

ИСО 9001 – НАЧАЛО ПУТИ К КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ



Соловьев Владимир Иванович
 генеральный директор органа по подтверждению
 соответствия ТОО «Euroasia MS»,
 доктор технических наук,
 профессор, ведущий аудитор IRCA,
 Quality Austria, EVROCERT, ГСТР РК



«Для того, чтобы организации достигли мирового класса на меняющемся рынке, они должны освоить и применять средства системы и методы менеджмента качества»

Журнал, «Методы менеджмента качества», № 4, 2006 /с 48

XX век запомнился как век повышения производительности труда. XXI век должен стать веком качества. И это вполне закономерно. Глобализация экономики и развитие международных и производственных связей диктуют предприятиям Казахстана условия современного менеджмента качества, соответствующего требованиям международного стандарта ИСО 9001:2000.

Глава нашего государства Нурсултан Назарбаев в ежегодном Послании народу Казахстана о положении в стране и основных направлениях внутренней и внешней политики «Новый Казахстан в новом мире» в связи с необходимостью «выйти на новый уровень устойчивости и конкурентоспособности финансовой системы в условиях либерализации» определил ряд задач, в число которых вошло, в частности, «вступление в ВТО на выгодных для Казахстана условиях...». Он прямо указал на необходимость скорейшего и широкого внедрения международных технических стандартов.

Одним из исполнительных инструментов данного послания является Распоряжение Премьер-Министра Республики Казахстан № 175-р от 27.06.2007 г. по ускоренному переходу казахстанских предприятий на международные стандарты систем менеджмента качества (СМК).

В международных стандартах семейства ИСО 9000 основным стандартом является МС ИСО 9001:2000 «Системы менеджмента качества. Требования».

В Казахстане этот стандарт официально признан и издан в 2001 г. методом «смены обложки» Комитетом по техническому регулированию и метрологии Министерства индустрии и торговли РК под кодом СТ РК ИСО 9001-2001.

В этом стандарте изложены минимальные требования, которые предъявляются к организациям на международном уровне. Руководителю организации, по нашему мнению, лучше воспринимать эти требования в виде «минимального свода правил», которые организация сама разрабатывает и устанавливает с учетом МС ИСО 9001 и внедряет их (встраивает) в свой менеджмент. (Примечание: если даже систему разрабатывает консалтинговая компания решение и ответственность о целесообразности того или иного процесса или процедуры остается за персоналом организации.) По сути, в организациях осуществляется «качественный менеджмент», соответствующий требованиям (минимальным) МС ИСО 9001, позволяющий с наибольшей вероятностью получить требуемое стабильное качество продукции.

Следует отметить, что эти требования («Правила») МС ИСО 9001:2000 являются общими и предназначены для применения любыми организациями независимо от их типа, размера и категории продукции (услуги).

Проект внедрения МС семейства 9000:2000 в организацию состоит из трех этапов:

Проект внедрения МС семейства 9000 в организацию состоит из трех этапов:

1-й этап – обучение персонала, в первую очередь высшего руководства;

2-й этап – разработка и встраивание элементов (процедур) системы менеджмента качества в существующий менеджмент (этот этап, как правило, выполняется консалтинговыми организациями);

3-й этап – сертификация разработанной СМК органами по подтверждению соответствия, например, аккредитованными в Казахстане или за рубежом.

Можно сказать так, что предприятия проходят похожий путь, но результатом выполнения этого проекта станет «собственная» система менеджмента качества, т.е. система, присущая конкретной организации. Своего рода «ноу-хау». Еще можно отметить такие точки зрения на ИСО 9001:2000. Этот стандарт можно рассматривать как техническое задание на разработку системы менеджмента качества для каждого конкретного предприятия. Объем и стоимость проекта будет определяться не только спецификой производства организации, его численностью, но и, прежде всего, уровнями компетентности и квалификации персонала организации и консалтинговой компании в целом (это основа).

Успех разработки и внедрения системы менеджмента качества зависит от настроений в коллективе, решимости первого руководителя. Каждый руководитель предприятия должен почувствовать глубину мудрости Макиавелли, который писал: «Нет ничего более трудного, более опасного и более неопределенного, чем пытаться установить новый порядок вещей». Кстати, существенную помощь руководителю в преодолении сопротивления персонала нововведениям могут оказать консалтинговые компании, в которых, как правило, работают социологи, владеющие «теорией изменений».

В этой связи систему менеджмента качества также можно рассматривать как внутренний кодекс труда, свод законов предприятия, который определяет поведенческую среду для всего персонала.

При этом организация «настраивает» свой менеджмент на единый лад с менеджментом участников рынка, чтобы достичь понимания и взаимного доверия, для достижения в бизнесе взаимной выгоды. Т.е. создается единый формат, хотя и на основе минимальных требований, но обеспечивающий стандартные приемы достижения взаимопонимания между внутренними и внешними участниками бизнеса.

Сам же сертификат соответствия можно рассматривать как аттестат «образованности организации», способность работать по правилам международного менеджмента.

Интерес представляет и такое мнение, что сертификат соответствия СМК ИСО 9001:2000 можно рассматривать и как «справку о здоровье организации». Насколько она здорова, чтобы иметь возможности продемонстрировать свою способность работать по требованиям мирового рынка.

Отсутствие сертификата ИСО 9001 говорит о том, то организация не готова адекватно реагировать на требования рынка, бизнес-процессы в этой организации не поддаются настройке под требования потребителя / рынка. И доверять таким организациям не представляется возможным. Поэтому Джозеф М. Джуран так охарактеризовал особенность рынка в XXI веке «В XXI веке все предприятия разделяется на две категории: одна категория – это предприятия, освоившие принципы всеобщего менеджмента, а другая – оказавшиеся вне рынка».

Новая версия международных стандартов семейства ИСО 9000:2000 ориентирована на достижение качества менеджмента, обеспечивающего качество продукции/услуги, удовлетворяющего запросам и ожиданиям потребителей.

Практика показала, что внедрению новой системы менеджмента качества часто препятствуют высококвалифицированные специалисты, недовольные переменами, нарушением установленного порядка, боязнь ухудшения положения, отсутствие убежденности, нежелание или неспособность приобретать новые знания и навыки. Причины сопротивления нововведениям проистекают из человеческой природы, и правильный учет последствий этих проявлений в коллективе позволит предприятию решить крайне сложную задачу создания необходимой атмосферы для функционирования системы.

Надо ли всем организациям получать сертификат ИСО 9001:2000? Для ответа на этот вопрос необходимо твердо понять, насколько это необходимо, так как процедура получения сертификата очень трудоемкая, дорогостоящая и долгая.

МЕЖДУНАРОДНЫЕ, ЕВРОПЕЙСКИЕ, ОТРАСЛЕВЫЕ СТАНДАРТЫ И ДИРЕКТИВЫ

Несмотря на то, что применение международных стандартов становится все более распространенным, это дело добровольное. Но такой сертификат необходим предприятиям:

- выходящим на международные рынки или работающим с международными поставщиками, которые требуют наличия такого сертификата;

- действующим в секторах экономики, регулируемых правительствами или правительственными организациями стран, в которых наличие сертификата ИСО 9001:2000 является обязательным;

- совершенствующим свои системы управления качеством.

О пользе применения в организациях систем менеджмента качества свидетельствуют также выводы, к которым в разное время пришли в своей научно-практической деятельности Эдвардс Деминг и Барбара Моос соответственно «...успех в борьбе за качество на 94% зависит от управляющих и на 6% -от рабочих ...» и «**Организации живут и умирают как системы, а не как процессы**».

Следует отметить, что аргументы «направленные на улучшение СМК» связаны не только с применением новых методов менеджмента, но и с внедрением новых технологий. Впервые на постсоветском пространстве в организациях реализация принципа СМК «постоянное улучшение» требует от персонала развития (а не видимости) инновационной деятельности на основе внедрения эффективных результатов научных исследований.

Система менеджмента качества становится основным интегрирующим (начальным) звеном других современных систем менеджмента (экологического (ИСО 14001), безопасности труда (OHSAS), тотального (TQM), социальной ответственности (SA 8000), других прогрессивных методов менеджмента: Шесть сигм (6 Sigma), системы сбалансированных показателей, управления проектами (PMI), инструментов бережливого производства (Lean Production), европейской модели совершенствования (EFQM), риск-менеджмента, различных методов мотивации персонала и др.

Актуальность решения проблемы по внедрению стандарта ИСО 9001:2000 для многих предприятий существенно возрастает в связи со стремлением Казахстана вступить во Всемирную торговую организацию.

Несмотря на такие аргументы в пользу внедрения современной системы менеджмента качества на предприятиях Казахстана, в различных средствах массовой информации появляются статьи, сеющие сомнения в ее результативности. Если результативность не обеспечивается, система не функционирует – действие сертификата ИСО 9001:2000 приостанавливается или аннулируется. Чаще всего повинны в этом специалисты, которые не смогли научиться требуемым навыкам работы. Бывают такие случаи, когда высшее руководство организации, даже не прочитав стандарта (а мы уже знаем, прочитать стандарт недостаточно, надо обучиться), «сходу» отвергают необходимость внедрения СМК на своем предприятии. И еще, чем выше персона занимает должность в организации, тем больше проявляются признаки нежелания учиться и овладевать современными методами менеджмента. А ведь известно, что «накапливание» знаний подчиняется закону арифметической прогрессии, а потери знаний во времени – геометрической прогрессии.

В практике, в том числе международной, встречаются случаи грубого нарушения и неправильного толкования сути стандартов ИСО 9000:2000, нечестного получения сертификата. В этой связи следует знать, что негативные проявления – часто результат не того, что предприятиям рекомендуют внедрять «плохие» стандарты ИСО 9000:2000, а некомпетентность персонала предприятия, недобросовестность консультантов.

Поэтому предприятиям, которые примут решение разрабатывать систему менеджмента качества, следует в первую очередь обучить персонал; грамотно выбирать консалтинговые фирмы, которые должны быть известны на рынке, иметь опыт работы с предприятиями аналогичного профиля. В консалтинговых организациях должны быть высококвалифицированные специалисты, имеющие соответствующие документы и сертификаты, подтверждающие знания и практику внедрения стандартов ИСО 9000:2000.

Следует тщательно выбирать орган сертификации. Это, как правило, должно быть компания, которая является членом международной ассоциации классификационных обществ (МАКО), членом Международной ассоциации национальных органов по

сертификации (IQNet), признанная Европейским сообществом и аккредитованная в госстандартах России или Казахстана.



Сейчас разработка и внедрение ИСО 9001:2000 рассматривается большей частью применительно к промышленным отраслям: нефтяной, строительной, металлургической, энергетической, горнодобывающей, пищевой, учебным заведениям, транспорта, коммуникации и других. Однако, безусловно, общество имело бы существенно больше выгод, если бы к этому процессу приобщились также объекты туризма, здравоохранения, органы государственного управления, таможня, аэропорты и другие, то есть все хозяйствующие субъекты Казахстана должны функционировать с учетом требований этого стандарта. Научиться эффективно работать в соответствии с положениями менеджмента качества можно, если философия качественной жизни станет потребностью общества, его национальной идеей. Одним из условий создания культуры качества является постоянная пропаганда знаний в области менеджмента. Пропаганду знаний, организацию и осуществление процесса обучения, разработку и внедрение СМК должны проводить известные, имеющие опыт работы в данной области консалтинговые и сертификационные компании. На качественно новый уровень можно поднять процесс изучения современных технологий менеджмента качества в случае участия в нем ученых Национальной Инженерной Академии и Казахской Академии Менеджмента Качества.

В свое время Лео Сциллари заметил, что для успеха не надо быть умнее других, надо просто быть на один день быстрее большинства. Реализация системы менеджмента качества в наибольшей степени обеспечивает достижение успеха первыми. А это означает, что сертификат соответствия нужен не только Государству или иностранным партнерам, он нужен, прежде всего, организации, т.к. он дает предприятиям ряд неоспоримых преимуществ и может рассматриваться как объективное доказательство того, что данная организация может работать и выполнять свои обязательства в рамках требований международного менеджмента.

Литература

1. ИСО 9000:2000 «Система менеджмента качества. Общие положения. Словарь».
2. ИСО 9001:2000 «Система менеджмента качества. Требования».
3. ИСО 9004:2000 «Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению системы менеджмента качества».
4. Кулибаев А. А., Соловьев В. И., Баймышев К. К. Строительство и международные стандарты ИСО 9001:2000 // Менеджмент качества, 2003, № 1, С. 4–7.
5. Кондо Ё. Хосин канри - один из подходов японского менеджмента качества // Методы менеджмента качества, 2001, № 5, С. 4.
6. Концепция национальной политики России в области качества продукции и услуг // Вестник Госстандарта России, 2002, № 6, С. 77.
7. Нос И. Сертификат качества для стройки // Казахстанская правда, 16 ноября 2002, С. 5.
8. Чейз Р. Б., Эквилайн Н., Якобе Р. Ф. Производственный и операционный менеджмент. Издание 8. — Москва-Санкт-Петербург-Киев: Изд. Дом «Вильямс». — 2001. — 177 с.
9. Гличев А. В. Основы управления качеством продукции. — 2-е изд., перераб. и доп. — М: РИА «Стандарты и качество», 2001. — 424 с.
10. Новое американское тотальное управление качеством // Труды МИБФ и Ивановского регионального центра информатизации Высшей школы.
11. Гаффорова Е. Б. Создание системы менеджмента качества в вузе // Методы менеджмента качества, 2002, № 12, С. 12–16