

# СМК — несколько наиболее дорогостоящих ошибок

Продолжая рубрику, посвященную системам менеджмента, в данной статье мы рассмотрим наиболее часто встречающиеся дорогостоящие ошибки и убыточные заблуждения руководителей предприятий, связанные с внедрением и сертификацией СМК.

## ТЕКСТ

Сергей Скворцов, директор по развитию, и Ирина Огурцова, специалист отдела качества ЦСРК

### НЕ ОЧЕВИДНА СВЯЗЬ С КАЧЕСТВОМ

В 1987 году Техническим комитетом ISO/TC 176 Международной организации по стандартизации (International Organization for Standardization) были разработаны стандарты в области обеспечения качества и управления им, известные, как «Стандарты ISO серии 9000».

В настоящее время стандарты ISO 9000 признаны во всех экономически развитых странах мира. В России сейчас действует стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2001, по сути являющийся адаптированным переводом на русский язык стандарта ISO 9001:2000.

Стандарты ISO 9000 занесены в Книгу рекордов Гиннеса, как самые популярные в мире стандарты в области качества. Их основная концепция заключается в определении набора требований и рекомендаций к системе управления качеством организаций. Причем одна из главных особенностей моделей ISO заключается в универсальности: ввиду того, что стандарты относятся не к конкретной продукции/услуге, а к управлению в целом, их можно применять для любой организации вне зависимости от сферы ее деятельности.

**Система менеджмента качества (СМК), соответствующая требованиям стандартов ISO 9000, предполагает наличие своевременного контроля процессов в течение всего цикла работ, что способствует значительному повышению качества, а следовательно, снижению потерь от возможного брака и рекламаций.**

### НЕ ПОНЯТНО, КАК ИСО И СМК

#### МОГУТ РАСШИРИТЬ НАШИ СВЯЗИ

Современное производство предполагает слаженное взаимодействие множества бизнес-партнеров. При этом каждая компания хочет быть уверенной в высоком качестве своей конечной продукции или услуги. Но как этого достичь, если нет уверенности в достойном качестве комплектующих, своевременности поставок, правильности оформления документации и т. п.?

Сегодня большинство компаний, имеющих сертифицированную СМК, требуют наличия сертификата соответствия ISO 9000 и у своих партнеров.

Например, все автомобильные и авиапредприятия страны, российские железные дороги, нефтегазовые и многие другие предприятия начинают работу с новыми партнерами только после предъявления ими сертификата соответствия и проведения аудита документации по качеству.

Имея в своем активе сертификат соответствия требованиям стандартов ISO 9000, организация значительно расширяет список компаний, которые готовы с ней сотрудничать.

Вполне возможно, что уже завтра ваше место займут компании-держатели сертификатов ISO 9000. Вступление России в ВТО откроет двери на российский рынок иностранным фирмам — в том числе из ближнего зарубежья. Наличие сертификата ISO 9000 даст им преимущество при заключении контрактов на строительство, производство и продажу товаров, оказание услуг.

**Сегодня наличие сертифицированной СМК чрезвычайно полезно; завтра оно будет необходимо.**

### ТРУДНО НАЙТИ ДОСТОЙНЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ

Несмотря на то, что специалистов по СМК сегодня готовят многие вузы, в первую очередь для работы в данной сфере необходим большой практический опыт.

Как говорилось выше, стандарты ISO 9000 являются универсальными, а соответственно, не имеют принципиального значения, на каких производствах проводил работы специалист. Важно, чтобы у него был достаточный опыт именно в области качества.

### МНЕ ПОМОГУТ,

#### НО ЗА БОЛЬШИЕ ДЕНЬГИ,

#### А ЗА БОЛЬШИЕ ДЕНЬГИ Я И САМ СДЕЛАЮ

Это одно из самых «убыточных» заблуждений, связанных с СМК.

Можно ли самостоятельно разработать и внедрить СМК? Можно! Так же, как, не будучи специалистом, можно взяться за любую сложную работу и выполнить ее... но с каким качеством, в какие сроки и с какими гарантиями?

Система управления компанией будет выстроена самостоятельно — с более или менее значительными погрешностями, которые, впоследствии «обратят» еще большими несоответствиями и в конечном итоге разрушат всю вроде бы логично выстроенную СМК, принеся неизбежные убытки.

**Настоящий же специалист разработает полноценную саморазвивающуюся СМК, что снимет необходимость постоянных дополнительных затрат на ее совершенствование.**

### ДОРОГО

Когда приобретают товар или услугу, задумываются о том, насколько это целесообразно, насколько

приобретение позволит облегчить жизнь или работу, как скоро окупятся вложенные средства.

Среди более миллиона предприятий и организаций разных отраслей экономики из 170 экономически развитых стран есть компании-гиганты с огромными объемами производства и уровнем доходов, а есть и совсем небольшие предприятия. Но все их объединяет одно: понимание руководителями того, что вложение средств в СМК есть ничто иное, как забота о завтрашнем дне своего бизнеса.

Средства, вложенные в СМК, окупаются за счет повышения качества, а соответственно конкурентоспособности, что дает возможность заключения новых контрактов, выхода на новые (в том числе, международные) экономические рынки.

**Вывод очевиден: вкладывать средства в СМК выгодно.**

### УСЛУГИ МЕСТНЫХ СПЕЦИАЛИСТОВ КАЧЕСТВЕННЕЕ И ДЕШЕВЛЕ

Факт: применять международные стандарты в столице начали несколько раньше, чем в регионах. Оттого и опыт у столичных специалистов несколько больше.

Как уже было сказано выше — профессионализм в области сертификации достигается прежде всего практическим путем. При этом опыт работы в конкретной отрасли или в конкретном регионе не имеет принципиального значения.

Например, специалисты ЦСРК работают не только в Москве. «География» оказания ими услуг чрезвычайно обширна: Сибирь, Дальний Восток, Урал, южные регионы России, Поволжье... Разнятся и сферы деятельности заказчиков. Среди них предприятия тяжелой и легкой индустрии, пищевые производства, строительство, банки, выставочные и рекламные компании... Но главное преимущество специалистов — именно в опыте, позволяющем оперативно обнаружить ошибки и подсказать пути их исправления.

Как показывают маркетинговые исследования, стоимость работ по разработке и сертификации систем менеджмента, при равном профессионализме специалистов, в столице даже несколько ниже, чем в регионах. Связано это с тем, что при большом объеме работ появляется возможность снизить их стоимость.

Кроме того, наиболее крупные органы по сертификации участвуют в различных государственных и региональных программах, в связи с чем стоимость работ значительно снижается.

**И в завершение: совсем не обязательно обращаться за подобными услугами к столичным специалистам. Все серьезные системы и органы по сертификации имеют официальные представительства в регионах. Например, у ЦСРК есть представительство, в том числе, и в Сибири — в г. Бердске.**

### НАМ И ТАК ХВАТАЕТ ДЕНЕГ И КЛИЕНТОВ ПРОЩЕ ПОДНЯТЬ ПОКАЗАТЕЛИ ЗА СЧЕТ ПЕРЕОСНАСТКИ ПРОИЗВОДСТВА

Ситуация на рынке товаров и услуг меняется с каждым днем, и вполне успешное и конкурентоспособное предприятие может в короткий период времени потерять все свои преимущества. Причин для этого множество: появление сильных конкурентов, изменение приоритетов рынка, принятие новых законов, вступление в ВТО и т.д.

В настоящее время, в условиях жесточайшей конкуренции, многие предприятия стремятся не просто закрепить свои позиции на отраслевом рынке, но и перейти на качественно новый уровень развития.

Существует ряд мер поддержания предприятия на плаву и даже некоторого развития: реклама, расширение производственных мощностей и др. Но для того, чтобы выделиться с помощью этих мер, нужны значительные и регулярные вложения, которые не всегда оправданы для предприятий малого и среднего бизнеса.

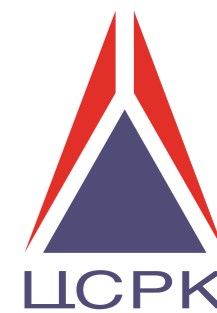
Переоснастка производства сама по себе не поднимет показатели. К оборудованию и технологиям необходимо «приложить» специалистов, обучить их и наладить производственные процессы согласно новой технологии.

Разработанная в соответствии со стандартами ISO 9000 система менеджмента качества сама тоже не поднимет показатели продаж. Однако, следуя ее указаниям, руководители поймут, как следует управлять технологическими и бизнес-процессами для достижения максимально высокого результата.

**Вывод. Переоснастка производства для повышения производственных показателей сама по себе мало эффективна, СМК справится с этой задачей гораздо лучше: СМК + современные технологии = максимальный результат.**

Руководители компаний, цивилизованно работающие на рынке товаров и услуг и заботящиеся о сегодняшнем и завтрашнем дне своего бизнеса, вкладывают средства в разработку, внедрение и сертификацию систем менеджмента качества, соответствующих требованиям стандартов ISO 9000. |

КОМПАНИЯ



ЦСРК,  
тел.: (495) 223-2218  
(многоканальный),  
www.stcert.ru