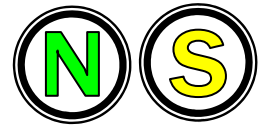


В ПОИСКАХ КОНСУЛЬТАНТА



Ясутис Мария Борисовна
менеджер по качеству ООО «Системы качества»



Итак, вы решились... Решили сделать словосочетание ISO 9001 для себя не просто малопонятной абстракцией, а внедрить эффективно работающую (именно работающую, а не существующую саму по себе, отдельно от компании!) систему менеджмента качества. Осталось выбрать себе в помощники консалтинговую компанию. А выбор большой, глаза разбегаются. Так кого же выбрать? Кто реально поможет сделать вашу компанию лидером на рынке, поможет решить существующие проблемы в управлении, а не зря потратит ваши деньги?

И раз уж вы приняли решение улучшить работу своего предприятия, то и выбирать надо с умом. Обратимся к стандарту (к ISO 9001:2008, к какому же еще?). Что он нам посоветует? Организация должна оценивать и выбирать поставщиков ... в соответствии с требованиями организации... ». Консультант – это тот же самый поставщик. Вот его будем оценивать. А для этого необходимо для начала определиться, а что, собственно, вы хотите получить в итоге? Какие требования вы к нему предъявите? На что необходимо обратить внимание при выборе?

В первую и главную очередь, вы должны понять, какую ответственность возьмет на себя консультант. Проведет ли он с вами только обучающие тренинги или будет разрабатывать всю документацию от и до и помогать с ее внедрением? Поинтересуйтесь, есть ли у фирмы четкая технология внедрения системы. Попросите предоставить хотя бы приблизительный План-График всех работ. В таком Плате, как правило, будет указано, какие работы возьмет на себя консультант, а с чем вам придется справляться самим. Стоит задуматься, если на вопросы о технологии вам не могут ответить ничего конкретного, в ответственность консультанта входят только обучающие тренинги и о документировании системы не сказано ничего или почти ничего.

Во-вторых, обратите внимание на сроки внедрения системы. В данном конкретном случае быстрее не значит лучше. Если вам говорят, что обеспечат вам систему за пару месяцев, или еще того хуже за 2-3 дня, бегите от таких консультантов подальше. Невозможно получить эффективно действующую систему менеджмента в такие сжатые сроки.

В-третьих, конечно же, квалификация консультантов. Кто они? Вчерашние студенты? Доктора наук? Международные аудиторы?

С требованиями определились. Кто-то из консультантов подходит под них лучше, кто-то хуже.



Мы подумали и выделили несколько «разновидностей» консультантов:

- **«Халевщик»**. Он пообещает вам разработать СМК за 3 дня. Выдаст вам комплект шаблонных документов, получит свои деньги и... И, собственно, все. Дальше вам придется разбираться самим. Ну или надеяться, что аудитор при сертификации вам попадется точно такой же.
- **«Теоретик»**. Он честно будет ездить к вам каждый месяц. И говорить, говорить, говорить все то, что вы и так сами сможете прочитать в специальной литературе. Возможно, он даже ответит на ваши вопросы. Но вот бороться с существующими проблемами в управлении, разрабатывать документацию, внедрять ее – это вы уж как-нибудь сами. Что, совсем не получается? Ладно, так и быть, дам вам обрзец.
- **«Честный труженик»**. Редкий, почти вымирающий вид. Он примет ваши проблемы как свои собственные. Он ответит на все ваши вопросы, передав знания, которыми обладает сам.. Он изучит вашу систему менеджмента от и до, выявит существующие проблемы и подскажет, как их решить. Он разработает для вас проекты документов, отражающие специфику именно вашей компании. Он посоветует, как все то, что разработали, лучше внедрить и поддерживать в рабочем состоянии. Он станет вашим лучшим другом и товарищем.

Итак, не все консультанты одинаково полезны. Думается, что если вы действительно хотите создать и внедрить эффективно работающую систему менеджмента, то следует выбирать третий тип консультанта.

Удачи вам и процветания!