

## О СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

---

**Abstract:** The basic stimulus for creation of quality management systems at the enterprises are created. Some advantages of standards of series ISO 9000–2000 for creation of the quality management systems at enterprises are show. The influence of certification of systems of quality management on a rating of the enterprise is discussed.

**Key words:** certification, ISO 9000–2000, systems of quality management.

**Анотація:** Визначені основні стимули для створення на підприємствах систем менеджменту якості. Наведені деякі переваги стандартів серії ISO 9000–2000 для створення систем менеджменту якості на підприємствах. Розглядається вплив сертифікації систем менеджменту якості на рейтинг підприємств.

**Ключові слова:** сертифікація, ISO 9000–2000, системи менеджменту якості.

**Аннотация:** Определены основные стимулы для создания на предприятиях систем менеджмента качества. Приведены некоторые преимущества стандартов серии ISO 9000–2000 для создания систем менеджмента качества на предприятиях. Рассматривается влияние сертификации систем менеджмента качества на рейтинг предприятий.

**Ключевые слова:** сертификация, ISO 9000–2000, системы менеджмента качества.

### 1. Введение

В марте 2004 года Орган по сертификации УКРСЕРТКОМПЬЮТЕР (Институт проблем математических машин и систем НАНУ) был аккредитован в международной системе сертификации SIC (System of Independent Certification) как орган по сертификации систем менеджмента качества. Участие в сертификационных и внутренних аудитах систем менеджмента на разных предприятиях позволило проанализировать влияние сертификации системы менеджмента качества (СМК) на рейтинг предприятия и деятельность предприятия в целом.

Рассмотрим некоторую практику внедрения и сертификации систем менеджмента качества, соответствующих требованиям международных стандартов серии ISO 9000–2000. Интерес для исследования представляет сертификация реально действующей системы менеджмента качества, подтвержденная работоспособной системой менеджмента.

### 2. Кому нужна сертификация системы менеджмента качества?

Можно выделить следующие группы украинских предприятий, которым важен вопрос рейтинга и которые выстраивают систему менеджмента качества.

*Предприятия, у которых доминируют внутренние стимулы к построению системы менеджмента качества:*

- стремящиеся повысить свою эффективность и сохранить заданный уровень качества продукции при минимизации затрат;
- лидеры, максимизирующие качество продукции при заданном уровне расходов.

*Предприятия, у которых доминируют внешние стимулы к построению системы менеджмента качества:*

- стремящиеся привлечь иностранные или украинские инвестиции;
- готовящиеся к частичной или полной продаже.

Процедура выстраивания системы менеджмента качества и последующего получения сертификата соответствия стандартам серии ISO 9000–2000 является трудоемкой, дорогостоящей и достаточно длительной, но, несмотря на это, все большее число украинских предприятий принимают стратегическое решение о создании системы менеджмента качества. В приведенном выше списке предприятия либо добровольно идут на выстраивание системы менеджмента качества и ее сертификацию с целью повышения внутренней эффективности деятельности, либо они вынуждены на это пойти в ответ на требования рынка, партнеров, инвесторов или собственников. В любом случае при выстраивании действующей системы менеджмента качества вместе с международным сертификатом предприятие получает ряд существенных преимуществ, которые, в свою очередь, позитивно влияют на его рейтинг.

Для того чтобы определить, какие преимущества может дать сертификат, рассмотрим, что представляют собой международные стандарты серии ISO 9000–2000, на соответствие которым проверяется система менеджмента качества организации при сертификации.

### **3. Стандарты серии ISO 9000–2000**

Стандарты серии ISO 9000–2000 разработаны Международной организацией по стандартизации на основе обобщения опыта ведущих предприятий в области менеджмента качества [1]. Основной целью их создания была разработка требований к подсистемам и компонентам деятельности организации, выполнение которых свидетельствует о способности производить продукцию/услугу в точном соответствии с требованиями клиентов.

Стандарты серии ISO 9000–2000 являются универсальными стандартами, общими для всех отраслей промышленности, секторов экономики и видов продукции или услуг. Стандарты содержат ряд требований, которые должны быть реализованы в системе менеджмента качества организации, но при этом они не предписывают, как именно должны быть реализованы эти требования. Организация самостоятельно наиболее приемлемым для себя способом определяет и документально оформляет реализацию требований стандарта в ее деятельности. В результате система менеджмента качества всегда выстраивается индивидуально под конкретную организацию в соответствии с ее целями и задачами, спецификой внешнего окружения и внутренними особенностями деятельности. Именно поэтому систему менеджмента качества одного предприятия невозможно напрямую скопировать и перенести на деятельность другого - слишком индивидуальна и даже уникальна каждая система менеджмента.

Система менеджмента качества, разработанная в соответствии со стандартом серии ISO 9000–2000, – это управленческая подсистема, в основе которой лежит структурированный набор документов, регламентирующий основные аспекты деятельности предприятия. В соответствии с требованиями стандарта документация системы менеджмента качества должна включать:

- политику и цели в области качества;
- руководство по качеству, включающее описание области применения системы менеджмента качества, документированные процедуры системы менеджмента качества и описание взаимодействия процессов системы;

– документы, необходимые для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и менеджмента (методологические и рабочие инструкции, регламенты, положения и т.д.);

– текущие документы по качеству (протоколы, отчеты, записи о несоответствиях) – документы, отражающие фактическое состояние системы [2].

Документация системы менеджмента, соответствующая требованиям международного стандарта, должна полностью описывать деятельность предприятия, особенно те процессы, которые существенно влияют на качество производимой продукции/услуги.

Стандарты серии ISO 9000–2000 включают в себе целый ряд возможностей, которые предприятие может реализовать при построении системы менеджмента: это и совершенствование системы, и снижение издержек, и уменьшение рисков, и рост объема продаж. Каждый из этих позитивных результатов по-своему влияет на рейтинг предприятия.

Стоит отметить, что концепция стандартов серии ISO 9000 версии 2000 года основана на процессном подходе, который представляет деятельность предприятия в виде ряда взаимосвязанных процессов, с помощью которых предприятие разрабатывает, внедряет и улучшает результативность системы менеджмента. В соответствии с этим подходом каждый процесс в организации должен иметь своего "владельца", несущего ответственность за этот процесс и осуществляющего его мониторинг, измерение, анализ эффективности и корректировку. Периодическая деятельность по мониторингу и корректировке обеспечивает непрерывное совершенствование процессов деятельности предприятия. Система менеджмента качества содержит и другие встроенные механизмы самосовершенствования (внутренние аудиты, анализ со стороны руководства), которые в совокупности обеспечивают ее непрерывное и своевременное изменение в ответ на изменения внешней и внутренней среды.

#### **4. Влияние сертификации системы менеджмента качества на рейтинг предприятия**

Сертификация системы менеджмента качества изменяет рейтинг каждой из выделенных групп предприятий за счет влияния различных факторов.

*Предприятия, стремящиеся сохранить заданный уровень качества продукции/услуги при минимизации затрат.* При выстраивании процессной модели деятельности, которая подразумевает управление процессами по "входу" и "выходу" и наличие инструментов определения эффективности каждого процесса, становится возможной оценка выгоды покупки результатов некоторых подпроцессов на стороне, т.е. применение аутсорсинга. Услуги сторонних организаций используются с целью снижения затрат при условии сохранения текущего качества продукции/услуги. В итоге организация получает возможность либо снижать цены и за счет этого увеличивать объем продаж, либо повышать финансовую устойчивость бизнеса. Если стоимость предприятия рассчитывается доходным методом, основанным на определении дисконтированного денежного дохода, который принесет бизнес в будущем, то рейтинг предприятия растет за счет снижения рисков будущих доходов и роста объема будущих денежных потоков.

Кроме того, выстраивание системы менеджмента качества позволяет снизить затраты на управление. Документированность ключевых процессов деятельности предприятия обеспечивает их лучшую управляемость; контроль, анализ и пересмотр процессов обеспечивает их непрерывное совершенствование; распределение полномочий и ответственности персонала дает механизмы контроля исполнения обязанностей и меры предупреждения отрицательных результатов. В результате деятельность предприятия становится более прозрачной для руководства, повышается точность, качество и оперативность принятия управленческих решений. Действующая система менеджмента качества позволяет сократить издержки на обнаружение и исправление дефектов, а также внешние и внутренние потери, вызванные дефектами и несоответствиями.

*Предприятия-лидеры, максимизирующие качество продукции при заданном уровне расходов.* На фазе внедренного процессного менеджмента бизнес-процессы, организованные по принципу контроля заданного качества результатов, уже обеспечивают низкий уровень издержек. Поэтому дальнейшее улучшение показателей деятельности предприятия становится возможным не за счет снижения цены, а за счет увеличения качества продукции и (или) услуг. Здесь также возможно применение аутсорсинга, но уже с иными целями – для максимизации качества продукции при заданном уровне расходов. Качество в определении международного стандарта – это способность продукции удовлетворить установленные или предполагаемые потребности клиентов. Улучшение качества означает, что продукция производится в большем соответствии с требованиями потребителей, что ведет к росту их удовлетворенности качеством продукции/услуги и, как следствие, к росту лояльности клиентов, увеличению объемов продаж.

*Предприятия, стремящиеся привлечь иностранные или украинские инвестиции.* Наличие международного сертификата на систему менеджмента качества может иметь решающее значение при привлечении инвестиций, так как повышает уровень надежности и доверия к предприятиям со стороны потенциальных инвесторов, значительно снижает риск при оказании инвестиционной поддержки предприятию и является своего рода гарантом для инвестиционных предприятий. Работа с компанией, имеющей международный сертификат соответствия стандартам ISO 9000–2000, считается менее рискованной за счет внутренней структурированности и упорядоченности деятельности предприятия, большей прозрачности системы менеджмента.

Для потенциальных инвесторов стоимость предприятия чаще всего определяется доходным методом, с помощью которого проверяется целесообразность инвестиционных вложений в компанию. В этом случае рейтинг предприятия при сертификации увеличивается как минимум за счет снижения рисков будущих доходов.

*Предприятия, готовящиеся к частичной или полной продаже.* Обоснованная рыночная стоимость предприятия складывается из стоимости предприятия как системы элементов (активов) плюс системный эффект (goodwill). Гудвилл, "доброе имя", – это неосязаемые активы предприятия, включающие его имидж, деловую репутацию, взаимоотношения с клиентурой, торговые марки, местонахождение, номенклатуру производимой продукции и др. Данные факторы отдельно не выделяются и не оцениваются в отчетности предприятия, но создают реальные экономические выгоды.

Построение системы менеджмента качества позволяет в значительной степени улучшить такие составляющие гудвилла, как имидж и репутацию предприятия. В то же время сама сертифицированная система менеджмента качества предприятия является одной из составляющих гудвилла, поэтому получение сертификата напрямую влияет на повышение рыночной стоимости предприятия. По сведениям международного регистратора "Det Norske Veritas", сертификация системы менеджмента качества повышает рыночную стоимость предприятия в среднем на 10% [3].

## 5. Выводы

Если собственник ставит целью повышение рейтинга предприятия (для дальнейшей продажи, капитализации, привлечения инвестиций и т.д.), то получение сертификата на систему менеджмента качества по стандарту ISO 9000–2000 может стать реальным инструментом достижения данной цели. Система менеджмента качества, выстроенная в соответствии с требованиями международного стандарта, может увеличить стоимость предприятия на 5–10%.

Система менеджмента качества, соответствующая требованиям ISO 9001–2000, является эффективным инструментом упорядочивания деятельности предприятия. За счет документированности, контроля, анализа и периодического пересмотра ключевых производственных и управленческих процессов в соответствии с требованиями международного стандарта обеспечивается прозрачность, лучшая управляемость и непрерывное совершенствование деятельности предприятия.

*«Глобальная конкуренция должна стать стратегической целью всех предприятий. Ни одна организация, будь-то коммерческое предприятие, университет или больница, не может рассчитывать на выживание, не говоря об успехе, если не будет соответствовать стандартам, установленным лидерами индустрии, в какой бы точке мира они не находились».* (Питер Ф. Друкер «Задания менеджмента XXI столетия») [4].

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРИ

1. ДСТУ ISO 9000:2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник. Держстандарт України. – 2001.
2. ДСТУ ISO 9000:2001. Системи управління якістю. Вимоги. Держстандарт України. – 2001.
3. Ткаченко І. ISO 9000:2000 – вибор и применение стандартів // Інтернет, веб-сайт ISO/TK 176 "ТЮФ Норд Україна".
4. Ситніченко В., Кисельова А. Сучасні системи менеджменту – основа сталого розвитку підприємства // Стандартизація. Сертифікація. Якість. Науково-технічний журнал. – 2004. – № 3. – С. 59.