

ЭКСПЕРТНЫЙ СОВЕТ

БУДУЩЕЕ СЕРИИ СТАНДАРТОВ ISO 9000

Иван Чайка, президент Международной Гильдии профессионалов качества, к.э.н., академик Академии проблем качества

Стандарты серии ISO сегодня применяют более миллиона предприятий, что делает его самым распространённым в мире. Уникальность стандарта состоит в том, что впервые объектом стандартизации стала система менеджмента, объект, который никогда раньше стандартизации не подвергался. Но прогресс не стоит на месте, поэтому и стандарты системы менеджмента необходимо поддерживать в актуальном состоянии.

Основы конкурентоспособности предприятий

Первая редакция стандарта ISO 9001 была опубликована в 1987 году. Прошло 25 лет, и стала очевидной необходимость его изменения, поскольку за это время произошли существенные изменения. В 80-е годы конкурентоспособность отождествлялось с качеством. Японские автомобили, бытовая электроника, оптика наводнили рынки, вытесняя зачастую американских и европейских производителей. Потребители стали отдавать предпочтение японским товарам, потому что они были более качественными и одновременно более дешевыми. Тогда весь мир понял, что качество является определяющим фактором конкурентоспособности. Именно в тот период сформировалась объективная потребность в таком документе, как серия международных стандартов ISO 9000, которая аккумулировала в себе теоретический и практический опыт передовых компаний. Этот опыт и нашёл отражение в стандартах ISO 9001 и ISO 9004.

Ситуация с тех пор коренным образом изменилась. Сегодня качество не является единственным фактором конкурентоспособности. Сегодня конкурентоспособность — это достаточно ёмкое понятие, в нём можно выделять приоритеты, но качество занимает уже не главенствующее место. Очень серьёзную позицию в конкурентоспособности занимает цена, и её соотношение с качеством. Появились также факторы, которые на определённом этапе могут стать критическими, например, охрана окружающей среды или безопасность труда. То есть, изменилось понятие конкурентоспособности предприятия, которая стала определяться многими параметрами. В связи с этим и стандарты ISO 9001 могут существенно изменяться.

ЭКСПЕРТНЫЙ СОВЕТ

Однако место качества в конкурентоспособности во многом зависит от конкретной страны и конкретного региона, экономики. Многие эксперты признают, что в России качество, как параметр конкурентоспособности, сегодня ушёл на задний план. В первую очередь это связано с вопросами законодательства, в частности, с Федеральным законом от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», который практически исключил надзор на рынке за качеством продукции. И в этой ситуации организации находят лазейки, чтобы выбрасывать на рынок товары с качеством, не соответствующим заявленному. На недавно прошедшем форуме, посвящённом вопросам контрафактной продукции, большинство экспертов сошлось на мнении, что факты подмены качества (фальсификации) носят массовый характер, их уровень дорос до масштабов национального бедствия у нас в стране.

Но не всё так мрачно. Разумеется, существуют предприятия, которые работают или пытаются работать цивилизованно, и для этих предприятий соотношение цены и качества становится важным фактором конкурентоспособности. В этой ситуации, конечно, такие подходы, как бережливое производство, которые минимизируют затраты и дают возможность оставлять неизменным или даже улучшать качество при уменьшении себестоимости, ставят предприятия в более выгодное положение, делают их более конкурентоспособными.

Системность как основа будущего стандарта ISO

Модель будущего стандарта качества ISO 9001 не может не учитывать изменения в аспектах конкурентоспособности. То есть нужно говорить о рассмотрении менеджмента качества не как об определяющем факторе, а как об одной из подсистем в системе менеджмента предприятия в целом. Это другая постановка вопроса, и она повлияет на структуру и содержание нового стандарта серии ISO 9000.

Предприятие можно сравнить с человеческим организмом. Это исключительно сложный «механизм», состоящий из множества взаимосвязанных подсистем. Например, по боли в мочке уха или через роговицу глаза можно понять, что творится с печенью или почками человека. То же самое и с целой организацией. Здесь так же можно выделить подсистемы, которые с точки зрения определения самостоятельны, но проектируются во взаимосвязи с другими подсистемами на определённую целевую установку. Недопонимание по данному вопросу приводит к тому, что на многих предприятиях в погоне за снижением издержек сегодня увольняют специалистов по управлению качеством, сокращаются те позиции на предприятии, которые профессионально должны заниматься этим направлением. А ведь проблемы на предприятии могут быть совсем в других «органах», и экономия на заработной плате одного или нескольких специалистов в, казалось бы, отлаженном механизме может быть заметна только один раз. Но в перспективе такая экономия обязательно приведёт к падению соотношения цены и качества продукции относительно среднего показателя по отрасли, к падению конкурентоспособности.

ЭКСПЕРТНЫЙ СОВЕТ

И раньше стандарты ISO претерпевали изменения, значительные и почти незаметные. Так, в 2000 году было принципиальное изменение концепции модели менеджмента качества, и главная особенность тогда заключалась в том, что в основу менеджмента качества, как и менеджмента предприятия, был положен процессный подход. Это была не просто выдумка авторов стандарта ISO 9001, это было отражение тех тенденций, которые на практике проявлялись и применялись на лучших предприятиях мира и которые легли в основу будущих стандартов ISO 9001 и ISO 9004. В 2008 году имела место небольшая доработка стандарта ISO 9001, и, начиная с этого года, стартует подготовка новой версии, которая должна появиться к 2015 году.

Особенности новой концепции

Разработчики будущего стандарта ISO 9001 говорят не о системе менеджмента качества в отдельности, а о существовании на предприятии целостной системы менеджмента, внутри которой подсистема менеджмента качества.

В семействе ISO 9000 два ключевых стандарта: ISO 9001 и ISO 9004. Модель ISO 9001 нацелена на создание уверенности в обеспечении именно качества продукции, она снижает риски получения не той продукции, которая была заявлена или которая была затребована потребителем. То есть, это модель снижения риска получения продукции ненадлежащего качества.

К процессному подходу как к современной парадигме управления предприятием ближе оказывается модель ISO 9004. Это более полный с точки зрения управления предприятием стандарт, который предлагает нацеленность на обеспечение уверенности в отношении благополучия организации в целом. Следовательно, он несколько ближе и по духу к создаваемому стандарту. В основу будущей модели ISO могут лечь следующие ключевые темы:

- интеграция «мышления на основе рисков»;
- больший акцент на принципах менеджмента качества;
- лучшее выстраивание процессов управления предприятием;
- «конечные результаты» (соответствие продукции и результативность процессов);
- менеджмент знаний;
- менеджмент жизненного цикла (Life cycle management, ISO 14040:2006);
- улучшение и инновации;
- время/скорость/ловкость;
- технологии и изменения в информационных технологиях (ИТ);
- включение таких инструментов качества, как 6 сигм, QFD, benchmarking и т.д.

Будущий стандарт, скорее всего, будет многосторонним. Мало того, он будет построен на структуре, которая сегодня директивно определена ISO для всех стандартов систем менеджмента. К таковым относятся универсальные стандарты качества, отраслевые (по медицинской технике, в пищевой отрасли и так далее), а также международные стандарты по другим аспектам менеджмента, например, менеджмент охраны окружающей среды, безопасности труда. Разработчики ISO осознали необходимость унификации структуры стандарта менеджмента.

ЭКСПЕРТНЫЙ СОВЕТ

Отныне все новые стандарты будут разрабатываться по универсальной структуре, а действующие стандарты должны быть пересмотрены в её рамках. Выглядит она следующим образом.

1. Область применения.
2. Нормативные ссылки.
3. Термины и определения.
4. Контекст деятельности организации.
5. Лидерство.
6. Планирование.
7. Обеспечение ресурсами и другая поддержка.
8. Операционные процессы.
9. Оценка показателей деятельности.
10. Улучшение.

Можно заметить, что в основе этой структуры лежит цикл Деминга для непрерывного совершенствования деятельности (планирование — действие (исполнение) — проверка — внесение корректирующих изменений). В то же время в новой структуре стандартов имеются целевые установки, а также методы, средства, правила и процедуры, которые используются для того чтобы достигать эти целевые установки. При этом разработчики планируют унификацию этих компонентов с таким расчетом, что примерно 30% каждого стандарта будет иметь идентичный текст.

Понятно, что такой глобальный подход не может быть выработан одним человеком или даже рабочей группой. Пересмотр стандарта не происходит с чистого листа, идёт очень большая подготовка, прежде всего сбор огромного количества мнений как со стороны теоретиков, так и со стороны практиков. В ходе обсуждения концепции новой версии уже было получено более 12 тыс. ответов от специалистов и экспертов. При этом методика работы технического комитета, занимающегося разработкой концепции, такова, что ни один ответ не остаётся без внимания, каждый ответ обязательно анализируется. На это уходит много временных и людских ресурсов. Но именно это позволит создать лучшую с объективной точки зрения модель, тем более что разработчики стандарта хотят сделать его настолько качественно, чтобы он был актуальным не менее 10 лет. В ближайшее время (рис. 1) уже появится техническое задание нового стандарта, а к сентябрю 2015 года планируется и публикация новой версии.

СПРАВКА

6 СИГМ

— концепция управления производством, суть которой сводится к необходимости улучшения качества выходов каждого из процессов, минимизации дефектов и статистических отклонений в операционной деятельности

QFD (Quality Function Deployment)

— структурирование (развертывание) функции качества, позволяет в компактной форме представить данные о разнообразных характеристиках продукта, а также отследить их влияние на принимаемые технические решения.

Бенчмаркинг (Benchmarking)

— процесс определения, понимания и адаптации имеющихся примеров эффективного функционирования компании с целью улучшения собственной.

Источник: wikipedia.org

ЭКСПЕРТНЫЙ СОВЕТ

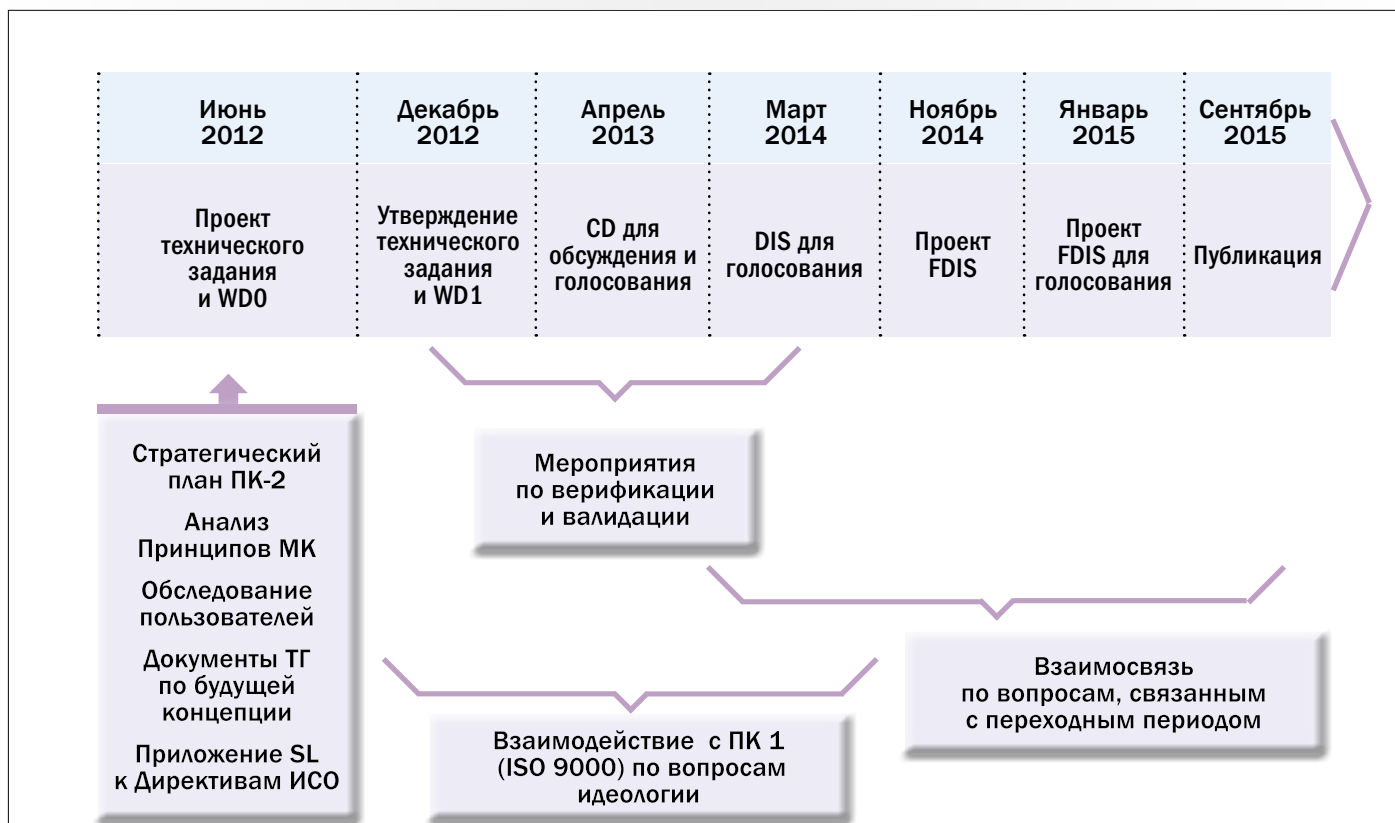


Рис. 1. Прогнозируемый график по подготовке и публикации стандарта ISO 9001:2015

Источник: <http://www.iso.org>

Используемые обозначения:

WD — Work Draft, рабочий черновик

CD — Committee Draft, черновик для обсуждения

DIS — Draft International Standard, черновик международного стандарта

FDIS — Final Draft International Standard, финальная версия черновика международного стандарта

ПК — подкомитет

МК — менеджмент качества

SL — здесь: наименование номера серии

IAF — International Accreditation Forum, международный аккредитационный форум

CASCO — Committee on conformity assessment, комитет международной организации ISO по проверке соответствия

Как видно из графика, принятие такого стандарта — дело крайне сложное и кропотливое, но, разумеется, необходимое и как никогда актуальное, ведь прошлая революция в стандарте ISO принесла процессный подход, на котором появляется слишком много «заплат». Новый стандарт позволит применившим его предприятиям ещё более упрочить конкурентные позиции на рынке и, как следствие, развиваться и расти.