

Ежемесячный журнал о логистике в современном бизнесе

Логинфо №9/2003

Зарегистрирован в Госкомпечати РФ

Свидетельство о регистрации
№ 018448 от 27 января 1999 г.

Учредитель и издатель

Коммерческий информационный
аналитический центр (КИА центр)
www.cia-center.ru

Главный редактор

Николай Титюхин glavred@loginfo.ru

Заместители главного редактора

Михаил Васильев vasiliev@loginfo.ru
Елена Архарова arkharova@loginfo.ru

Ответственный редактор

Константин Прилипко redcol@loginfo.ru

Отдел рекламы

Ирина Лебедева reklama@loginfo.ru
Елена Витвицкая

Информационно-издательская группа

Юлия Титюхина Inform@loginfo.ru

Отдел распространения

Галина Васильева sales@loginfo.ru

Отдел переводов

Н.Н. Ковтонюк, В.С. Малышев

Адрес редакции:

107023, Москва, Б. Семеновская ул., д. 55, стр. 5

Телефоны: (095) 366 5048, 366 6848

Телефон/факс: (095) 366 6771

Web site: <http://www.loginfo.ru>

E-mail: redcol@loginfo.ru

Редакция не несет ответственности
за достоверность информации,
опубликованной в рекламных объявлениях.
Перепечатка материалов допускается
только по согласованию с редакцией.

Подписной индекс в каталоге Роспечати: 79769
Тираж 5000 экз. Цена свободная

Дизайн, верстка и полиграфическое исполнение
ООО «Триада, Лтд» ЛР № 062195 от 03.03.98 г.
127287, Москва, Старый Петровско-Разумовский
проезд, д. 1/23

Телефон/факс: (095) 727 1062

E-mail: triadald@mtu-net.ru; <http://www.triadald.ru>

Содержание

Внешняя среда

Логистический подход к управлению
предприятием /О.Ю. Гришаева, В.А. Шумаев/ 4

Еврологистика

Без эффективности нет логистики 10

Логистическая компания

Управление качеством в транспортной логистике
/А.М. Дреничев, президент МТК «ЮниТранс»/ 16

Логистика плюс качество

Внедрение систем управления качеством
в российских логистических компаниях
/А.П. Шалаев, Е.А. Прусакова/ 20

Основной приоритет концерна TÜV –
безопасность человека /Шандор Сабо/ 24

Новый альянс 28

Бизнес класс

Аудит – основа для сертификации 30

Стандарты ИСО: ваш путь к успеху /И. Рачковская/ 34

Логистическая компания

В основе всего нашего дела лежит логистика
/В.А. Елин, президент корпорации «ЕМСТС»/ 38

Консалтинг в логистике

Построение концептуальной модели
предприятия /Ю.Ф. Тельнов/ 44

Информационные технологии

Новый стандарт для систем управления складом 48

Заказать, отследить, принять, отправить...
Как облегчить жизнь отдела логистики? /Т. Богатова/ 52

Управление цепями поставок

«Домашние» экспедиторы на рынке
логистических услуг /К.В. Садченко/ 44

Выставки

Деловые выставки ООН: возможности
для логистики в России /В.М. Голубничая/ 60

Уважаемые читатели!

Итак, что такое качество? В советские времена качественным товаром можно было считать товар, соответствующий установленным стандартам. Однако стандарты несовершенны, быстро устаревают и составляются людьми, у каждого из которых имеется собственная точка зрения. Такое понимание качества не годится в условиях рынка. Здесь общим мерилom являются требования потребителей. Если товар удовлетворяет покупателя, он является качественным. Таким образом, **качество – это способность товара или услуги наилучшим образом удовлетворять потребности людей.**

Но как можно обеспечить стабильное высокое качества товаров или услуг (то есть высокую степень соответствия ожиданиям и требованиям клиентов)? Для этого любой компании необходима стратегия качества. Такая стратегия, прежде всего, предполагает внедрение определенной философии. И в центре стратегии качества – конечно же, внимание к потребностям клиентов. Качество обслуживания является определяющим фактором и для формирующегося в России рынка логистических услуг.

Менеджеры, которые обучались за границей, приходя на отечественное предприятие, в первую очередь обращают внимание на качество. И сразу сталкиваются с российской действительностью. Организация, план, финансы – вот главное. А система обеспечения качества, которая сразу же начинает упираться в какие-то внешние трудности, – дело второстепенное. Аналогичные проблемы и с постановкой логистики.

Главная причина этих проблем – управление предприятием по функциям, тогда как рыночная экономика требует новых подходов в управлении – перехода на процессное управление. Переход на процессное управление – главная задача российских предприятий на пути к финансовой устойчивости, а затем и к конкурентоспособности.

Если сертификация продукции по международным стандартам – это подтверждение технических возможностей предприятия изготавливать продукцию, соответствующую требованиям зарубежных стандартов, то сертификация систем



менеджмента – это доказательство того, что поставщик услуг не фирма-однодневка, что все процессы на предприятии функционируют, управляемы и находятся под контролем руководства предприятия.

Во всем мире значение собственно сертификатов вторично. Первично – построение системы обеспечения качества. В России же все происходит с точностью до наоборот. У нас часто целью становится получение сертификата – бумажки.

Как правило, подготовкой к сертификации занимаются консалтинговые компании, у которых имеется определенный опыт, а также соглашение с каким-то сертификационным органом. Но существует некоторый конфликт интересов между органами сертификации и консультационными фирмами. Суть проблемы заключается в разных подходах и взглядах на соблюдение стандартов у органа сертификации и консультационной компании, что может значительно усложнить процесс сертификации. Поэтому любой консультационной компании следует находиться в постоянном контакте сразу с несколькими сертификационными центрами. Ведь часто бывает, что в процессе консультаций клиент называет сертификационный орган в самый последний момент, к чему, естественно, нужно быть готовым.

Уже сейчас очевидно, что многие российские предприятия осознали и приняли основную идею сертификации по ISO, материалы этого номера подтверждают это. Другое дело, что иногда они стараются получить сертификат более коротким путем. Но рано или поздно приходится начинать с самого начала. Ведь регламентация и описание бизнес-процессов затем потребуются и для автоматизации производства и управления. Самим консультационным и сертификационным организациям также необходимо сделать все, чтобы не загубить на корню прекрасную идею сертификации, выдавая сертификаты со множеством явных или скрытых несоответствий стандартам.

Весь опыт ближайших соседей, как на Западе, так и на Востоке, говорит о том, что российским компаниям остается совсем мало времени, чтобы успеть во всеоружии подготовиться к жестким условиям по-настоящему рыночной экономики.

Однако качество услуг – это еще не гарантия успеха. Вершин бизнеса достигнут лишь наиболее открытые компании. Заявите о себе, расскажите о своей компании на наших страницах, станьте участниками рейтинга «Логистический оператор России 2003».

Главный редактор Н. Титюхин