

Шаршебаев А.А., Рысалиева Б.Б.

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ И СТАНДАРТЫ ISO 9000:
НОВАЯ ПАРАДИГМА БИЗНЕСА**

A.A. Sharshabaev, B.B. Rysaliev

QUALITY MANAGEMENT AND ISO 9000: NEW BUSINESS PARADIGM

УДК:33.002/45

В данной статье рассматриваются управление качеством и стандарты ISO 9000: новая парадигма бизнеса.

This article discusses the management of quality and standards ISO 9000: new business paradigm.

Уже набрали оскмину разговоры о том, что в современной рыночной экономике основным конкурентным преимуществом любого предприятия становится качество. Это слово – "качество" - стало своего рода общим местом в программных речах руководителей всех рангов. Возможно, именно поэтому мы редко задумываемся над тем, что такое, собственно говоря, качество, как его обеспечить и как убедить потребителей в высоком качестве производимой продукции.

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. В современной экономике общим мерилом являются нужды и требования потребителей. Если товар удовлетворяет их - он является качественным. Таким образом качество - есть способность товара или услуги наилучшим образом удовлетворять потребности людей.

Важность этого определения можно пояснить с помощью очень простого примера. Может ли считаться качественным стул с ножками разной длины? С точки зрения стандартов на производство мебели - очевидно нет. Однако, такие стулья можно ставить на ступенях - например, в театральном зале. И в этом случае они вполне могут считаться качественными и при этом их не надо переделывать для использования (укорачивать ножки).

Разобравшись в том, что такое качество и каким образом его можно идентифицировать, мы оказались перед главным вопросом - как можно обеспечить стабильное высокое качества товаров или услуг (то есть высокую степень соответствия ожиданиям и требованиям клиентов)?

Для обеспечения стабильного качества любой компании необходима стратегия качества. Такая стратегия, прежде всего, предполагает внедрение определенной философии. Ее основные элементы отображены в на следующем рисунке.



В центре стратегии качества, - конечно же, концентрация на клиентах и их потребностях, которые являются критерием качества. Концентрация в данном случае означает, что, принимая любое решение в управлении фирмой, мы должны принимать во внимание то, как оно отразится на удовлетворенности наших клиентов.

Для эффективного управления качеством принципиальное значение имеет концентрация на процессах. Как процесс можно рассматривать практически любую организационную деятельность. В ходе процесса некий "вход" (сырье, материал, полуфабрикат, информация и т.д.) преобразуется в некий "выход" (продукт) с конечной целью удовлетворить потребности клиента. Качество конечной продукции или услуг зависит от качества каждого отдельного процесса и их взаимоотношенности. Концентрация на процессах позволяет обеспечить прозрачность и управляемость производственной деятельности предприятия и работ по обслуживанию клиентов.

В обеспечении качества продукции и услуг, участвуют все подразделения и все сотрудники фирмы. Каждый работник должен четко знать какой вклад в процесс обеспечения качества он вносит выполняя свои должностные обязанности.

Еще один важный элемент динамичной стратегии (или системы) качества - непрерывные улучшения. Деятельность по улучшению качества направлена на обеспечение максимального соответствия производимых продукции и услуг потребностям клиентов, а также на устранение выявленных недостатков в существующих процессах. Качество продукции и услуг зависит от качества управления, принятия решений. Решения, влияющие на качество должны приниматься на основе фактов и проверенных данных.

Описанный подход к обеспечению качества является универсальным и может быть использован практически каждым предприятием, в любой отрасли для обеспечения стабильного высокого качества продукции и услуг. Этот универсальный подход был законодательно закреплён серией международных стандартов ISO 9000.

Зачем нужны стандарты систем качества? У каждого руководителя и у каждого покупателя (заказчика) продукции имеются две альтернативы поведения в отношении контроля работы поставщика (исполнителя):

Контролировать ход выполнения работы с целью предотвращения некачественного результата, затрачивая при этом значительные средства на контрольные мероприятия. Полностью доверить выполнение работы исполнителю, экономя средства, затрачиваемые на контроль, но неся риск убытков, связанных с получением некачественного результата. Один из главных идеологов управления качеством Эдвард Деминг описывает ряд закономерностей, позволяющих наглядно показать значение стандартизации систем качества:

"Правило недоверия": рациональный покупатель (заказчик) выберет альтернативу 1 при $R > C/L$

"Правило доверия": рациональный покупатель (заказчик) выберет альтернативу 2 при $R < C/L$

где: R - вероятность некачественного результата;

C - затраты на контроль для предотвращения некачественного результата;

L - ущерб от возникновения некачественного результата;

Естественно, экономически более выгодной является вторая альтернатива поведения, предполагающая доверие между партнерами. Для ее применения очевидно необходимо, чтобы вероятность получения некачественного результата от поставщика была как можно более низкой. Проблема только в том, чтобы объективно оценить значение R, то есть определить насколько можно доверять партнеру, поставщику или сотруднику и не контролировать его работу.

Краткая история стандартов ISO 9000. Семейство стандартов ISO 9000 ведет свою историю с 1987 года, когда Международная Организация по Стандартизации (International Organization for Standardization или ISO) утвердила первую версию универсальных стандартов сертификации систем качества: ISO 9000/87. За основу при разработке стандартов ISO 9000 были приняты стандарты, использовавшиеся министерством обороны США для оценки систем обеспечения качества поставщиков оборонной продукции. Методологической базой стандартов стал подход Управления комплексным качеством (Total Quality Management). Костяк семейства стандартов составили три альтернативные модели сертификации: ISO 9001 - Модель обеспечения качества при проектировании, производстве, монтаже и обслуживании ISO 9002 - Модель обеспечения качества при производстве, монтаже и обслуживании ISO 9003 - Модель обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях. В 1994 году была выпущена обновленная версия стандартов, в целом повторявшая структуру версии 1987 года (ISO 9000 /94). И наконец с 1 января 2001 года в действие вступает версия ISO 9000 /2000. Новая версия уже не

включает в себя альтернативных моделей обеспечения качества, подлежащих сертификации. С 2001 года сертифицировать по ISO 9000 можно будет лишь полномасштабную систему качества.

Философия стандартов семейства ISO 9000

Философия ISO 9000 основывается на экономически эффективном применении "правила доверия", позволяющем рациональнее использовать ресурсы как каждого предприятия в отдельности, так и экономики в целом. Можно считать, что стандарты систем качества ISO 9000 были внедрены именно для того, чтобы дать предприятиям большую уверенность в поставщиках, дать им возможность точнее оценить значение R и повисить это значение.

Важно четко разделять два понятия - управление качеством и сертификация систем качества. Управление качеством - одна из функций управления предприятием, которая позволяет реально обеспечивать высокий уровень качества продукции и услуг за счет внимательного и разумного управления производством и обслуживанием. Система управления качеством организована в соответствии со спецификой и задачами конкретного предприятия. Стандарты ISO 9000 предлагают методику построения такой системы, которая может быть официально сертифицирована.

Сертификация системы качества сама по себе не может обеспечить повышение качества. Она всего лишь показывает другим субъектам рынка, что система качества предприятия организована в соответствии с определенными требованиями и эффективно функционирует, обеспечивая стабильное и высокое качество продукции и услуг предприятия.

Сертификацию проводят специализированные сертификационные бюро (или регистры). Эти регистры аккредитованы при соответствующих государственных и международных органах стандартизации, что позволяет обеспечить доверие к выдаваемым ими сертификатам.

Стандарты ISO 9000 признаны во многих странах. Существуют переведенные на национальные языки и адаптированные версии стандартов, такие как, ГОСТ Р ИСО9000. В то же время сертификация по ISO 9000 не является обязательным требованием к производителям. Даже в промышленно развитых странах сертификация по ISO 9000 обязательна (по закону) только для поставщиков в военной и аэрокосмической отраслях, а также в некоторых отраслях, производящих продукцию, от качества которой зависят жизни людей. Однако, наличие сертификата ISO 9000, тем не менее зачастую является ключевым фактором успеха на многих рынках или даже выхода на них. Оно свидетельствует о принадлежности компании к цивилизованному деловому миру. Кроме того, системы качества многих компаний требуют наличия сертифицированных систем качества у их поставщиков.

Универсальность семейства стандартов ISO заключается в том, что они не предлагают абсолютных измеримых критериев качества для каждого отдель-

ного вида продукции и услуг (например, требуемых технических характеристик продукции). Это было бы и невозможно - ведь качество - есть способность продукции или услуг удовлетворять потребности людей, а потребности - бесконечно разнообразны. Стандарты семейства ISO 9000 задают лишь методологию функционирования системы качества, которая в свою очередь должна обеспечивать высокое качество продукции и услуг, производимых предприятием, иными словами - обеспечивать высокую степень удовлетворенности потребителей.

Нужно ли сертифицироваться по ISO 9000?

Ясно, что управлять качеством должны все, кто хочет сохранить конкурентоспособность на рынке. Вряд ли кто-то станет отрицать важность повышения качества для успеха на рынке. Другое дело - дорогостоящая процедура сертификации.

Сертификация по стандартам ISO 9000 предполагает соответствие системы качества предприятия ряду как содержательных, так и формальных требований. Процесс приведения системы качества в соответствие этим требованиям может быть весьма трудоемким и, как правило, занимает много времени. Поэтому, прежде чем принять решение о подготовке системы качества к сертификации по ISO 9000, руководство предприятия должно тщательно взвесить все "за" и "против", а также ясно определить зачем компании нужен сертификат на систему качества.

Даже за рубежом наличие сертификата ISO 9000 (или аналогичных сертификатов) является обязательным лишь в отдельных отраслях, преимущественно, связанных с продукцией, от качества которой зависит жизнь и здоровье людей (военные и аэрокосмические отрасли, автомобилестроение и др.). Иногда наличие сертификации является требованием системы качества самого заказчика. В остальных случаях сертификат ISO 9000 не является обязательным, однако может обеспечить преимущество при выборе поставщика.

Если дело касается российских предприятий, то речь о сертификации по ISO 9000 должна вестись в том случае, если компания работает на зарубежных рынках или намерена выходить на них, или же если клиенты компании требуют наличия у нее сертифицированной системы качества. Для предприятий легкой промышленности проблемы управления качеством и, в том числе, сертификации систем качества ничуть не менее актуальны, чем для предприятий любой другой отрасли. Все больше отечественных швейных и текстильных производств выходят на зарубежные рынки. Наиболее распространенная схема выхода предприятий легкой промышленности на экспортные рынки - участие в производственной кооперации с зарубежными партнерами. Европейские производители одежды готовы сотрудничать с поставщиками и субподрядчиками из России, однако

они требуют высокого и стабильного качества запрашиваемых производственных услуг. Конечно же, наличие документированной и сертифицированной системы качества может обеспечить большее доверие со стороны зарубежных партнеров.

В дальнейших публикациях мы подробнее рассмотрим философию и содержание требований стандартов ISO 9000, а также отдельные прикладные вопросы управления качеством.

Литература:

1. Абомелик Т.П. Управление качеством радиоэлектронной аппаратуры: Учеб.пос. - Ульяновск: УлГТУ, 1996.
2. Антонов Г.А. Основы стандартизации и управления качеством продукции: 4.1,2,3. - СПб.: Изд-во СПбУЭФ, 1995.
3. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством: Учебник. - М.: ИНФРА- М, 2000.
4. Белобрагин В.Я. Современные проблемы теории управления эффективностью производства и качеством продукции в условиях становления рынка. - М.: Изд-во стандартов, 1994.
5. Васильева Е.Н и др. Экономика качества: Уч.пособие. - Уфа: Изд-во БашГУ, 1998.
6. Версан В.Г. Интеграционное управление качеством, сертификация. Новые возможности и пути развития. - М.: Изд-во Акад. информ., 1994.
7. Гличев А.В. Основы управления качеством продукции.- М.: АМИ, 1998.
8. Гличев А.В. Реформирование экономики и фактор качества: К методологии вопроса // Стандарты и качество. - 1997.- N 4.
9. Гличев А.В. Очерки по экономике и управлению качеством продукции // Стандарты и качество. - 1990.- N 8,10; 1992.-N 9-11;-1993.-N 1,2;-1994.-N 10,12;-1995.-N 1, 3-6,
10. Горбашко Е.А. Менеджмент качества и конкурентоспособности: Уч.пос.- СПб.: Изд-во СПбУЭФ, 1998.
11. Ершов А.К. Управление качеством продукции: Учеб.пособие. — М.: Мир кн., 1997.
12. Исаев И.И. Управление качеством и сертификация продукции: Уч.пос.- СПб.: Изд-во СПбГМТУ, 1994.
13. Исикава К. Японские методы управления качеством. - М.: Экономика, 1988.
14. Качалов В.А. Всеобщий менеджмент качества – стратегия XXI века // Стандарты и качество. 1998. - N 8,9.
15. Крылова Г.Д. Зарубежный опыт управления качеством. - М.: Изд-во стандартов, 1992.
16. Лапидус В.А. Зачем у нас занимаются качеством ? // Стандарты и качество. - 1996.-N 1.
17. Львов Д.С. Экономика качества продукции. - М.: Экономика, 1972.
18. Ляшко Ф.Е., Быданов А.А. Сертификация производства. Учет и анализ затрат на обеспечение качества. - Ульяновск: УлГТУ, 1999.
19. Международные стандарты ИСО серии 9000 на системы качества: версии 1994 г. - М.: Изд-во стандартов, 1995.
20. Менеджмент систем качества: Уч. пос. / М.Г. Круглов, С.К.Сергеев, В.А.Такташов и др. - М.: ИГЖ Изд-во стандартов, 1997.

Рецензент: д.э.н., профессор Балбаков М.Б.