

СЮРВЕЙ

КОРПОРАТИВНОЕ ИЗДАНИЕ РОССИЙСКОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ SGS,
ПОСВЯЩЕННОЕ ВОПРОСАМ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА,
УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ И УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

№4 • АПРЕЛЬ 2009

ОТ РЕДАКЦИИ

В условиях падения платежеспособного спроса и дефицита финансовых средств для подавляющего большинства как российских, так и международных компаний одним из ключевых направлений бизнес-стратегии 2009 года стала установка на контроль и оптимизацию всех видов затрат.

Не случайно в связи с этим в апрельском номере бюллетеня «СЮРВЕЙ» мы уделили особое внимание таким злободневным темам, как экономия ресурсов, контроль над расходованием средств, рационализация процессов. Как оптимизировать с пользой для бизнеса, но без ущерба качеству и безопасности? Смею надеяться, что в этом выпуске Вы найдете полезные для себя варианты ответа на этот вопрос.

ТАТЬЯНА АПАТОВСКАЯ
Менеджер по маркетингу
«СЖС Восток Лимитед»
(Группа SGS)



В ЭТОМ ВЫПУСКЕ

НОВОСТИ И ТРЕНДЫ	СТР. 2
ТРАЕКТОРИЯ РАЗВИТИЯ: СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ	СТР. 4
ПРАКТИКУМ: УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ В ХОДЕ КАПИТАЛЬНОГО СТРОИТЕЛЬСТВА	СТР. 8
КАК ОПТИМИЗИРОВАТЬ ЗАТРАТЫ И КТО ТАКОЙ ТАИНСТВЕННЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ?	СТР. 10
ЧТО? ГДЕ? КОГДА? АКТУАЛЬНЫЕ СОБЫТИЯ С АПРЕЛЯ ПО ИЮЛЬ 2009 ГОДА	СТР. 11

О ХОДЕ РЕАЛИЗАЦИИ ТЕХНИЧЕСКИХ РЕГЛАМЕНТОВ В РОССИИ



В феврале 2009 года в Москве прошла встреча членов Ассоциации Европейского Бизнеса в Российской Федерации (АЕБ) с **Сергеем Пугачевым**, заместителем руководителя Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии. Встреча была организована рабочей группой по техническому регулированию и стандартизации АЕБ и посвящена обсуждению хода реализации технических регламентов в рамках Федерального закона №184-ФЗ. Напомним, что на сегодняшний день семь технических регламентов уже утверждены: два – постановлением Правительства РФ, пять – в формате Федеральных законов. До 1 января 2010 года должны быть разработаны еще 17 первоочередных регламентов. Мероприятие собрало представителей пищевой, машиностроительной, телекоммуникационной, автомобильной, строительной и других отраслей экономики, чьи интересы затрагивает российская

реформа технического регулирования. Господин Пугачев, в частности, упомянул изменения, которые планируется внести в Федеральный закон «О техническом регулировании». Первое касается введения института уполномочивания органов по сертификации в обязательной сфере подтверждения соответствия аналогично институту нотификации в Евросоюзе. Второе касается принятия энергетической эффективности в качестве одной из целей технического регулирования, что позволит устанавливать к объектам технического регулирования обязательные требования, направленные на экономию невозполняемых природных ресурсов. Внимание аудитории было обращено на тот факт, что при вступлении в силу технических регламентов национальные стандарты отнюдь не утрачивают свою силу. Напротив, постоянно ведется обновление

нормативной базы, и в 2009 году в России планируется выпуск порядка 1400 стандартов. Господин Пугачев призвал представителей промышленности более активно включаться в процесс стандартизации посредством участия в работе соответствующих технических комитетов. **Владимир Овчаров**, руководитель отдела сертификации продукции «СЖС Восток Лимитед» и председатель рабочей группы по техническому регулированию и стандартизации АЕБ: «Надеюсь, что эта встреча откроет серию специализированных совещаний по отраслям, на которых европейские компании смогут не только получить полезную информацию из первых рук, но и сделать свой вклад в процесс гармонизации европейских и российских требований к продукции, что, безусловно, облегчит интеграцию России в мировую экономику.»

ПРОВЕДЕНА ПЕРВАЯ ИНСПЕКЦИЯ СПГ ПО ПРОЕКТУ «САХАЛИН-2»



ФОТОГРАФИЯ С САЙТА GAZPROM.RU

Компания SGS выиграла тендер на осуществление контроля третьей стороной отгрузок сжиженного природного газа (СПГ) в рамках проекта «Сахалин-2». В середине марта 2009 года на юге острова Сахалин в пос. Пригородное была осуществлена первая отгрузка СПГ на газозов «Grand Aniva» при участии специалистов SGS. По результатам инспекции был составлен независимый отчет и выдан сертификат SGS, фиксирующий количественные и качественные характеристики первой экспортной партии.

Сахалинский СПГ стал первым российским газом, поставляемым в страны Азиатско-Тихоокеанского региона. Оператор проекта «Сахалин-2» - компания Sakhalin Energy Investment Company Ltd., акционерами которой являются ОАО «Газпром», Shell Sakhalin Holdings B.V., Mitsui Sakhalin Holdings B.V. и Diamond Gas Sakhalin B.V. Практически вся продукция завода СПГ на Сахалине в объеме 9,6 миллионов тонн в год уже законтрактована на долгосрочной

основе покупателями в Японии, Южной Корее и Северной Америке. После выхода на полную мощность проект «Сахалин-2» обеспечит около 5% мирового производства СПГ.

Денис Медведев, руководитель нефтегазового департамента «СЖС Восток Лимитед»: «В международной деловой практике независимая инспекция СПГ при осуществлении внешнеторговой сделки является обязательной. Цель инспекции – обезопасить обе стороны (продавца и покупателя) от риска возникновения после отгрузки необоснованных претензий со стороны контрагента в отношении количества или качества груза, являющегося объектом сделки.»



ФОТОГРАФИЯ С САЙТА GAZPROM.RU

ВВЕДЕНА ОБЯЗАТЕЛЬНАЯ СЕРТИФИКАЦИЯ ЭКСПОРТА В АЛЖИР

В Алжире введена программа обязательной сертификации импортной продукции. В настоящее время программа распространяется на все категории продукции, ввозимые в Алжир из-за рубежа. В частности, Банк Алжира в рамках контроля импортных сделок с использованием аккредитива уже требует от импортеров предъявления сертификата качества, или сертификата соответствия продукции алжирским стандартам или эквивалентным международным стандартам.

Компания SGS уполномочена выпускать вышеназванные сертификаты в стране экспорта. Для получения дополнительной информации и прохождения процедуры сертификации российские экспортеры могут обращаться к **Виктории Трушиной**, руководителю департамента услуг для правительств и международных организаций «СЖС Восток Лимитед»: victoria.trushina@sgs.com.

СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД К УПРАВЛЕНИЮ – ЗАЛОГ УСТОЙЧИВОСТИ БИЗНЕСА



РЕЗЮМЕ

Родился в 1970 году в Москве

ОБРАЗОВАНИЕ

Московский институт стали и сплавов (Технологический университет)

ОПЫТ РАБОТЫ

С 1996 года провел порядка 300 сертификационных аудитов систем менеджмента качества, экологии и безопасности на предприятиях различных секторов экономики в России, СНГ и странах Ближнего Востока. В «СЖС Восток Лимитед» работает с 2004 года в качестве руководителя департамента сертификации систем и услуг. В марте 2005 года назначен региональным менеджером по развитию бизнеса SGS по сертификации систем и услуг в Регионе Восточная Европа, в который входят страны СНГ, Турция и Прибалтика.

СЕМЬЯ

Женат, воспитывает сына

ХОББИ

Горнолыжник с трехлетнего возраста

ИНТЕРВЬЮ

Сегодняшняя экономическая ситуация существенно повышает неопределенность бизнес-среды, и без того обладающей изменчивым характером. По мнению Константина Тимошечкина, руководителя департамента сертификации систем и услуг «СЖС Восток Лимитед», корпоративные системы менеджмента являются тем инструментом, который способен обеспечить жизнеспособность организации в долгосрочной перспективе. О тонкостях «игры» на этом инструменте читайте в нашем интервью.

– Константин, Вы утверждаете, что системный подход к управлению предприятием делает бизнес более безопасным. Какой смысл Вы вкладываете в понятие «безопасности»?

– Я имею в виду, прежде всего, такое свойство организации, как устойчивость (англ. sustainability), то есть наличие у бизнеса своеобразной иммунной защиты от целого ряда угрожающих ему опасностей в условиях рыночной неопределенности. Именно системный подход позволяет заблаговременно идентифицировать риски, которым подвержена компания, с тем чтобы держать их под контролем, на ранней стадии предпринимать предупреждающие меры и сводить к минимуму последствия их воздействия на работу бизнеса путем корректирующих действий.

Естественно, у каждой организации – своя специфика, и опасности могут быть разными в зависимости от типа деятельности, размера организации, структуры рынка и позиционирования продукта, а также от многих других факторов. Например, на пищевом производстве первостепенной является безопасность конечного продукта для здоровья человека: микробиологическое заражение в процессе производства может привести к отравлению потребителя вплоть до летального исхода, в итоге поставив крест на деятельности предприятия. Наличие системы управления пищевой безопасностью на предприятии помогает предотвратить подобную ситуацию.

Или, например, в компаниях, связанных с обработкой больших массивов конфиденциальных данных (в банковской сфере, страховом и телекоммуникационном бизнесе) критичным риском является риск несанкционированного доступа к информации. В данном случае устойчивость организации будет зависеть от эффективности функционирования ее системы управления информационной безопасностью.

Можно также упомянуть риски, которые универсальны практически для любого типа организаций: это риск потери потребителя в силу проблем с качеством или риск негативного воздействия на окружающую среду (ведь даже небольшой офис потребляет электроэнергию и использует бумажные носители, а значит, задействует в своей работе природные ресурсы).

– Очевидно, что любое предприятие имеет некую систему управления, учитывающую отраслевую специфику. Но отнюдь не всегда эти предприятия «устойчивы»...

– Конечно, не будучи управляемой вообще, организация не могла бы функционировать. Но речь идет не просто о функционировании и выживании, а об эффективности и устойчивости. Роль системы менеджмента при этом – фундаментальна. От того, насколько грамотно она будет построена и каким образом ею будут пользоваться, и зависит жизнеспособность или, если хотите, безопасность бизнеса. Помочь в этом призваны различные международные



стандарты, которые представляют собой своеобразную модель для подражания, поскольку обобщают опыт и наработки из деловой практики компаний со всего мира. Наиболее известными и востребованными на сегодняшний день являются стандарты ISO, среди которых выделяются два наиболее популярных: это стандарт ISO 9001:2000 (сейчас осуществляется переход на новую версию ISO 9001:2008), который описывает требования к системам менеджмента качества, и стандарт ISO 14001: 2004, описывающий требования к системам экологического менеджмента. По статистике ISO ими пользуются более, чем миллион организаций в 175 странах мира, что, во многом, обусловлено их универсальностью – они применимы к любой организации, будь то фирма, состоящая из пары сотрудников, или глобальная корпорация, занятая в сфере услуг или в тяжелой промышленности, причем этими стандартами могут воспользоваться как коммерческие компании, так и госучреждения.

– Значит ли это, что стандарт приводит всех к единому знаменателю, фактически стирая индивидуальные особенности организаций и нивелируя конкурентные преимущества?

– Если бы это было так, вряд ли стандарты ISO приобрели бы столько пользователей в условиях рынка. Ведь в международных стандартах по системам менеджмента стандартизируется лишь подход к управлению, то есть в них сформулированы требования, которым должна удовлетворять система, но в них нет четких указаний, каким образом конкретная организация должна это делать. Так, ISO 9001:2008 базируется на восьми ключевых принципах обеспечения качества, соблюдая которые организация с большой долей вероятности будет стабильно производить продукт, удовлетворяющий ожидания потребителей. Но стандарт не содержит рекомендаций по поводу того, какого именно качества должна быть продукция! ISO 14001:2004 также не предусматривает конкретных инструкций, скажем, по

утилизации отходов, но описывает системный подход, который позволяет организации последовательно снижать вредное воздействие, наносимое окружающей среде посредством ее деятельности.

– Понятно, что потеря клиента – это реальная опасность, которую можно перевести в денежное выражение, и внедряя систему менеджмента качества, компания «страхует» свой бизнес. В случае же с системой экологического менеджмента преследуются лишь социальные цели?

– ISO 14001:2004, действительно, наиболее социально-ориентированный стандарт и, выполняя его требования, организация делает свой посильный вклад в предотвращение экологической катастрофы на нашей планете, однако это не умаляет роль данного стандарта в экономике предприятия. Напомню, что практически в любой стране мира, в том числе в России, действует природоохранное законодательство, предусматривающее целый ряд санкций по отношению к его нарушителям: начиная от штрафов,

заканчивая приостановлением деятельности предприятия. Система экологического менеджмента помогает организации действовать в рамках закона и тем самым избежать нежелательных последствий визита со стороны надзорных органов. В финансовом выражении предприятие получает при этом существенную экономическую выгоду. То же самое можно сказать по поводу стандарта OHSAS 18001:2007, который содержит требования к системам управления промышленной безопасностью и охраной труда. С одной стороны, соблюдая требования этого стандарта, то есть контролируя риски возникновения аварийных ситуаций и нанесения вреда здоровью работников, предприятия улучшают корпоративный имидж как в глазах собственного персонала, так и в глазах своих партнеров. С другой стороны, благодаря функционированию системы они сокращают свои затраты (на ликвидацию аварий, лечение и компенсационные выплаты сотрудникам) и одновременно повышают эффективность производства – ведь снижаются простои оборудования и ротация персонала.

– Существует мнение, что стандарт описывает идеальную модель, имеющую мало общего с реалиями бизнеса, ведь его разрабатывают теоретики.

– Категорически не согласен. Процесс стандартизации систем менеджмента в мировой практике отработан годами. В технических комитетах по стандартизации могут быть задействованы профессионалы из самых разных областей знаний – представители национальных органов по стандартизации, испытательных лабораторий, потребительских ассоциаций, экологи и т.п. Но главное, что, как правило, сама инициатива по разработке того или иного стандарта исходит от бизнеса, и его представители обязательно участвуют в подготовке стандарта. И каждый из стандартов, который я упомянул ранее, является отражением именно практики, лучшей мировой практики в конкретной сфере бизнеса.

Эффект, полученный бизнесом от применения стандартов ISO 9001 и ISO 14001, первых в хронологии системных стандартов, дал импульс к разработке других стандартов ISO, которые помогают работать с отраслевыми или узкоспециализированными видами рисков. Это, например, стандарт

ISO 22000:2005 по пищевой безопасности продукции, стандарт ISO/TS 16949:2002 по обеспечению качества в автомобильной промышленности, стандарт ISO/IEC 27001:2005 по информационной безопасности. Но ISO – не единственная организация, занимающаяся стандартизацией в области систем менеджмента и управления рисками. Так, принципы GMP (Good Manufacturing Practice) применительно к системам обеспечения качества и безопасности фармацевтических препаратов были изначально разработаны Всемирной организацией здравоохранения (ВОЗ). Стандарт FSR (Freight Security Requirements) по безопасности логистических операций разработан Ассоциацией по защите перевозимых грузов (TAPA), объединяющей производителей и логистические компании. «Принципы Экватора» – стандарт, предназначенный для управления социальными и экологическими рисками в рамках проектного финансирования, – были сформулированы группой финансовых учреждений при активном содействии Международной финансовой корпорации (IFC), структуры Всемирного банка. Все эти стандарты основываются на глубоком знании специфики бизнеса.

– Возможно ли применение требований нескольких стандартов одновременно в рамках одной организации или необходимо делать выбор в пользу наиболее актуального?

– Поскольку разные стандарты заточены под разные задачи, внедрение нескольких систем менеджмента в рамках одной организации активно практикуется как в России, так и за рубежом. Здесь может возникнуть проблема раздувания и усложнения корпоративной системы управления, но только в случае, если ее подсистемы представляют собой груды архивных файлов в шкафу, а не органично вписаны в





Константин Тимошечкин: «Система менеджмента должна не утяжелять бизнес-процессы, а облегчать работу компании.»

жизнедеятельность организации. Наличие стандартизированного подхода действительно должно приносить пользу. Система менеджмента не должна быть гирей и утяжелять бизнес-процессы, наоборот, она должна облегчать работу компании.

Несколько систем вполне могут интегрироваться по общим элементам (например, в плане осуществления принципа постоянного совершенствования, проведения внутренних аудитов, управления документацией и записями и т.д.), и многие компании пользуются этим, упраздняя дублирование функций и оптимизируя свои временные и финансовые затраты.

– **Обязательно ли проходить сертификацию, чтобы система менеджмента эффективно работала?**

– Как руководитель бизнеса,

связанного с сертификацией, я должен был бы ответить: «Конечно, да!». Но, по сути, главное – не сертификат, а наличие полноценной работоспособной системы, которая делает бизнес прогнозируемым и способным устойчиво развиваться при любых колебаниях внешней и внутренней среды организации. Безусловно, компания имеет право применить принципы выбранных ею стандартов к своей системе управления и в дальнейшем контролировать выполнение этих принципов самостоятельно посредством внутренних аудитов. Привлечение же независимой третьей стороны для проверки функционирования систем менеджмента дает дополнительные преимущества. Прежде всего, это взгляд извне: третья сторона в виде аудиторской компании обладает обширным опытом и

профессиональными навыками проведения проверок систем менеджмента, и отчет по результатам аудита может оказаться крайне полезным для предприятия, которое действительно стремится к постоянному улучшению.

– **То есть возможен вариант прохождения аудиторской проверки без получения сертификата?**

– Да, и у нас есть клиенты, которые заказывают исключительно аудиторские услуги без сертификационной составляющей. При этом преследуются исключительно внутренние цели, тогда как сертификация несет в себе также элемент публичности: ведь сертификат международного образца может быть использован в имиджевых целях.

УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ В ХОДЕ КАПИТАЛЬНОГО СТРОИТЕЛЬСТВА



ПРОБЛЕМА

Любой проект капитального строительства – это многоуровневая и сложная структура взаимоотношений различных участников (собственника объекта, проектировщиков, генподрядчика, поставщиков, строителей, кредитного учреждения), каждый из которых отвечает за свой вклад в успешную реализацию проекта. При этом, чем сложнее структура проекта, тем труднее обеспечить его прозрачность и предсказуемость.

Приступая к реализации очередного проекта – строительству нового металлургического комбината в Центральной России, – крупный российский металлургический холдинг обратился в компанию SGS за комплексным решением этой

проблемы с целью обезопасить свои инвестиции и гарантировать их эффективность. В результате SGS взяла на себя функции независимого технического агента, профессионально представляющего интересы инвестора в проекте в течение всего периода строительства, начиная с закладки фундамента и заканчивая сдачей объекта в эксплуатацию.

СУТЬ РЕШЕНИЯ

Функции независимого технического агента можно условно разделить на четыре составляющие:

1. Освидетельствование процесса реализации проекта

Инженеры независимой экспертной организации (SGS) осуществляют мониторинг выполнения строительно-

монтажных работ и осуществления материально-технических поставок по проекту на соответствие:

проектно-технической документации (контроль качества),
проектно-сметной документации (финансовый контроль),
графику выполнения работ (контроль сроков).

Принципиальным моментом является объективность при освидетельствовании, которая обеспечивается коммерческой независимостью технического агента от исполнителей. Как следствие формируется прозрачная и эффективная система взаиморасчетов и разрешения возможных споров между инвестором и исполнителями.

2. Текущий анализ эффективности освоения инвестиций

Зафиксированные фактические объемы сопоставляются с запланированным темпом освоения инвестиций, после чего проводится тщательный анализ. Если наблюдается задержка в ходе реализации проекта, освоено меньше средств, чем было запланировано на данный период, либо наблюдается перерасход, в чем причины? Особое внимание следует уделить анализу трендов: отклонение может быть разовым либо, наоборот, усугубляться в течение времени.

3. Прогнозирование потенциальных отклонений от проекта

Используя методику отслеживания освоенных объемов (Earned Value Management), специалисты SGS имеют возможность не только обнаружить текущее отклонение по трем ключевым параметрам (качество, бюджет, график), но и прогнозировать вытекающие из него критические несоответствия. Если строительно-монтажные работы идут с отставанием от графика, какие последствия это повлечет в области снабжения и с какими дополнительными финансовыми затратами это связано? Если поставленные материалы не соответствуют спецификации, каковы возможные последствия для проекта?

Важно своевременно обнаружить и проанализировать имеющиеся риски, с тем чтобы инвестор мог предпринять корректирующие действия и предотвратить нежелательные последствия.

4. Разработка рекомендаций по управлению потенциальными отклонениями от проекта

На основе анализа проектных рисков и прогнозирования SGS предоставляет Клиенту рекомендации по устранению обнаруженных несоответствий и, при необходимости, внесению изменений в генеральный план проекта с целью предотвращения критических отклонений в дальнейшем.

РЕЗУЛЬТАТ

Результаты мониторинга независимого технического агента – акты приемки и периодические аналитические отчеты – могут использоваться как для внутреннего анализа и планирования (в частности, для целей оплаты услуг исполнителей), так и для информирования внешних участников проекта (финансовых партнеров, страховых компаний и т.п.) о ходе реализации строительства. Практика показывает, что проект, который контролируется непредвзятой и авторитетной третьей стороной, становится более привлекательным для со-инвесторов.

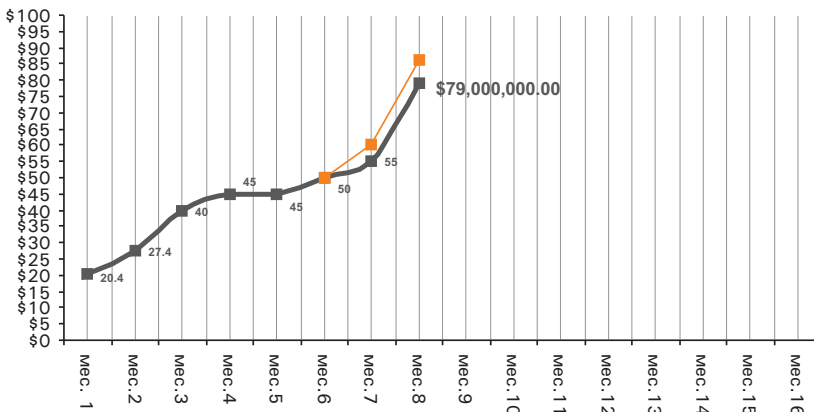


КОММЕНТАРИЙ SGS

Анар Ахмадов, менеджер по развитию бизнеса отдела промышленных инспекций «СЖС Восток Лимитед», anar.ahmadov@sgs.com: «Если в Европе и в некоторых других странах независимый мониторинг инвестпроектов с успехом выполняется SGS уже более 15 лет, то в России объективный спрос на подобные услуги стал проявляться относительно недавно. Это связано, в частности, с укрупнением и усложнением частного капитала, с внедрением международных стандартов корпоративного управления. Кроме того, ограничения, наложенные финансовым кризисом, обусловили в корне иное отношение российских инвесторов к культуре расходования средств. Если еще год назад отклонение от бюджета в несколько миллионов долларов не воспринималось, как критичное, то сегодня намечается тенденция к более рациональному подходу, что объясняет возросший интерес к профессиональному управлению проектными рисками.»

СОСТОЯНИЕ ПРОЕКТА НА ФЕВРАЛЬ 2009 (ОБРАЗЕЦ АНАЛИЗА)

Отставание от графика в объеме \$7 млн. → сопоставление запланированных объемов и фактических → выявление реального отставания → определение возможных причин и последствий → выработка рекомендаций → обоснование претензий к исполнителям → и т.д.



– Перед металлургическим предприятием поставлена задача оптимизации затрат путем снижения потерь при движении материальных активов по производственным маршрутам внутри комбината. С чего следует начать?



Сергей Краснокутский,
руководитель департамента
минерального сырья
«СЖС Восток Лимитед»
sergey.krasnokutski@sgs.com

АКТИВЫ ПОД КОНТРОЛЕМ

– Действительно, на большинстве отечественных предприятий металлургического комплекса присутствуют значительные резервы снижения издержек в рамках непосредственно производственного процесса. Это связано с тем, что долгое время отрасль развивалась экстенсивно в условиях ненасыщенного спроса на металлопродукцию, соответственно, не испытывая необходимости в рационализации процессов. Сейчас рыночная ситуация изменилась.

Но прежде, чем внедрять какие-либо рационализаторские решения, необходим тщательный анализ текущего состояния дел на конкретном заводе, поскольку у каждого есть своя специфика. Подобные проекты мы обычно начинаем с проведения технического аудита: инвентаризации материально-производственных запасов, незавершенного производства, полуфабрикатов и готовой продукции на складах завода. Зачастую выявляются несоответствия фактического наличия материальных активов с данными бухгалтерского учета – это могут быть как недостачи, так и излишки. Нередко часть продукции обезличена и хранится без бирок в хаотическом порядке.

Важная входная информация для анализа – как организовано складское хозяйство, а также как ведется учет движения сырья по переделам производства с момента поступления на предприятие до выдачи его в производство и выпуска продукции.

Исходя из нашего опыта, в случае, если этап сбора и анализа информации был осуществлен профессионально и объективно, а критические точки – правильно определены, то разработанная в результате программа мер по оптимизации складского учета и мониторингу материальных потоков в процессе их движения по переделам приводит к значительному экономическому эффекту.

ТАЙНЫЙ АГЕНТ

– Аудиты формата «тайный покупатель» (от англ. mystery customer) традиционно применяют в сфере услуг (например, в розничной торговле, в гостиничном бизнесе) для измерения качества сервиса. Данная методика подразумевает моделирование реальной ситуации, то есть аудитор играет роль обычного клиента, но при этом оценивает различные параметры обслуживания согласно предварительно разработанному вопроснику. Вопросник может включать в себя как требования внутрикорпоративного стандарта компании (обязательное приветствие, улыбка, наличие бейджа на униформе и т.п.), так и законодательные требования (например, соблюдение санитарно-гигиенических норм).

В принципе, для компаний, работающих на промышленных рынках, данная методика также может быть использована, опять же в целях оценки уровня обслуживания клиентов. Однако полный цикл покупки b2b смоделировать, как правило, проблематично в силу его продолжительности, то есть «тайный покупатель» может оценить лишь какой-то из этапов процесса продаж (например, работу колл-центра).

Проведение аудитов «тайный покупатель» имеет смысл при наличии разветвленной сети (офисов или торговых точек) для получения объективной и сопоставимой информации, незаменимой при принятии управленческих решений: оценке качества работы филиалов, составлении программы обучения персонала. Помимо сбора информации данная методика, в случае регулярного применения на протяжении длительного периода времени, позволяет, в целом, повысить уровень сервиса и, как результат, удовлетворенность потребителя.

– В каких случаях оправдано использование методики «тайный покупатель»? Применима ли она в промышленном секторе?



Григорий Беленький,
руководитель департамента товаров
народного потребления
«СЖС Восток Лимитед»
grigory.belenky@sgs.com

Это связано с так называемым «эффектом наблюдателя»: люди имеют обыкновение менять свое поведение, когда знают, что за ними наблюдают. Кроме того, «таинственный покупатель» эффективен при анализе конкурентов и выработке конкурентной стратегии.

Свои вопросы, связанные с обеспечением качества, управлением рисками, устойчивым развитием, направляйте по адресу: tatiana.apatovskaya@sgs.com с пометкой «СЮРВЕЙ»

ОТКРЫТЫЕ СЕМИНАРЫ

Расписание информационно-консультационных семинаров SGS в России на апрель – июль 2009 года

КАЧЕСТВО

Курс Ведущего аудитора по системам менеджмента качества – ISO 9001 (IRCA)

25-29 мая – Москва

Курс Внутреннего аудитора по системам менеджмента качества – ISO 9001:2008

20-22 июля – Санкт-Петербург

Семинар – Реализация процессного подхода при внедрении СМК

23 апреля – Санкт-Петербург

23 июля – Санкт-Петербург

Семинар – Документация системы менеджмента качества по стандарту ISO 9001

26-28 мая – Санкт-Петербург

Курс Внутреннего аудитора по интегрированным системам менеджмента

(ISO 9001 + ISO 14001 + OHSAS 18001)

26-29 мая – Сочи

1-4 июня – Самара

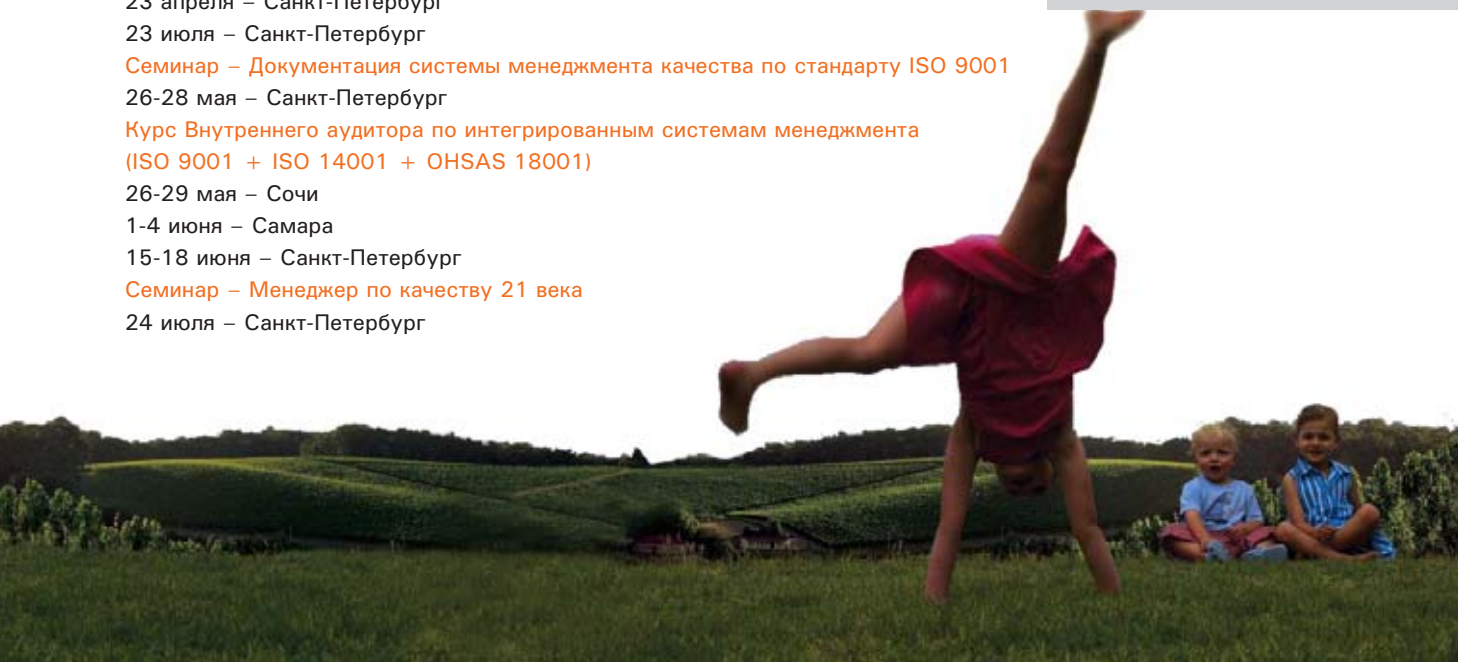
15-18 июня – Санкт-Петербург

Семинар – Менеджер по качеству 21 века

24 июля – Санкт-Петербург

ПОДРОБНЕЕ

Если Вы не нашли в графике курс, который Вас интересует, или Вас не устраивает время его проведения – мы будем рады организовать семинар с учетом Ваших пожеланий, в том числе на территории Вашего предприятия. Более подробную информацию можно получить на сайте www.ru.sgs.com/training, где доступно расписание семинаров на весь 2009 год. Следите за анонсами!



ЭКОЛОГИЯ И БЕЗОПАСНОСТЬ

Семинар – Внедрение и использование принципов HACCP на пищевом производстве

19-21 мая – Новосибирск

Курс Внутреннего аудитора по системам экологического менеджмента – ISO 14001

22-24 апреля – Москва

Курс Внутреннего аудитора по системам менеджмента профессиональной безопасности и здоровья – OHSAS 18001

19-21 мая – Санкт-Петербург

Курс Внутреннего аудитора по системам управления безопасностью пищевых продуктов – ISO 22000

29 июня-1 июля – Москва

6-8 июля – Санкт-Петербург

РЕГИОНАЛЬНЫЕ ЦЕНТРЫ SGS В РОССИИ

ГОЛОВНОЙ ОФИС

МОСКВА
sgs.moscow@sgs.com
 т. +7 495 775 44 55
 ф. +7 495 775 44 50

СЕВЕРО-ЗАПАД

САНКТ-ПЕТЕРБУРГ
sgs.st.petersburg@sgs.com
 т. +7 812 449 04 66
 ф. +7 812 449 04 67

ЗАБАЙКАЛЬЕ

ЧИТА
sgs.chita@sgs.com
 т. +7 3022 31 46 44
 ф. +7 3022 31 46 28

ЦЕНТРАЛЬНАЯ РОССИЯ

САМАРА
sgs.samara@sgs.com
 т. +7 846 372 14 26
 ф. +7 846 372 14 29

ЮГ РОССИИ

НОВОРОССИЙСК
sgs.novorossiysk@sgs.com
 т. +7 8617 60 69 25
 ф. +7 8617 60 69 12

УРАЛ И СИБИРЬ

НОВОКУЗНЕЦК
sgs.novokuznetsk@sgs.com
 т. +7 3843 74 92 46
 ф. +7 3843 74 92 50

ДАЛЬНИЙ ВОСТОК

НАХОДКА
sgs.nakhodka@sgs.com
 т. +7 4236 62 11 97
 ф. +7 4236 62 11 97



ПОДПИСКА И ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Подписаться на электронную рассылку бюллетеня:

www.ru.sgs.com/subscribe

Мы ждем Ваши вопросы и предложения по адресу:

tatiana.apatovskaya@sgs.com

Отказаться от подписки Вы можете на: www.ru.sgs.com/unsubscribe

© 2009 «СЖС Восток Лимитед» (Член Группы SGS). Все права защищены. Компания «СЖС Восток Лимитед» не несет ответственности за достоверность информации, предоставленной сторонними организациями для публикации в данном бюллетене. Бюллетень предназначен для предоставления информации, но не преследует цель дать исчерпывающую информацию по рассматриваемым вопросам. «СЖС Восток Лимитед» не гарантирует, что информация, представленная в данном бюллетене, безошибочна или удовлетворяет определенным критериям качества. Перепечатка материалов из данного бюллетеня возможна только по согласованию с компанией «СЖС Восток Лимитед».

WHEN YOU NEED TO BE SURE

SGS