



ПРОБЛЕМЫ СЕРТИФИКАЦИИ, УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ И ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ

Сборник материалов Всероссийской
научно-практической конференции
(23 марта 2019 г., Красноярск)

Красноярск 2019

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Сибирский государственный университет науки и технологий
имени академика М. Ф. Решетнева

ПРОБЛЕМЫ СЕРТИФИКАЦИИ, УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ И ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ

*Сборник материалов Всероссийской научно-практической конференции
(23 марта 2019 г., Красноярск)*

Электронное издание

Красноярск 2019

© СибГУ им. М. Ф. Решетнева, 2019

УДК 005.6
ББК 65.050.2
П78

Редакционная коллегия:

В. В. Левшина, Н. В. Кошкарева, Л. М. Левшин, Е. В. Трошкова,
Е. Н. Савчик, И. А. Манакова, Н. В. Фадеева

Под общей редакцией

доктора технических наук, профессора В. В. Левшиной

П78 **Проблемы сертификации, управления качеством и документационного обеспечения управления** [Электронный ресурс] : сб. материалов Всерос. науч.-практ. конф. (23 марта 2019 г., Красноярск). – Электрон. текстовые дан. (1 файл: 2,2 МБ). – Систем. требования : Internet Explorer; Acrobat Reader 7.0 (или аналогичный продукт для чтения файлов формата .pdf) / под общ. ред. В. В. Левшиной ; СибГУ им. М. Ф. Решетнева. – Красноярск, 2019. – Режим доступа: <https://www.sibsau.ru/scientific-publication/>. – Загл. с экрана.

ISBN 978-5-86433-798-1

Представлены результаты научных исследований студентов, магистрантов, аспирантов, преподавателей и практиков-производственников в области управления качеством, подтверждения соответствия, стандартизации и документационного обеспечения управления организаций всех форм собственности и отраслевой принадлежности.

Сборник предназначен для студентов, магистрантов, аспирантов, молодых специалистов и всех заинтересованных решением проблем в области управления качеством, подтверждения соответствия, стандартизации и документационного обеспечения управления организаций.

Информация для пользователя: в программе просмотра навигация осуществляется с помощью панели закладок слева; содержание в файле активное.

УДК 005.6
ББК 65.050.2

ISBN 978-5-86433-798-1



Подписано к использованию: 18.11.2019. Объем: 2,2 МБ. С 268/19.

Корректурa, макет и компьютерная верстка Л. В. Звонаревой.

Редакционно-издательский отдел СибГУ им. М. Ф. Решетнева.
660037, г. Красноярск, просп. им. газ. «Красноярский рабочий», 31.
E-mail: rio@mail.sibsau.ru. Тел. (391) 201-50-99.

СОДЕРЖАНИЕ

Приветственное слово участникам конференции	7
Галимова Е. Ю. Выбор метода тестирования как способ повышения качества программного продукта	8
Давыдова Т. В. Стандартизация проектной деятельности в России	12
Демиденко Я. А., Кошкарева Н. В. Построение процессной модели выпускающей кафедры вуза	16
Дюкова К. В. Актуальность внедрения стандарта ГОСТ Р ИСО 9001–2015 в организациях социальной защиты населения	21
Ершова Е. Ю. Особенности документационного обеспечения управления проектами: планирование человеческих ресурсов	25
Жирнова Е. А., Трифанов И. В. Роль аккредитации метрологических служб в обеспечении единства измерений	28
Жорова А. В. Совершенствование процедуры внутреннего аудита в проектной организации	31
Каретникова Н. В. Подготовка электронных документов к передаче в архив организации	36
Кольчурина И. Ю., Громова С. С. Алгоритм создания веб-сайта органа по сертификации систем менеджмента	40
Кольчурина М. А. Оценка качества оказания фитнес-услуг спортивно-оздоровительным центром «Maxfit»	44
Майсиенко В. О. Дифференциальный метод определения качества знаков дорожных	48
Мочалина Ю. В. Управление обязательными процессами в железнодорожной промышленности	53
Обухова С. Н., Карасёва М. В. Совершенствование процесса предоставления государственных услуг в территориальных органах Пенсионного фонда	57
Огрызкова Т. И., Кошкарева Н. В. Построение процессной модели оказания банковской услуги	62
Огрызкова Т. И., Фадеева Н. В. Квалиметрические подходы к оценке качества банковских услуг	67
Осмачко М. И. Удовлетворение потребностей персонала как инструмент повышения качества продукции и услуг	72
Полещук К. О. Анализ внешних поставщиков в стекольной промышленности	76
Саидасанов Ш. Ш. Система менеджмента качества испытательной лаборатории в области пожарной безопасности	79

Слесарева Д. В., Фадеева Н. В. Квалиметрические подходы к оценке уровня качества круглых лесоматериалов лиственных пород	83
Солдатов Н. А., Фадеева Н. В. Ресурсы для мониторинга и измерений в системе менеджмента качества предприятий лесопромышленной отрасли	88
Стреляев Д. И. Разработка системы менеджмента качества организаций жилищно-коммунального хозяйства	92
Терасмес К. С., Башмур К. А. Обеспечение качества и надежности технологического оборудования в экстремальных условиях	96
Ткаченко К. С. Информационный метод управления качеством компьютерного узла промышленного предприятия при изменении потока требований	100
Фотеева Ю. В. Разработка и внедрение элементов системы менеджмента качества на ООО «ТЕХНО-ТУЛЗ»	104
Хакимов А. О., Савчик Е. Н. Применение элементарных статистических методов для анализа показателей социального развития общества	107
Хендогина М. С. Улучшение качества процесса хранения документов в территориальных органах судебной власти	112
Шилова Т. А. Методические подходы к оценке качества услуг торговли с учетом требований заинтересованных сторон	117

CONTENTS

Welcome speech to the conference participants	7
Galimova E. Y. Selection of software testing method to improve the quality of the software product	8
Davydova T. V. Standardization of project activities in Russia	12
Demidenko Ya. A., Koshkareva N. V. Construction of the process model of graduating department the university	16
Dyukova K. V. Actuality of implementation of the standard GOST R ISO 9001–2015 in the organization of social protection of the population	21
Ershova E. Y. Features of document management projects: human resource planning	25
Zhirnova E. A., Trifanov I. V. The role of accreditation of metrological services in securing a unified measurement	28
Zhorova A. V. Improvement of the internal audit procedure in the engineering company	31
Karetnikova N. V. Preparation of electronic documents for transfer in archive of the organization	36
Kolchurina I. Y., Gromova S. S. Algorithm of management systems' certification center's website development	40
Kolchurina M. A. Quality assessment the provision of fitness services in fitness centre "Maxfit"	44
Maysienko V. O. Differential method for determining the quality of road signs	48
Mochalina J. V. Management of mandatory processes in the railway industry	53
Obukhova S. N., Karaseva M. V. Improving the process of granting public services in the territorial organs of the pension fund	57
Ogryzkova T. I., Koshkareva N. V. Construction of the process model of rendering a bank service	62
Ogryzkova T. I., Fadeeva N. V. Qualimetric approaches to the quality assessment of banking services	67
Osmachko M. I., Manakova I. A. The needs of the staff as a tool to improve the quality of products and services	72
Poleshchuk K. O. Analysis of external suppliers in the glass industry	76
Saidasanov Sh. Sh. Fire safety test laboratory quality management system	79
Slesareva D. V., Fadeeva N. V. Qualitative approaches to the assessment of the level of quality round timber of deciduous breeds	83

Soldatov N. A., Fadeeva N. V. Resources for monitoring and measurement in the quality management system forest industry enterprises	88
Strelyaev D. I. Development of a quality management system for the organization of housing and communal economy	92
Terasmes K. S., Bashmur K. A. Ensuring the quality and reliability of technological equipment in extreme conditions	96
Tkachenko K. S. Information method of computer unit's quality management of industrial enterprise when changing the flow of requirements	100
Foteeva Yu. V. Development and implementation of elements of a quality management system at JSC "TECHNO-TULZ"	104
Hakimov A. O., Savchik E. N. Application of elementary statistical methods for analysis of the indicators of social development of the society	107
Hendogina M. S. Improving the quality of document storage process in the territorial organs of judicial authority	112
Shilova T. A. Methodological approaches to quality assessment of trade services taking into account the requirements of the interested parties	117

АЛГОРИТМ СОЗДАНИЯ ВЕБ-САЙТА ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА

И. Ю. Кольчурина, С. С. Громова

Сибирский государственный индустриальный университет
Российская Федерация, 654007, г. Новокузнецк, ул. Кирова, 42
E-mail: director.iem@yandex.ru

Проведен анализ требований документов национальной системы аккредитации РФ к органу по сертификации систем менеджмента относительно информирования заинтересованных в сертификации сторон, разработан процесс создания веб-сайта органа по сертификации систем менеджмента.

Ключевые слова: орган по сертификации систем менеджмента, критерии аккредитации, заинтересованные стороны, информация, веб-сайт.

ALGORITHM OF MANAGEMENT SYSTEMS' CERTIFICATION CENTER'S WEBSITE DEVELOPMENT

I. Y. Kolchurina, S. S. Gromova

Siberian State Industrial University
42, Kirov Str., Novokuznetsk, 65400, Russian Federation
E-mail: director.iem@yandex.ru

The requirements of the documents of the national accreditation system of the Russian Federation to the management systems' certification center related to informing stakeholders were analyzed in the work, the process of management systems' certification center's website development was created.

Keywords: management systems' certification center, accreditation criteria, stakeholders, information, website.

В соответствии с требованиями национальной системы аккредитации РФ, а также стандарта ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1–2017 [1], орган по сертификации должен поддерживать и обеспечивать открытый доступ и своевременно предоставлять точную и достоверную информацию о своей деятельности всем заинтересованным сторонам, пользующимся результатами работ по подтверждению соответствия систем менеджмента требованиям стандартов ГОСТ Р ИСО 9001–2015, ГОСТ Р ИСО 14001–2016, OHSAS 18001, SA 8000 и др. [2].

К заинтересованным в сертификации сторонам органа по сертификации относятся потенциальные заказчики, которые впервые хотят пройти процедуру подтверждения соответствия, потребители организаций–заказчиков, системы менеджмента которых ранее были сертифицированы, представители органов государственного управления или правительственных служб, представители неправительственных организаций и др.

Для выполнения установленных требований высшему руководству органа по сертификации необходимо определить основные средства и методы информирования заинтересованных сторон.

В настоящее время наиболее эффективными и доступными способами предоставления информации заинтересованным в сертификации сторонам являются следующие:

- использование средств визуальной идентичности (информационные листки, визитки, бюллетени, брошюры, буклеты, рекламные материалы);
- организация и проведение собраний, методических объединений, конференций, семинаров и круглых столов с заинтересованными сторонами;
- участие в форумах, конференциях, выставках, презентациях;
- публикация в периодических изданиях, средствах массовой информации;
- электронная почта и размещение информации на веб-сайте ОС;
- включение информации в договора с организациями-заказчиками;
- размещение материалов на информационных стендах ОС.

На основании требований национальной системы аккредитации (Приказ Минэкономразвития России № 326 от 30.05.2014) наличие веб-сайта для органа по сертификации является одним из критериев его аккредитации, именно поэтому необходимо обратить особое внимание на его разработку и содержание.

Так как создание веб-сайта органа по сертификации считается формализуемым и управляемым процессом, при его формировании необходимо придерживаться четкой последовательности выполняемых действий [3].

Для наглядного представления последовательности шагов при создании веб-сайта органа по сертификации нами сформирована блок-схема (см. рисунок), а также разработана матрица распределения ответственности по этапам процесса разработки веб-сайта органа по сертификации (см. таблицу).

На основании предложенной блок-схемы, процесс создания веб-сайта следует начинать с определения целей разработки и содержания веб-сайта. На данном этапе необходимо учесть требования всех заинтересованных в сертификации сторон. Далее формируется структура веб-сайта в виде «дерева сайта» [2; 3], что позволит создать наиболее оптимальный вариант навигации веб-сайта для обеспечения максимально простого передвижения заинтересованных лиц по его страницам.

На основании предложенной структуры веб-сайта и пожеланий органа по сертификации специалистами разрабатывается внешний вид веб-сайта, а именно создается индивидуальная графика, подбираются цвета и шрифты, продумывается визуальная структура веб-сайта. Параллельно данному этапу программистом разрабатывается программное обеспечение веб-сайта [4].

Следующий этап – это сбор и подготовка информации для наполнения веб-сайта. Ответственность за данный этап несут работники органа по сертификации. При этом состав информации, подлежащей размещению на веб-сайте органа по сертификации должен соответствовать требованиям национальной системы аккредитации РФ, а также стандарта ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021.

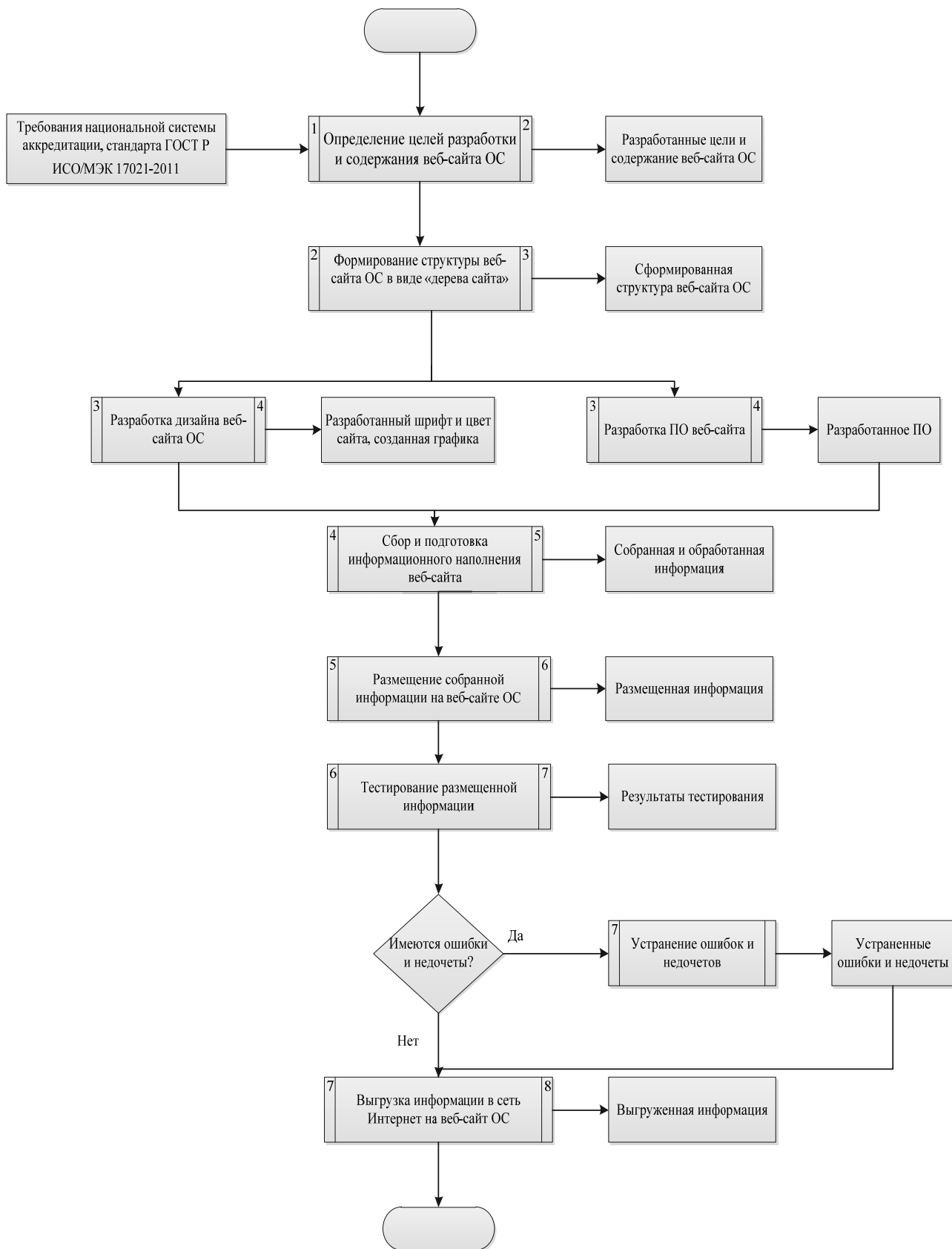
После того как вся информация собрана, ее размещают на страницах веб-сайта. При этом важно перенести информацию не просто на сервер, а в соответствующем формате на основании разработанной структуры и с учетом общего стиля и дизайна веб-сайта органа по сертификации. Ответственность за данный этап несет администратор веб-сайта.

Перед размещением в сети Интернет веб-сайт должен пройти обязательное тестирование на наличие возможных ошибок и упущений с последующим их устранением. В обязанности тестировщика также входит проверка работоспособности и отслеживание функционала веб-сайта. После того как веб-сайт пройдет все необходимые проверки, информационный ресурс становится доступным для заинтересованных сторон.

На этом процесс разработки веб-сайта является завершенным. Дополнительно руководитель органа по сертификации может принять решение обучить персонал управлению готовым ресурсом, воспользовавшись при этом услугами специалистов в области программирования.

Для обеспечения точности и достоверности предоставляемой органу по сертификации информации, ответственность за работу веб-сайта и размещение информации, удаление и обновление информации возлагается на администратора веб-сайта. Контроль и корректиров-

ка работы администратора веб-сайта находится в компетенции руководителя органа по сертификации. На заместителя руководителя органа по сертификации возлагается ответственность за содержательное наполнение веб-сайта.



Блок-схема процесса создания веб-сайта органа по сертификации

**Матрица распределения ответственности по этапам процесса создания веб-сайта
органа по сертификации**

Этап процесса	Участник процесса							
	Руководитель ОС	Заместитель руководителя ОС	Специалисты ОС	Программист	Администратор веб-сайта	Веб-дизайнер	Тестировщик	Верстальщик Веб-страниц
1. Определение целей разработки и содержания веб-сайта ОС	ОВ	В	С		И			
2. Формирование структуры веб-сайта ОС в виде «дерева сайта»	ОВ	В	С	И	И			
3. Разработка дизайна веб-сайта ОС	И				С	ОВ		И
4. Разработка ПО	И			ОВ	С			
5. Сбор и подготовка информационного наполнения веб-сайта	ИС	ИС		В	О			В
6. Размещение собранной информации на веб-сайте ОС	И			В	ОС			В
7. Тестирование размещенной информации	И			С	С		ОВ	
8. Выгрузка информации в сеть Интернет на веб-сайт ОС	И			С	ОВ			С

Таким образом, данные рекомендации по информированию заинтересованных сторон о деятельности органа по сертификации посредством веб-сайта способствуют созданию в органе по сертификации эффективной системы информирования, которая должна соответствовать требованиям национальной системы аккредитации РФ и ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021, а также гарантировать получение всеми заинтересованными лицами необходимой информации о деятельности по сертификации систем менеджмента. Кроме этого, создание веб-сайта органа по сертификации способствует повышению доверия заинтересованных сторон к деятельности органа по сертификации, а также положительно повлияет на восприятие ими важности оказываемых услуг по оценке соответствия.

Библиографические ссылки

1. ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1–2017. Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования. Введ. 01.04.2018. М. : Стандартинформ, 2017. 53 с.
2. Кольчурина И. Ю., Волкова Т. А. Организация веб-сайта органа по сертификации систем менеджмента // Стандарты и качество. 2013. № 3. С. 70–73.
3. Методические подходы к формированию и развитию системы менеджмента органа по оценке соответствия : монография / И. Ю. Кольчурина, Т. А. Волкова, В. В. Левшина и др. М. : АУДИТОР, 2013. 165 с.
4. Волкова Т. А., Попрыжко Л. А. Информирование общественности о деятельности органа по сертификации систем менеджмента качества на основе сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» // Современные научно-практические достижения : сб. материалов Междунар. науч.-техн. конф. (5–6 мая 2015 г., Кемерово) / КузГТУ. Кемерово, ООО «ЗапСибНЦ», 2015. С. 121–129.

© Кольчурина И. Ю., Громова С. С., 2019