

---

# КРЕАТИВНЫЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ ОБ ИНСТРУМЕНТЕ ОТЕЧЕСТВЕННОЙ СЕРТИФИКАЦИИ

*М.Г. Карасева*

**Ключевые слова:** сертификация, качество, менеджмент, поставщики, потребители, нормативная документация.

Одной из проблем маркетинга отечественной продукции является ее сертификация. Данная ситуация вызвана рядом обстоятельств, имеющих исключительно противоречивые характеристики.

Сертификация является общепризнанным инструментом, направленным на повышение конкурентоспособности продукции, определяющим оптимальное соотношение ее потребительских свойств и цен на неё. Однако развитие и применение системы сертификации является дорогостоящим экономическим инструментом, целесообразным лишь при соответствующей готовности общественного производства к его восприятию.

Гарантией качества может выступать система менеджмента качества (СМК), построенная в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2000 «Системы менеджмента качества. Требования» (в Республике Беларусь – СТБ ИСО 9001-2001 «Системы менеджмента качества. Требования») [1; 2]. В п. 1.1 этого стандарта указано: «Настоящий международный стандарт устанавливает требования к системе менеджмента качества для тех случаев, когда организация нуждается в демонстрации своей способности постоянно поставлять продукцию, которая отвечает требованиям потребителя и соответствующим нормативным требованиям...» [1]. Если попытаться очень коротко и просто объяснить суть стандарта ISO 9001:2000, то можно дать ему такое определение: это минимальный набор правил, которыми должна руководствоваться каждая организация, постоянно стремящаяся уменьшать число проблем как внутри организации, так и при взаимодействии с поставщиками и потребителями.

Организация принимает решение о необходимости сертификации СМК, так как иначе могут возникнуть проблемы с заключением

контракта (это связано с тем, что при равных условиях выберут конкурента, у которого сертифицирована СМК). С потерей контрактов предприятия понесут убытки и, как следствие, не получат прибыли. Сертификация СМК стала обязательным требованием для участия в большинстве тендеров, особенно при экспортных поставках, а также для получения государственного заказа. Крупные предприятия России устанавливают для своих поставщиков определенные условия сотрудничества. Например, АО «Автоваз» требует от поставщиков комплектующих разработать и внедрить СМК, соответствующую требованиям стандарта ISO 9001:2000 и техническим условиям ISO/TS 16949:2002 «Системы менеджмента качества. Поставщики предприятий автомобильной промышленности. Особые требования к применению стандарта ISO 9001:2000» [3; 4]. В этих технических условиях (п. 7.4.1.2) указано, что организации, осуществляющие поставки на автосборочные предприятия, «должны способствовать развитию системы менеджмента качества поставщиков с целью его соответствия настоящим Техническим условиям. Соответствие ISO 9001:2000 является первым шагом достижения этой цели. Если потребителем не установлено иное, то и у поставщиков организации должна быть сертифицирована система менеджмента качества на соответствие ISO 9001:2000 аккредитованным органом по сертификации (третьей стороной)» [4]. Иными словами, поставщики автосборочных заводов должны осуществлять закупки материалов и комплектующих у предприятий, на которых функционирует СМК, соответствующая требованиям стандарта ISO 9001:2000 [3].

Требование о разработке и внедрении СМК исходит и от владельцев предприятия. Особенно часто это происходит, когда

собственниками становятся представители других стран.

Заинтересованные стороны (потребители, собственники, кредитные организации и т. д.) выдвигают требование о наличии сертифицированной СМК потому, что им нужны гарантии стабильной (применительно к качеству продукции) работы организации.

Однако стандарт ISO 9001:2000 не спасет организацию от всех проблем. К тому же только правильная и неформальная реализация его требований принесет конкретную пользу предприятию.

В процессе реализации проекта по созданию СМК в соответствии с требованиями стандарта СТБ ИСО 9001-2001 возникает ряд проблем.

На наш взгляд, первопричиной неэффективности СМК является формальный подход организации по реализации проекта сертификации СМК. Систематически делаются попытки формально создать необходимый комплект документов в соответствии со стандартом.

Вопросы эффективности работы и внедрения СМК волнуют многих, написано много статей о причинах низкой экономической эффективности внедрения стандарта ISO 9001:2000 на предприятиях. Выделяются проблемы и даются рекомендации по их устранению, но положительного эффекта пока нет [3–7].

Не поможет и купленный сертификат. Потребитель, который сначала его увидел, а затем получил продукцию несоответствующего качества, уйдет к конкурентам. К тому же сертификат существует только на бумаге, это приведет к потере денег, затраченных на его приобретение при проведении первого аудита.

Вторая не менее важная проблема заключается в том, что предприятия не уделяют должного внимания этапу разработки нормативной документации.

Составление документов, необходимых для разработки СМК, зачастую поручается необученным специалистам, а руководители подписывают их не вникая в суть. Получив пакет документов, организация начинает работать в соответствии с ними. Постепенно выясняется, что так работать неудобно или вообще невозможно. Далее возникает длительный процесс переделки документации, внесения в нее изменений, что, конечно же, сопровождается потерей времени. Отсюда можно сделать вывод: поручать работу по разработке СМК необходимо только компетентным, обученным, имеющим опыт работы на производстве специалистам.

К третьей проблеме можно отнести непонимание высшим руководством своей роли и обязанностей при разработке СМК. Руководитель предприятия издает приказ о назначении ответственных и самоустраняется [5]. Создаются отдельные службы по качеству, им поручается разработка документации СМК, при этом остальные подразделения и руководство предприятия участия в разработке документации не принимают. Если даже документация службой по качеству будет разработана в срок, то реальной пользы от неё не будет.

Руководство организации не должно ограничиваться только инициированием создания проекта по разработке СМК. Следует помнить, что это коллективное творчество с привлечением к сотрудникам, которые будут непосредственно работать с новой системой.

На крупных предприятиях потребуется организовать координирующую службу. Причем сделать это нужно сразу же после принятия решения о начале работ по сертификации СМК.

Большинство организаций не учитывает вышеизложенных рекомендаций, а потому у них и возникают проблемы. Организации обращаются к сторонним структурам. Консалтинговые компании предлагают услуги по разработке СМК, отвечающей требованиям стандартов ISO серии 9000. Но при выборе консультирующей организации надо ориентироваться на качество оказываемых услуг, а не на цену (она ничего не выражает, если неизвестно качество). Необходимо собрать информацию о практическом опыте фирмы и консультантов, о качестве консультационных услуг (о них можно судить по наличию опыта у фирмы – длительность ее функционирования; число клиентов, обратившихся в фирму за все время ее существования; наличие положительных откликов клиентов). Обучение необходимо пройти в первую очередь сотрудникам организации, которые будут непосредственно связаны с работой новой системы, а также обязательно – руководителям.

Наиболее эффективным способом подготовки кадров является обучение одной части высшего руководства и руководителей среднего звена на выездных семинарах (с отрывом от производства), а другой – на семинарах в пределах предприятия (с последующим распространением полученных знаний среди всего персонала).

Практика проведения семинаров на территории предприятия показывает, что при обучении рядового персонала, который будет непосредственно заниматься разработкой необходимой нормативной документации и ее внедрением на производстве, почти никогда не возникает проблем. Трудности появляются при обучении руководителей среднего звена. Но могут возникнуть сложности и с организацией обучения высших руководителей предприятия. Как правило, они работают в условиях постоянной нехватки времени, а потому им довольно сложно выкроить время для обучения. Беда еще и в том, что руководство и персонал зачастую не воспринимают и не реализуют рекомендаций консультанта по созданию СМК.

При реализации процессного подхода, который изложен в стандартах ISO серии 9000, в организации для оценки процессов СМК зачастую не применяются показатели эффективности, характеризующие соотношение между достигнутыми результатами и использованными ресурсами. В п. 4.1 стандарта указано, что организация должна «установить критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности как при осуществлении этих процессов, так и при управлении ими».

У каждого процесса – конкретная цель, но в общем ее можно сформулировать и так: сделать что-то вовремя, качественно и эффективно (с оптимальными затратами).

Организация получит пользу от внедрения процессного подхода в том случае, если будет использовать для оценки процессов финансовые показатели, что рекомендуется в стандарте ISO 9004:2000 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению» [8]. В нем указано: «Руководству организации следует преобразовывать данные о процессах в финансовую информацию, чтобы получать сравнимые между собой показатели процессов и способствовать повышению результативности и эффективности организации».

Если организация не может подсчитать все затраты, то необходимо подсчитать потери, причины возникновения которых находятся в каком-либо конкретном процессе.

Критерии оценки процессов нужны в первую очередь для выявления в них проблем и их устранения, при подсчете затрат (потерь), определении эффективности. При формальном же отношении к нормативной документации ничто не заработает без дополнительных усилий.

Здесь уместно вспомнить методологию PDCA: Plan-Do-Check-Act (Планируй – Выполняй – Проверяй – Воздействуй) [1]. Порядок действий должен быть четким: спланировали (установили правила в документированных процедурах), затем приступили к выполнению, а далее необходимо контролировать и анализировать результаты, а при необходимости – принимать должные меры.

В стандарте ISO 9001:2000 заложены механизмы, позволяющие решить данную проблему: обучение персонала, внутренний аудит. Необходимо обучать кадры новым правилам, оценивать результативность обучения, а также проверять выполнение персоналом установленных правил.

Существуют и другие механизмы, которые также направлены на распространение и выполнение правил персоналом организации: контроль соблюдения технологической дисциплины, авторский надзор со стороны разработчика, метрологический надзор. Все они направлены на контроль соблюдения определенных правил, а в случае возникновения проблем предусмотрены анализ причин, определение и выполнение необходимых корректирующих действий. Работа по повышению качества и снижению стоимости продукции всегда являлась приоритетной задачей предприятия. Сертификационные мероприятия не оказывают новационного влияния на решение проблем конкурентоспособности, но наносят вред обществу, отвлекая его на демонстрацию «модных» инструментов, к использованию которых отечественное производство, к сожалению, пока не готово.

Представляется, что в условиях Республики Беларусь сертификация является формальным явлением, при котором получаемый эффект не является адекватным производственным затратам. Не всегда реализуется ожидаемое повышение качества продукции и снижение её стоимости. Предприятия вынуждены заниматься сертификацией, понимая при этом, что она не окажет принципиального эффекта, а потому и отношение к ней адекватное по всей организационной цепочке – от государственных органов до наиболее мелких подразделений.

Представляется, что сертификация должна быть в большей степени добровольным явлением для производителей продукции. Её основной функцией является аналитическая оценка конкурентоспособности продукции, ориентированная на определенные рынки:

отечественный, российский, стран СНГ, европейский, других регионов мира. Она должна выполнять роль методического инструмента, аналитического процесса оценки возможностей отечественного производства. Тогда отпадает необходимость содержать раздутые государственные органы, придумывать регламенты, требующие наличия соответствующих

сертификационных документов, не отражающих реального уровня рыночных «достоинств» продукции. Отпадает необходимость содержать «армию» консультантов, отвлекать коллективы предприятий на изучение сертификационных методик, создание комплекса необходимых документов для сертификации систем менеджмента качества (СМК).

### ЛИТЕРАТУРА

1. Международный стандарт ISO 9001:2000 «Системы менеджмента качества. Требования». ISO 2000.
2. Государственный стандарт СТБ ИСО 9001-2001 Республики Беларусь «Системы менеджмента качества. Требования». – Минск: Госстандарт, 2001.
3. Исаев, С. Практические рекомендации при разработке и сертификации СМК / С. Исаев // Управление качеством. – 2008. – №7. – С. 13.
4. Международный стандарт ISO/TS 16949:2002 «Системы менеджмента качества. Постановки предприятий автомобильной промышленности. Особые требования к применению стандарта ISO 9001:2000». ISO 2000.
5. Егорова, Л. Причины неэффективности систем менеджмента качества / Л. Егорова // Стандарты и качество. – 2006. – №12. – С. 54.
6. Версан, В.Г. Сильные и слабые стороны стандартов ИСО серии 9000 / В.Г. Версан // Стандарты и качество. – 2001. – №12. – С. 56.
7. Версан, В.Г. Высшее руководство предприятий и стандарты ИСО серии 9000 версии 2000 года: суть конфликта и его последствия / В.Г. Версан // Сертификация. – 2005. – №1. – С. 2.
8. Международный стандарт ISO 9004:2000 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению». ISO 2000.

### РЕЗЮМЕ

В статье проанализированы причины неэффективности работы и внедрения системы менеджмента качества, рассмотрены проблемы применения системы сертификации отечественной продукции в соответствии с требованиями СТБ ИСО 9001-2001, основной функцией которой является аналитическая оценка конкурентоспособности продукции, ориентированной на определенные рынки.

### SUMMARY

The article analyzes the causes of inefficiencies of a quality management system implementation and related works. The problems of certification system of domestic products in accordance with the requirements of STB:ISO 9001-2001 are analyzed. The main function of this certification is the analytical evaluation of the competitiveness of products targeting specific markets.

\* Статья поступила в редакцию 10 сентября 2010 г.