

**ОРГАНИЗАЦИЯ ЭФФЕКТИВНОГО МЕНЕДЖМЕНТА
НА ОСНОВЕ МЕЖДУНАРОДНОГО СТАНДАРТА ISO 9004:2009****Н. В. Семуткина***Учреждение образования «Гомельский государственный
технический университет имени П. О. Сухого», Беларусь*

Научный руководитель С. Е. Астраханцев

Ни для кого не секрет, что устойчивый успех любой организации обеспечивается ее способностью удовлетворять ожидания и потребности потребителей и других заинтересованных сторон в долгосрочной перспективе. Однако в связи с постоянной изменчивостью и нестабильностью внутренней и внешней среды высшее руководство должно применять меры по поддержанию и совершенствованию деятельности организации посредством эффективного и результативного менеджмента.

В суматохе, которую представляет собой деловая среда, часто внимание больше концентрируется на мелочах, отдельных частях, а не на деле в целом. В этом, конечно, нет ничего плохого, однако для создания эффективной организации настоящей целью должно быть наиболее качественное выполнение всех требований, при котором создается синергетический эффект от взаимодействия элементов системы менеджмента. Именно такое поэтапное выполнение рекомендаций, которые могут привести организацию к успеху, рассматривается в международном стандарте ISO 9004.

Данный стандарт был создан Международной Организацией по Стандартизации – ISO (International Organization for Standardization), чья компетентность и объективность не требует подтверждений. Этой организацией была разработана серия стандартов в диапазоне номеров 9000–11000. Стандарты этой серии определяют требования именно к системе управления, а не к продукции или услугам, предоставляемым организациями и предприятиями.

Наиболее часто применяемыми являются стандарты ISO 9000:2005, ISO 9001:2008, ISO 9004:2009.

Стандарт ISO 9000:2005 предназначен для установления единого понимания терминов и понятий, используемых в стандартах ISO серии 9000. Он определяет основные положения систем менеджмента качества и принципы, используемые при построении систем качества. Система менеджмента качества на современном уровне развития представляет собой идеологию управления организацией, а не просто организационно-техническую систему или набор взаимосвязанных управленческих методов и технологий. В основе любой идеологии лежат постулаты или принципы, от которых эта идеология отталкивается. Именно на основе таких принципов строится вся теоретическая и практическая база. Стандарты ISO серии 9000 являются практической базой идеологии менеджмента качества. Поэтому в стандарте ISO 9000:2005 кроме терминов и определений даются основные принципы менеджмента качества, на основе которых построены требования системы качества и методы реализации этих требований.

Стандарт ISO 9001:2008 предназначен для разработки и внедрения систем менеджмента качества предприятий с целью последующей сертификации или для заключения контрактов с другими предприятиями, которые предъявляют требования к стабильности и надежности выполнения контрактных обязательств. Требования, содержащиеся в стандарте ISO 9001:2008, являются общими и предназначены для применения ко всем организациям независимо от вида деятельности, размера организации и поставляемой продукции (услуг). Стандарт определяет, что необходимо делать для внедрения системы качества, но не определяет, как это делать. Именно за счет

такого подхода требования стандарта являются универсальными и применимыми к любой организации. Методы, как реализовать то или иное требование стандарта предприятие выбирает само, исходя из своих потребностей и возможностей.

Международный стандарт ISO 9004:2009, полное название которого «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества» был опубликован 1 ноября 2009 г. и стал 3-м изданием стандарта, впервые опубликованного в 1987 г. Именно этот стандарт предназначен для содействия достижению организацией устойчивого успеха, независимо от ее размера, типа или вида деятельности, а не для проведения сертификации.

По сравнению со стандартом ISO 9001, который обеспечивает управление качеством товаров и услуг и повышение удовлетворенности потребителей, ISO 9004 предоставляет более широкие перспективы управления качеством, особенно для повышения производительности. Он будет полезен для организаций, руководство которых хотело бы постоянно стремиться к совершенствованию.

Расширенная модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе, включающая элементы ISO 9001 и ISO 9004, представлена на рис. 1.

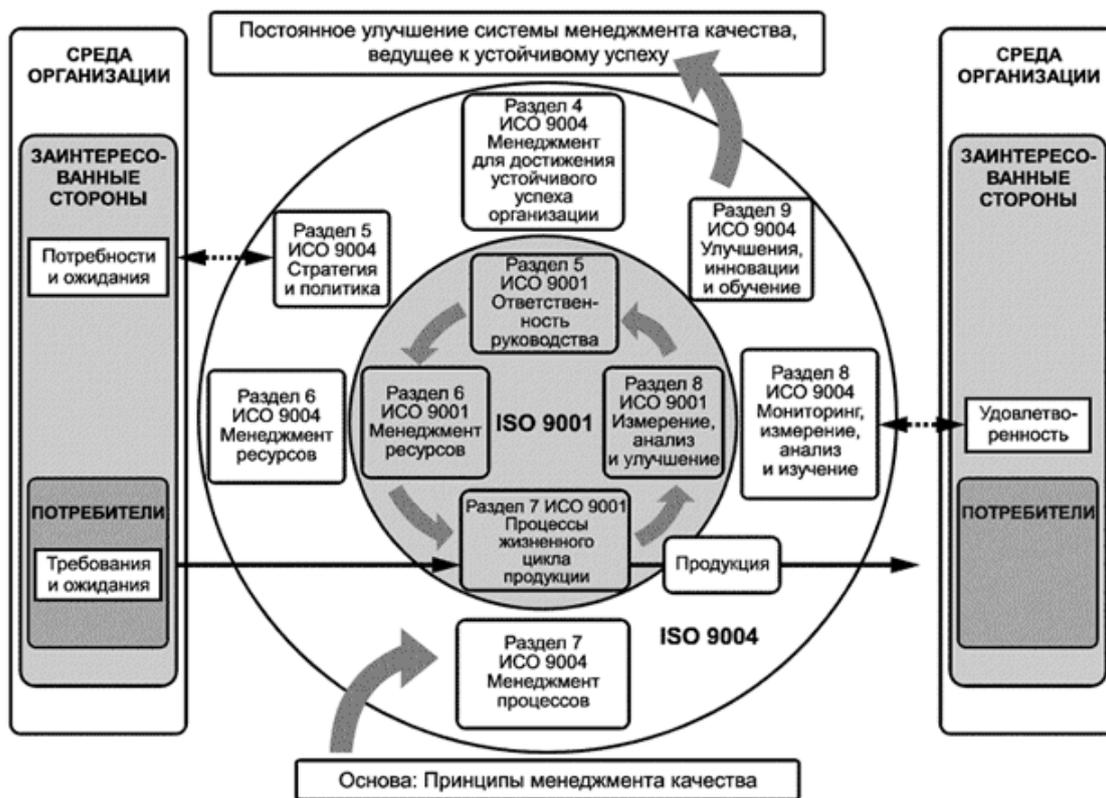


Рис. 1. Расширенная модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе [1, с. 5]

Данный стандарт уделяет большое внимание повышению качества продукции и услуг с помощью самооценки, благодаря чему организация сможет выполнять сравнительный анализ уровня зрелости организации, идентифицировать сильные и слабые стороны и выявлять возможности для улучшений и/или инноваций. Инструменты самооценки могут стать ключевым элементом эффективного стратегического планирования в организации.

В то время как краткосрочная цель организации – это предоставление качественной продукции или услуги и обеспечение удовлетворенности потребителя, ее долгосрочная цель – обеспечение экономической жизнеспособности организации на длительное время. Стандарт также предоставляет руководство по систематическому и непрерывному улучшению всей деятельности организации, выраженное в восьми принципах менеджмента качества (рис. 2).



Рис. 2. Восемь принципов менеджмента качества

Таким образом, стандарт предназначен для помощи новым и действующим организациям на различных стадиях развития, которые стремятся разработать систему менеджмента качества таким образом, чтобы достичь устойчивого успеха на рынке, выйти на качественно новый уровень развития, ведь современная организация с эффективной системой управления – это организация, соответствующая принципам и требованиям ISO 9004.

Литература

1. Международный стандарт ISO 9004:2009 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества».