

ДОСТОЙНЫЙ ВЫЗОВ НА БЛИЖАЙШИЕ ГОДЫ

Стандарт ИСО 9000 – производителям новой техники

В.Л. Рождественский

Председатель Совета директоров группы компаний «Интерсертифика», действительный член Академии проблем качества России.



Мир существенно изменился. Российский потребитель тоже. Все-таки философия менеджмента качества, отраженная в стандартах серии ИСО 9000, и понимание того, что именно потребитель платит за качество, постепенно разворачивает производителя лицом к клиенту.

Когда-то философия качества была в новинку для российского производителя и термин «менеджмент качества» вводил в замешательство рядового работника. Мы все знали, что на страже качества бесменно стоит ОТК. Именно отдел технического контроля, как мы думали, обеспечивает качество выпускаемой продукции. Кстати сказать, кто этим занимался в служебных организациях, для многих остается загадкой. В условиях тотального дефицита стоимость такого обеспечения качества не очень-то влияла на финансовую устойчивость предприятия.

Повторимся, мир изменился. Нет или почти нет дефицита. Мы уже можем выбирать, и тут критерий соотношения цена/качество приобретает решающее значение. Уловившие это изменение руководители предприятий в целях обеспечения необходимого качества начинают смещать акцент с операции контроля на более ранние стадии жизненного цикла продукции — на этапы производства, разработки продукта и далее на этап изучения рынка. Появляется осознание того, что качество продукта закладывается и формируется на всех этапах его создания во всех подразделениях предприятия. Вот тогда-то и приходит понимание логики стандарта ИСО 9001. того, что стандарт не устанавливает правила управления качеством как таковым, он устанавливает правила управления предприятием в условиях конкурентной среды.

Думается, для пользы дела следовало бы переводить на русский язык название стандарта ИСО 9001 не как «Система менеджмента качества», а как «Система качественного управления». Возможно, тогда и отношение руководителей предприятий к этому стандарту было бы другим.

Есть, но не то, работает, но не так

Бывая на предприятиях при первичном знакомстве, приходится слышать: «О чем вы говорите? Это у нас уже есть и работает». Однако в результате анализа выясняется, что есть, но не то, работает, но не так. Мы по своему обыкновению пытаемся приладить что-то новое к тому, что у нас уже есть, серьезно не преобразовывая последнего. В этом кроется основная ошибка. Стандарт ИСО 9001 — руководство прямого действия. Не реализовав в достаточной мере базовые посылы (процессный подход, системный подход, лидерство руководителя и т.д.), нельзя двигаться дальше. ИСО 9001 устанавливает базовые абсолютно логичные для условий рынка требования, создает скелет, который должен быть доработан под конкретные условия бизнеса, но все-таки это одна система управления. Если мы соглашаемся с этой логикой, тогда главной функцией службы качества современного предприятия является корпоративное развитие. Основная цель —

сделать предприятие преуспевающим и конкурентоспособным.

Управленческие стандарты, понятные всем

Ожидаемая и, по-видимому, неминуемая дальнейшая интеграция России в мировую экономику предполагает единые, понятные всем управленческие стандарты. В первую очередь, наличие на предприятиях сертифицированных систем управления на базе ИСО 9001. Уже продолжительное время западные бизнесмены, подыскивая для себя в России партнеров, выставляют в первую очередь именно это требование. Это тем более актуально, когда речь идет о производстве технических средств и оборудования, существенно влияющих на здоровье и безопасность человека — таких, как медицинская техника например. Потребитель нуждается в гарантиях, что используемые им медицинские приборы и средства разрабатывались и производились в управляемых условиях, исключающих малейшие риски для здоровья пользователя. Такой гарантией может являться сертифицированная авторитетным органом система менеджмента предприятия.



Общие и специфические требования к поставщикам возрастают. Таковы реалии и по-другому уже не будет. На базе универсального стандарта ИСО 9001 разрабатываются отраслевые стандарты, содержащие помимо общих требований ИСО 9001 также и требования, отражающие отраслевую специфику. Например, ИСО/ТУ 16949 для автомобильной промышленности, ИСО 29001 для нефтяной промышленности, СТО Газпром 9001 для газовой промышленности. AS 9100 для аэрокосмической отрасли. Для изготовителей медицинского оборудования разработан и применяется стандарт ИСО 13485.

Рентабельность бизнеса определяется качеством управления

И все же база — это ИСО 9001. Качество продукции и рентабельность бизнеса определяются качеством управления. Группа компаний «Интерсертифика» на протяжении своей 20-летней истории активно продвигает именно такое понимание управления качеством. За это время нами обучены десятки тысяч специалистов, проконсультированы несколько сотен предприятий, которые в результате получили сертификаты известного своей объективностью германского органа по сертификации TUV CERT.

Россияне всегда славились своей смекалкой и изобретательностью, однако дальше опытного образца дело, как правило, не шло. Необходимо изменить эту ситуацию, иначе наши разработки так и будут исчезать за пределами России или продолжать пылиться под сукном. Нынешняя ситуация может способствовать продвижению наших высокотехнологичных изделий на мировой рынок. Убеждены, что ориентация на использование современных научных достижений и технологии должна стать центральным пунктом системы менеджмента современного предприятия.

Другим важнейшим фактором должно стать управление рисками для конечного пользователя. Это предполагает активное применение на этапе разработки конструкции таких методов, как развертывание функций качества QFD и анализ видов и последствий потенциальных отказов FMEA. Первый метод направлен на гарантированное обеспечение учета при конструировании изделия заинтересованности потенциального пользователя в удобстве его применения, в чем мы в большинстве случаев уступали зарубежным аналогам. Второй метод позволяет выявить и устранить риски для здоровья пользователей оборудования уже на стадии проектирования.

Группа компаний «Интерсертифика» владеет всем необходимым для построения эффективных систем качественного менеджмента. **Мы осуществляем консультационное сопровождение проектов внедрения таких систем на предприятиях клиента, включая обучение и тренинги руководителей и специалистов по широкому кругу тем, затрагиваемых процессом преобразования.**

Достойный вызов на ближайшие годы

Многие спросят, время ли заниматься системой менеджмента сейчас, когда денег не хватает на самое необходимое? Наш ответ: «Именно сейчас этим и надо заниматься!» Кризисы приходят и уходят. Кризис когда-то закончится, и тот, кто думал об этом и готовился заранее, будет лучше оснащен для работы в новых условиях с новыми возможностями. Сейчас могут быть построены весьма эффективные механизмы управления бизнесом, а существующие системы менеджмента серьезно обновлены. До сих пор производительность труда на российских предприятиях в разы ниже показателей передовых стран. Понятно, причины разные, однако если оставить в стороне устаревшее оборудование и демографические проблемы, многое зависит и от существующих методов управления. **Темы повышения производительности труда и эффективности бизнеса неоднократно звучали в обращениях самых высоких руководителей страны. Качество и эффективность — достойный вызов для российских предприятий на ближайшие годы.**

ООО «Интерсертифика-ТЮФ совместно с ТЮФ Тюринген»
Сертификация систем менеджмента в ГОСТ Р и TÜV
International Certification (TIC)

117393, Москва, ул. Архитектора Власова, д. 55

Тел.: +7 (495) 785-1255, факс: +7 (495) 785-1256

e-mail: tuv@qcert.ru

www.qcert.ru

ООО «Тренинги и консультации для бизнеса
ИНТЕРСЕРТИФИКА»

Консультирование и обучение по внедрению систем менеджмента на основе стандартов ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO/TS 16949 и др.

117393, Москва, ул. Архитектора Власова, д. 55

Тел.: +7 (495) 785-1254, +7 (499) 128-9730,

факс: +7 (495) 755-8854

e-mail: seminars@icgrp.ru, tkb@icgrp.ru

www.icgrp.ru