе. Гармоничная система качества – основа эффективного менеджмента. М.:РИА «Стандарты и качество», 2015. 413 с.

8. Прокофьева Н.П. Разработка и внедрение системы менеджмента качества. М. : Стандарты и качество, 2017. 254 с.

9. Челнокова, В. М. Управление качеством: учеб. пособие / В. М. Челнокова, Н. В. Балберова; СПбГАСУ. – СПб, 2015. 135с.

10. Зайцева А. Е., Новиков Н. А., Федорова М. В. Процессный подход как принцип системы менеджмента качества // Молодой ученый., 2017. 419с.

11. Селиверстов А. С., Митрофанов Д. Е., Буцкая А. А., Евстратов А. Д., Николаева К. А. Элементы системы менеджмента качества на предприятии по ISO9001 // Молодой ученый. — 2017. — №7. — С. 275-276

12. Лapidус, В. А. Антипринципы ИСО 9000:2000 / В. А. Лapidус // Методы менеджмента качества, 2015. 11с.

13. Разумов, В. А. Управление качеством : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности « Менеджмент орг.» / В. А. Разумов. – М. : ИНФРА-М, 2015. 207с.

14. Швец, В. Е. Измерение процессов в системе менеджмента качества: опора на стратегию и структуру / В. Е. Швец // Сертификация, 2015. 21с.

15. Азоев Г.Л. Конкуренция: анализ, стратегия и практика/ Г.Л.Азоев - М.: Центр экономики и маркетинга, 2016. 208с.

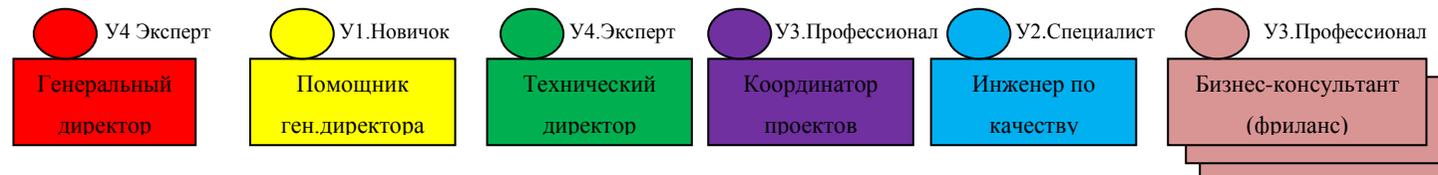
16. Nixon F. The role of enterprise management in ensuring quality and reliability. Publishing house of standards, 2015. 231p.

17. Bourke J. Innovation, quality management and learning: Short-term and longer-term effects // *Research Policy*, 2017. 1518p.
18. Carlos del Castillo-Peces The influence of motivations and other factors on the results of implementing ISO 9001 standards // *European Research on Management and Business Economics*, 2018. 41p.
19. Helgi T.I. Best Project Management Practices in the Implementation of an ISO 9001 Quality Management System // *Procedia: Social and Behavioral Sciences*, 2015. 200p.
20. Zulfakarova L.F., Kundakchyan R.M. Improving Assessment of Enterprise Economic Efficiency in the Current Market Conditions // *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 2015. 276p.

Приложения

Приложение А

Организационная структура ООО «РусКонсалтПроект»



Основные технико-экономические показатели деятельности ООО «РусКонсалтПроект» в динамике за 2016-2018гг.

Показатели	2016 г.	2017 г.	2018 г.	Изменение					
				2016-2017гг.		2017-2018гг.		2016-2018гг.	
				Абс.	Относ.	Абс.	Относ.	Абс.	Относ.
1. Выручка, тыс. руб.	2040	2252	3328	212	10,4	1076	47,8	1288	63,1
2. Себестоимость продаж, тыс. руб.	1480	1624	2061	144	9,7	437	26,9	581	39,3
3. Валовая прибыль (убыток), тыс. руб.	560	628	1267	68	12,1	639	101,8	707	126,3
4. Управленческие расходы, тыс. руб.	199	240	300	41,1	20,7	60	25	101,1	50,8
5. Коммерческие расходы, тыс. руб.	163	180	204	17,44	10,7	24,3	13,5	41,8	25,7
6. Прибыль (убыток) от продаж, тыс. руб.	198	208	763	9,46	4,8	554,7	266,8	564,1	284,3
7. Чистая прибыль, тыс. руб.	159	166	610	7,57	4,8	443,7	266,8	451,3	284,3
8. Основные средства, тыс. руб.	125	155	210	30	24	55	35,48	85	68
10. Оборотные активы, тыс. руб.	89	95	109,5	6,0	6,7	14,5	15,3	20,5	23
11. Численность ППП, чел.	2	2	5	0	0	3	150	3	150
12. Фонд оплаты труда, тыс. руб.	288	360	845	72	25	485	134,7	557,0	193,4
13. Производительность труда работающего, тыс. руб.	1020	1126	665,6	106,0	10,4	-460,4	-40,9	-354,4	-34,7
14. Среднегодовая заработная плата работающего, тыс. руб.	144	180	169	36,0	25,0	-11,0	-6,1	25,0	17,4
15. Оборачиваемость активов, раз	22,92	23,71	30,39	0,8	-	6,7	-	7,5	-
16. Фондоотдача	16,32	14,53	15,85	-1,8	-11,0	1,3	9,1	-0,5	-2,9
17. Рентабельность продаж, %	7,8	7,4	18,3	-0,4	-	10,9	-	10,5	-

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ООО «РосСтандартСервис»

_____ ф.и.о.

«__» _____ 2019 г.

Приказ о разработке и внедрении системы менеджмента качества.

С целью обеспечения стабильного качества производимой услуги и удовлетворения требований Потребителей, а также обеспечения новых рыночных возможностей на внешнем рынке, Руководством предприятия принято решение о начале разработки и внедрения Системы Менеджмента Качества по ГОСТ Р ИСО 9001: 2015. Надеюсь на понимание и поддержку в этом вопросе всего коллектива работников.

Исходя, из этого ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Приступить к разработке и внедрению системы менеджмента качества на основе международного стандарта ИСО 9001:2015.
2. Назначить менеджером по системе качества – заместителя директора ООО «РосСтандартСервис». Возложить на него дополнительные обязанности по обеспечению разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы качества в соответствии с требованиями международного стандарта ИСО 9001: 2015.
3. Менеджеру по качеству составить план-график разработки и внедрения СМК.
 - 3.1. Утвердить рабочую группу для участия в разработке документации СМК, согласно приложению №1.
 - 3.2. Довести до сведения всего персонала информацию о разработке и внедрении СМК по ИСО 9001: 2015.
4. Менеджеру по качеству обеспечить рабочую группу помещением со всем необходимым офисным оборудованием (орг. техника: компьютер с подключением к сети Интернет, принтер, телефон и т.д.) для выполнения работ по разработке и внедрению СМК.
5. Менеджеру по качеству подготовить предложения о поощрении рабочей группы.
6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ООО «РосСтандартСервис»

_____ ФИО

«__» _____ 2019 г.

Политика в области качества Органа по сертификации ООО «РосСтандартСервис»

Целью политики в области качества ОС является:

- получение достоверных, объективных результатов сертификаций, с целью определения их качественных показателей;
- соответствие критериям и требованиям по аккредитации в соответствии с ГОСТ ИСО/МЭК 17021-2011 на протяжении всего срока действия аттестата аккредитации;
- обеспечение независимости и беспристрастности органа по сертификации при осуществлении работ.
- проведение политики руководством ОС, обеспечивающей доверие Заказчиков к услугам органа по сертификации при проведении сертификаций.

Персонал ОС в своей работе:

- предпринимает все меры для обеспечения признания своей деятельности и постоянного повышения авторитета;
- проводит работу по единым правилам, гармонизированным с требованиями и нормами международных и национальных стандартов;
- совершенствует свою деятельность путем внутренних проверок в соответствии с Руководством по качеству.

Для реализации этих целей в области качества руководство ОС берет на себя следующие обязательства:

- соблюдать установившуюся профессиональную практику и сохранять высокое качество сертификаций при обслуживании заказчиков;
- участвовать в выполнении политики в области качества и не принимать никаких решений и действий, противоречащих этой политике;
- поддерживать в рабочем состоянии описанную в настоящем Руководстве по качеству систему менеджмента качества и содействовать ее дальнейшему совершенствованию;
- способствовать постоянному повышению квалификации персонала, строго руководствоваться профессиональной этикой, стремясь в своей работе избегать нанесения ущерба репутации клиентов и органу по сертификации.

Руководство ОС гарантирует, что Политика в области качества действует в рамках органа по сертификации и доведена до каждого ее работника.

Продолжение Приложения Г
 УТВЕРЖДАЮ
 Директор
 ООО «РосСтандартСервис»
 _____ ФИО
 «__» _____ 2019 г.

**Цели и задачи
 Органа по сертификации ООО «РосСтандартСервис»
 на 2019 г.**

Цель/задача	Целевой показатель	Срок достижения	Ответственный
1. Получение достоверных, объективных результатов сертификаций, с целью определения их качественных показателей			
1.1 Отсутствие несоответствий проведенных сертификаций процедурам или согласованным с заказчиком требованиям	0 несоответствий	В течение 2019 г.	Зам. директора
1.2 Отсутствие претензий от Заказчиков по результатам проведенных работ	0 претензий	В течение 2019 г.	Зам. директора
2. Соответствие критериям и требованиям по аккредитации в соответствии с ГОСТ ИСО/МЭК 17021-2011 на протяжении всего срока действия аттестата аккредитации			

Продолжение Приложения Г

2.1 Подтверждение компетентности испытательной органа по сертификации в центре аккредитации	Сертификат о компетентности органа по сертификации		Зам. директора
3. Проведение политики руководством ИЛ, обеспечивающей доверие Заказчиков к услугам лаборатории при проведении испытаний			
3.1 Проведение обучения персонала органа по сертификации методикам проведения сертификаций в специализированных обучающих центрах	3 обучения	В течение 2019 г.	Зам. директора

Продолжение Приложения Г
УТВЕРЖДАЮ
Директор
ООО «РосСтандартСервис»
_____ ФИО
«__» _____ 2019 г.

Заявление о независимости, беспристрастности и конфиденциальности

Понимая важность независимости и беспристрастности и конфиденциальности персонала органа по сертификации ООО «РосСтандартСервис» при проведении работ, заявляем:

1. Работы по сертификации соответствия не проводятся, если взаимоотношения Заявителя и органа по сертификации представляют неприемлемую угрозу для обеспечения беспристрастности.

2. Руководство органа по сертификации предпринимает необходимые меры для предотвращения и разрешения конфликтов интересов.

3. Руководство органа по сертификации обеспечивает, чтобы весь персонал, действовал беспристрастно и не позволял коммерческому, финансовому или иному давлению оказывать влияние на ход работ по оценке (подтверждению) соответствия.

4. Руководство органа по сертификации заявляет, что управляет конфликтами интересов и гарантирует объективность результатов при проведении работ по оценке сертификации соответствия.

5. Руководство органа по сертификации требует от персонала исключения сокрытия любых известных им ситуаций, которые могут представлять конфликт интересов для них или для органа по сертификации.

6. Руководство органа по сертификации требует от персонала исключения разглашения конфиденциальной информации, в том числе информации о заказчиках, методиках и результатах сертификаций.

7. Руководство органа по сертификации принимает на себя обязательство не участвовать в осуществлении видов деятельности, которые могли бы снизить доверие к органу по сертификации ООО «РосСтандартСервис» в целом.

8. Руководство органа по сертификации принимает обязательство, что организации, оказывающие консультирование по разработке и внедрению системы менеджмента качества не оказывает услуги по проведению сертификационных аудитов.

Руководство органа по сертификации несет полную ответственность за доведение до сведения всего персонала органа по сертификации и реализацию Заявления о независимости, беспристрастности и конфиденциальности в процессе организации и проведения работ в заявленной области аккредитации.

Руководство органа по сертификации обязуется доводить до всех сотрудников органа по сертификации, в т.ч. привлекаемых, настоящее Заявление.

Ответственный за заполнение
- Владелец процесса

ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПРОЦЕССА

“ _____ ”

№ п/п	Наименование показателя	Целе вое значе ние	Период											
			Янв арь	Февр аль	Ма рт	Апр ель	М ай	Ию нь	Ию ль	Авг уст	Сент ябрь	Октя брь	Ноя брь	Де ка брь
1														
2														
3														
4														

Показатель / период	Причины отклонений	Корректирующие действия	Ответственный	Срок

№ п/п	Проблемы и риски	Предложения по улучшению

Изменения в состоянии внешних и внутренних факторов, важных для СМК:	
Анализ и оценка соответствия обязательных требований	
Требуемые дополнительные ресурсы для обеспечения результативности и функционирования процесса:	
Динамика процесса и произведенные корректирующие и предупреждающие действия:	
Предложения по улучшению СМК:	

Анализ провел Владелец процесса " _____ "

Организационная и управленческая структура ООО «РосСтандартСервис»

Зам. директора непосредственно подчиняется директору ООО «РосСтандартСервис». Во время отсутствия Зам. директора его обязанности выполняет эксперт по сертификации. Организационная структура ОС обеспечивает выполнение всех процедур оценки соответствия и всех функций управления деятельностью по оценке соответствия продукции.

Структурная схема управления ОС приведена на рисунке 1.

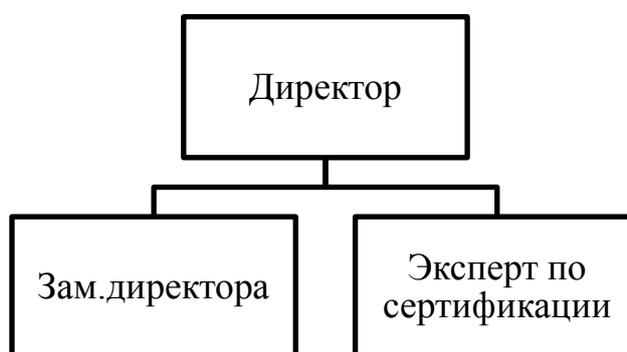


Рисунок 1 – Организационная структура органа по сертификации ООО «РосСтандартСервис»

Функциональные обязанности, ответственность, полномочия и взаимодействие всего персонала ОС при осуществлении деятельности по оценке соответствия установлены в соответствующих должностных инструкциях.

Штат ОС укомплектован квалифицированными специалистами, имеющими соответствующее образование, профессиональную подготовку и опыт проведения анализов и сертификации. Численность работников ОС соответствует штатному расписанию.

Эксперты по сертификации посещают выставки, принимают участие в семинарах, конференциях, работают с нормативными документами, научно-технической литературой. Все сотрудники ОС проходят инструктаж и сдают экзамены по соблюдению правил ТБ и противопожарной безопасности.

СМК 04-01-2019

УТВЕРЖДЕНО
 Директор
 ООО «РосСтандартСервис»

« ___ » _____ 20__ г.

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ
Директора

1. Общие положения	
Непосредственным руководителем должностного лица является	Директор
Требования к квалификации	Высшее образование
Порядок назначения и освобождения	Приказом Директора
Порядок замещения в отсутствие	Специалист
2. Функции/должностные обязанности	
Цель должности	Организует работу органа по сертификации
Задачи	Функции/ Должностные обязанности
Организация рабочего процесса	<ul style="list-style-type: none"> - Руководство органом по сертификации. - Обеспечение проведения научно-исследовательских работ. - Организация работы по повышению квалификации сотрудников органа по сертификации. - Обеспечение здоровых и безопасных условий труда для подчиненных исполнителей, контроль за соблюдением ими требований законодательных и нормативных актов по охране труда.
3. Требования к компетенциям	
Знания	<ul style="list-style-type: none"> - постановления, распоряжения, приказы вышестоящих органов, методические, нормативные и другие руководящие материалы, относящиеся к деятельности органа по сертификации; - перспективы технического развития предприятия; - оборудование органа по сертификации, правила его эксплуатации; - технические требования, предъявляемые к сырью, материалам и готовой продукции; - стандарты и технические условия; - порядок оформления технической документации; - организационно и методы проведения сертификаций;

Знания	<ul style="list-style-type: none"> - порядок составления отчетности; - опыт передовых отечественных и зарубежных предприятий в области сертификации; - основы САПР; - основы экономики, организации труда, производства и управления; - основы трудового законодательства Российской Федерации; - правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.
Навыки/умения	<ul style="list-style-type: none"> - организация производства; - оформление технической документации;
Способности/личностные характеристики	Лидерство, стрессоустойчивость, умение работать в команде
3. Полномочия и права	
<p>Руководитель органа по сертификации имеет право:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Знакомиться с проектами решений руководства предприятия, касающимися деятельности органа по сертификации. - Вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию работы, связанной с обязанностями, предусмотренными настоящей инструкцией. - Подписывать и визировать документы в пределах своей компетенции. - Осуществлять взаимодействие с руководителями всех структурных подразделений, получать информацию и документы, необходимые для выполнения своих должностных обязанностей. - Вносить на рассмотрение директора предприятия представления о назначении, перемещении, увольнении работников органа по сертификации, предложения об их поощрении или наложении на них взысканий. - Требовать от руководства предприятия обеспечения организационно-технических условий и оформления установленных документов, необходимых для исполнения должностных обязанностей. 	
4. Ответственность	
<p>Руководитель лаборатории несет ответственность за:</p> <ul style="list-style-type: none"> - За неисполнение (ненадлежащее исполнение) своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Российской Федерации. - За совершенные в процессе осуществления своей деятельности правонарушения - в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации. - За причинение материального ущерба - в пределах, определенных действующим трудовым, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации. 	
5. Условия труда	
Сорокчасовая рабочая неделя. Обычные условия труда	

Ознакомлен _____ (-а)

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ
Зам. директора

1. Общие положения	
Непосредственным руководителем должностного лица является	Директор
Требования к квалификации	Высшее образование
Порядок назначения и освобождения	Приказом Директора
Порядок замещения в отсутствие	Специалист
2. Функции/должностные обязанности	
Цель должности	Организует работу органа по сертификации
Задачи	Функции/ Должностные обязанности
Организации рабочего процесса	<ul style="list-style-type: none"> - Руководство органом по сертификации. - Обеспечение проведения научно-исследовательских работ. - Организация работы по повышению квалификации сотрудников органа по сертификации. - Обеспечение здоровых и безопасных условий труда для подчиненных исполнителей, контроль за соблюдением или требований законодательных и нормативных актов по охране труда
3. Требования к компетенциям	
Знания	<ul style="list-style-type: none"> - постановления, распоряжения, приказы вышестоящих органов, методические, нормативные и другие руководящие материалы, относящиеся к деятельности органа по сертификации; - перспективы технического развития предприятия; - оборудование органа по сертификации, правила его эксплуатации; - технические требования, предъявляемые к сырью, материалам и готовой продукции; - стандарты и технические условия; - порядок оформления технической документации; - организационно и методы проведения сертификации; - порядок составления отчетности; - опыт передовых отечественных и зарубежных предприятий в области сертификации; - основы САПР;

	<ul style="list-style-type: none"> - основы экономики, организации труда, производства и управления; - основы трудового законодательства Российской Федерации; - правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.
Навыки/умения	<ul style="list-style-type: none"> - организации производства; - оформление технической документации;
Способности/личностные характеристики	Лидерство, стрессоустойчивость, умение работать в команде
4. Полномочия и права	
<p>Руководитель органа по сертификации имеет право:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Знакомиться с проектами решений руководства предприятия, касающимися деятельности органа по сертификации. - Вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию работы, связанной с обязанностями, предусмотренными настоящей инструкцией. - Подписывать и визировать документы в пределах своей компетенции. - Осуществлять взаимодействие с руководителями всех структурных подразделений, получать информацию и документы, необходимые для выполнения своих должностных обязанностей. - Вносить на рассмотрение директора предприятия предложения о назначении, перемещении, увольнении работников органа по сертификации, предложения об их поощрении или наложении на них взысканий. - Требовать от руководства предприятия обеспечения организационно-технических условий и оформления установленных документов, необходимых для исполнения должностных обязанностей. 	
5. Ответственность	
<p>Руководитель лаборатории несет ответственность за:</p> <ul style="list-style-type: none"> - За неисполнение (неадекватное исполнение) своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Российской Федерации. - За совершенные в процессе осуществления своей деятельности правонарушения - в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации. - За причинение материального ущерба - в пределах, определенных действующим трудовым, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации. 	
6. Условия труда	
Сорокчасовая рабочая неделя. Обычные условия труда	

Ознакомлен (-а) _____

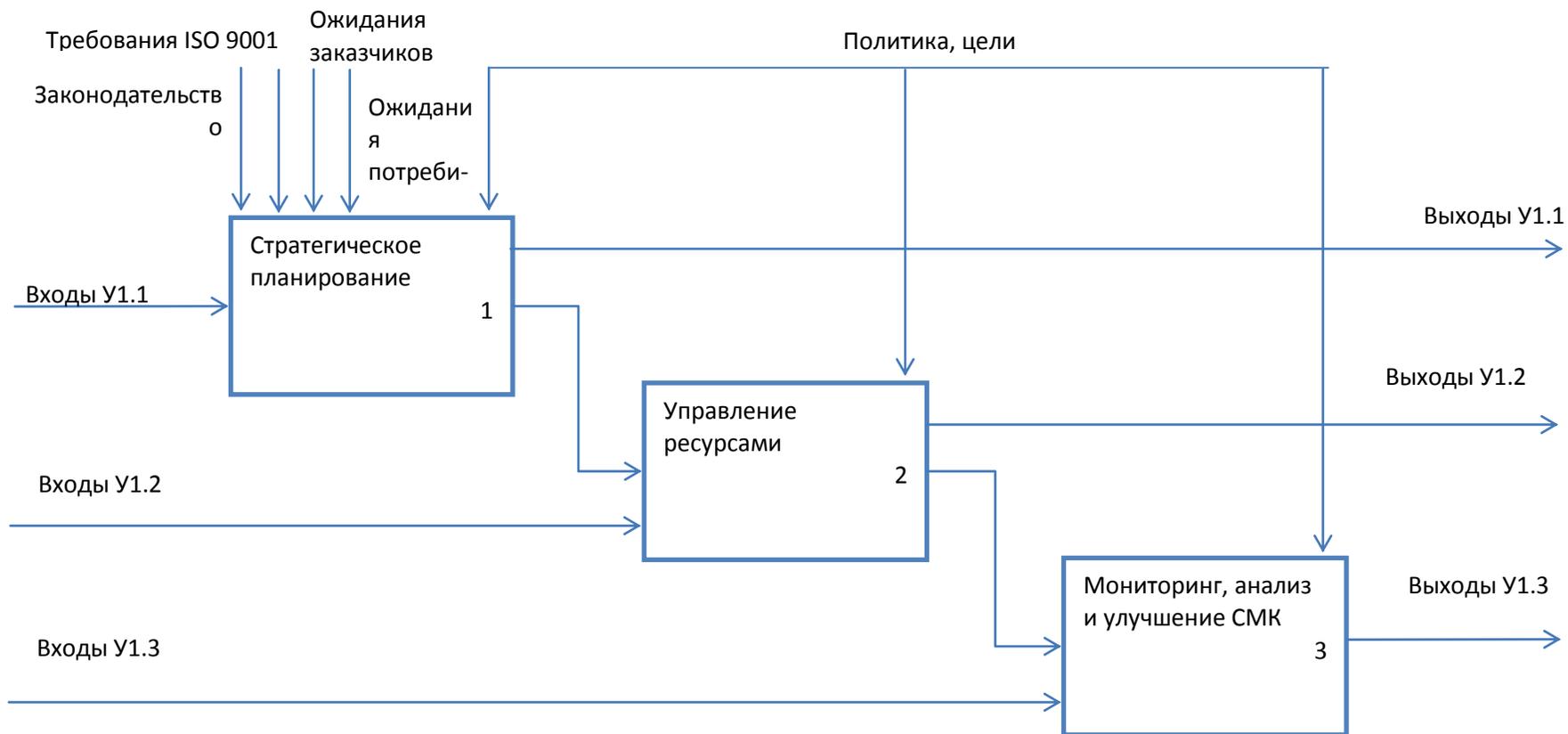
ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ
Эксперт по сертификации

1. Общие положения	
Непосредственным руководителем должностного лица является	Зам. директора
Требования к квалификации	Высшее образование
Порядок назначения и освобождения	Приказом Директора
Порядок замещения в отсутствие	Специалист
2. Функции/должностные обязанности	
Цель должности	Проведение сертификаций
Задачи	Функции/ Должностные обязанности
Организация рабочего процесса	<ul style="list-style-type: none"> - Проводить сертификации; - Контролировать правильность расчета и запись результатов сертификаций в протоколах и актах. - Следить за исправностью приборов и оборудования, при неисправностях сообщать руководителю органа по сертификации. - Повышать свой технический уровень, изучать техническую литературу, зарубежный и отечественный опыт работы. - Выполнять работу по освоению новых приборов и методик проведения сертификации. - Изучать и анализировать нормативно-законодательные и методические материалы по вопросам проведения сертификации.
3. Требования к компетенциям	
Знания	<ul style="list-style-type: none"> - постановления, распоряжения, приказы вышестоящих органов, методические, - нормативные и другие руководящие материалы, относящиеся к деятельности органа по сертификации; - перспективы технического развития предприятия; - оборудование органа по сертификации, правила его эксплуатации; - технические требования, предъявляемые к сырью, материалам и готовой продукции; - стандарты и технические условия; - порядок оформления технической документации; - организационно и методы проведения сертификации;

	<ul style="list-style-type: none"> - порядок составления отчетности; - опыт передовых отечественных и зарубежных предприятий в области сертификации; - основы САПР; - основы экономики, организации труда, производства и управления; - основы трудового законодательства; - правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.
Навыки/умения	- Методики сертификации
Способности/личностные характеристики	Стрессоустойчивость, внимательность, умение работать в команде
4. Полномочия и права	
<p>Эксперт по сертификации имеет право:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Знакомиться с проектами решений руководства предприятия, касающимися деятельности органа по сертификации. - Вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию работы, связанной с обязанностями, предусмотренными настоящей инструкцией. - Подписывать и визировать документы в пределах своей компетенции. - Требовать от руководства предприятия обеспечения организационно-технических условий и оформления установленных документов, необходимых для исполнения должностных обязанностей. 	
5. Ответственность	
<p>Эксперт по сертификации несет ответственность за:</p> <ul style="list-style-type: none"> - За неисполнение (ненадлежащее исполнение) своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Российской Федерации. - За совершенные в процессе осуществления своей деятельности правонарушения - в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации. - За причинение материального ущерба - в пределах, определенных действующим трудовым, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации. 	
6. Условия труда	
Сорокчасовая рабочая неделя. Обычные условия труда	

Ознакомлен (-а) _____

SADT диаграмма У01 "Управление СМК"



УТВЕРЖДАЮ

Директор

ООО «РосСтандартСервис»

Ф.И.О.

«__» _____ 2019 г.

**ПРОГРАММА ПРОВЕДЕНИЯ ВНУТРЕННИХ АУДИТОВ НА 2019
ГОД**

Процесс / процедура	Разделы стандарта ГОСТ ИСО/МЭК 17025-2009	Срок проведения
Требования к менеджменту	4 Требования к менеджменту 4.1 Организация 4.2 Система менеджмента 4.3 Управление документацией 4.4 Анализ запросов, заявок на подряд и контрактов 4.5 Заключение субподрядов на проведение испытаний и калибровки 4.6 Приобретение услуг и запасов 4.7 Обслуживание заказчиков 4.8 Претензии 4.9 Управление работами по испытаниям и/или калибровке, не соответствующими установленным требованиям 4.10 Улучшение 4.11 Корректирующие действия 4.12 Предупреждающие действия 4.13 Управление записями 4.14 Внутренние проверки 4.15 Анализ со стороны руководства	1-15 сентября

Технические требования	<p>5 Технические требования</p> <p>5.1 Общие положения</p> <p>5.2 Персонал</p> <p>5.3 Помещения и условия окружающей среды</p> <p>5.4 Методики испытаний и калибровки, а также оценка пригодности методик</p> <p>5.5 Оборудование</p> <p>5.6 Прослеживаемость измерений</p> <p>5.7 Отбор образцов</p> <p>5.8 Обращение с объектами испытаний и калибровки</p> <p>5.9 Обеспечение качества результатов испытаний и калибровки</p> <p>5.10 Ответственность о результатах</p>	15-30 сентября
------------------------	--	----------------

Разработал: менеджер по качеству (ФИО)

Приложение Л
УТВЕРЖДАЮ

Директор

ООО «РосСтандартСервис»

_____ ФИО

«__» _____ 2019 г.

Чек-лист внутреннего аудита						Страница: 84/93				
Проверяемая область: Орган по сертификации Ответственное лицо: ФИО	Стандарт ГОСТ ИСО/МЭК 17021-2011									
	Аудитор: .									
	Дата оценки:									
	1. Обзор внедрения КД:					2. Обзор внедрения КД:				

№ п / п	Вопрос	Документ	X P O			Объективные свидетельства	Отклонение	Действия	Ответственный	Срок	Эффективность
			X	P	O						

	Обзор предыдущих рекомендаций и отклонений		X							
4. Требования к менеджменту										
4 1	Организация (орг. структура, ДИ, правовая форма, ответственный за СМК)		X							
4 2	Система менеджмента (Политика, цели и задачи СМК, РК, Процедуры, ознакомление с ними)		X							
4 3	Управление документацией									
4 3 1	Общие положения(Имеется ли процедура по управлению всеми документами СМК?)		X							

4	Утверждение и выпуск документов (Имеется ли листе регистрации изменений, лист ознакомления, подпись утверждения документа? Как происходит актуализация документов?)		X						
4	Изменения в документах (Кто имеет полномочия проводить изменения? Где это определено? Как маркируется изменённый документ?)		X						
4	Анализ запросов, заявок на подряд и контрактов (Разработана ли процедура анализа запросов? Все ли изменения и отклонения учитываются и сообщаются?)		X						

4 5	Заклучение субподрядов на проведение сертификаций (Как организована работа с субподрядчиками, если таковые имеются? Где регистрируются субподрядчики?)		X							
4 6	Обслуживание заказчиков (Каким образом организованы коммуникации с заказчиком? Оценивается ли удовлетворенность заказчика (как пример обратной связи)?)		X							
4 7	Претензии (Как обрабатываются? Как хранятся записи о предпринятых КД?)		X							

4 . 8	Управление работами сертификации, не соответствующими установленным требованиям (Определены ли критерии несоответствующей работы? Как она управляется? Какие действия предпринимаются, если выявлена несоответствующая работа? Как информируется заказчик?)		X							
4 . 9	Улучшения (Как организована процедура постоянного улучшения?)		X							
4.10Корректирующие действия										
4 . 1 0 . 1	Общие положения (Где определены виды несоответствий и отклонений?)		X							

4 . 1 0 . 2	Анализ причин (Проводится ли анализ причин? С помощью какой методики?)		X							
4 . 1 0 . 3	Выбор и принятие КД (Где документируются? Кем разрабатываются?)		X							
4 . 1 0 . 4	Контроль за КД (Как и кем контролируются?)		X							
4 . 1 0 . 5	Дополнительные проверки (Проводятся ли проверки выполнения КД?)		X							

4 . 1 1	Предупреждающие действия (Как и кем разрабатываются, контролируются?)		X						
4.12 Управление записями									
4 . 1 2 . 1 . 4 . 1 2 . 2	Общие положения, Технические записи (Имеется ли процедура управления записями? Как идентифицируются и хранятся записи? как соблюдается конфиденциальность?)		X						
4 . 1 3	Внутренние проверки (Квалификация аудиторов? График аудита, план аудита? Как фиксируются аудиты и КД?)		X						

4	АВР (Как часто проводится?)									
1	Где определены входные данные?)	X								
5. Технические требования										
5	Общие положения (мониторинг управления средой для проведения сертификаций)	X								
5	Персонал (Компетентность? Как организована работа стажёра? Как подтверждается компетентность персонала нанятого по контракту? Какие критерии компетентности персонала? Матрица компетентности?)			X						

X - Хорошо

P – Рекомендации

O – Отклонение

100% = аудит успешен

80-99% =аудит успешен с КД

0-79% = аудит не успешен

Результаты аудита:

Образец платежного поручения

					0401060
Поступ. в банк плат.		Списано со сч. плат.			
ПЛАТЕЖНОЕ ПОРУЧЕНИЕ №					
		Дата		Вид	
Сумма прописью					
ИНН	КПП	Сумма			
Плательщику указывать полное наименование организации		Сч.№			
Плательщик					
		БИК			
		Сч.№			
Банк плательщика					
Операционный департамент БАНКА РОССИИ г. МОСКВА 701		БИК	044501002		
		Сч.№			
Банк получателя					
ИНН 7736638268	КПП 773601001	Сч.№	40101810500000001901		
Межрегиональное операционное УФК (л/с 04951001650 Федеральная служба по аккредитации)		Видоп.	01	Срок плат.	
		Наз. пл.		Очер.плат.	5
Получатель		Код		Рез.поле	
КБК	ОКТМО	0	0	0	0
Наименование платежа указать, за что производится оплата со ссылкой на документ-основание Без налога НДС					
		Отметки банка			
М.П.					

