

**УДК 658.562****А.И. Шундулиди, Н.В. Булдина****ЗА И ПРОТИВ ИСО СЕРИИ 9000**

В последнее время в России во всех отраслях активизировалась работа по созданию систем менеджмента качества (СМК), причем возникает все большая необходимость в сертификации систем.

Увеличивается и число статей по вопросам применения стандартов ИСО серии 9000 при создании и сертификации СМК, которые стали появляться в журналах самой разной направленности.

С декабря 2003 г. в КузГТУ также начата разработка СМК в соответствии с международным стандартом ИСО серии 9000. В рамках исследования эффективности СМК нами был проведен анализ литературы о применении стандартов ИСО серии 9000 на практике.

В настоящий момент очень много публикаций с заявлениями об эффективности СМК, созданных на основе ИСО серии 9000. Однако, большинство из этих публикаций являются продуктом рекламной деятельности консалтинговых компаний, предлагающих свои услуги при создании СМК. Часто, если у руководителей возникают сомнения в эффективности созданной СМК, проблема умалчивается, т.к. создана видимость, что эти системы эффективны у всех организаций.

Но есть ряд примеров, которые чаще всего скрываются от руководства.

Так, например, на практике выявлен ряд негативных примеров, когда предприятия не добились экономического успеха, несмотря на интенсивную работу по повышению качества [1].

Следует отметить, что «по зарубежному опыту, более половины всех компаний, начавших программы по реализации систем общего управления качеством в 80-ых годах, не смогли достичь своих целей к 1992 г. [2].

В Британии, Франции и Германии регистрация ИСО 9000 идет на спад. Компания «Тойота», попробовав ИСО 9000 на одном из своих заводов, вскоре перестала его использовать, потому что увидела, что он не приносит пользы [3].

Японцы, вынужденные пройти регистрацию на соответствие стандарту ИСО 9000, жалуются, что он подрывает мировой класс мышления [4].

Затратив несколько лет и большие суммы на сертификацию, руководители, естественно, склонны описывать результаты как удовлетворительные. Однако такие утверждения основаны скорее на субъективных мнениях, чем на цифрах и фактах.

И, действительно, нет объективных метрик, которые бы показали, что ИСО серии 9000 увеличивает производительность и прибыльность. На основании этого истцами было выиграно дело по поводу заявлений BSI (Британский Институт Стандартов), что ИСО 9000 улучшает производительность бизнеса. Суд признал, что это так было почти всегда только для маленьких компаний, и просил рекламодателей изменить текст рекламы (с «улучшает» на «может улучшить»), чтобы избежать утверждений, что сертификация всегда приносит прибыльность [5].

Джон Седдон в статье "Десять аргументов против стандартов ИСО серии 9000" выразил мнение, что «регистрация на соответствие стандартам ИСО серии 9000 ведет к псевдооптимальным результатам», вызывает ухудшение показателей деятельности компании [6].

Однако, для практиков такая критика не должна стать причиной отказа от внедрения стандартов, одобренных мировым сообществом. Она должна

послужить поводом для более внимательного осмысливания концепции стандартов во избежание формального подхода при их внедрении.

По данным журнала «Сертификация» 80% опрошенных российских организаций не получили ожидаемого эффекта от внедрения стандартов ИСО версии 1994 г. [7]

По мнению Свиткина, причиной этого является ориентированность организации на получение сертификата без постановки более значимых целей, что делает стратегию внедрения стандартов ИСО поверхностной (стратегией крайне ограниченного результата), порождает формальный характер внедрения и, как следствие, разочарование в его целесообразности. [8]

Ведь «никто из авторов стандарта, наверное, не рассчитывал, что разработчиков систем качества будут нацеливать не на создание реально действующей системы, а на получение сертификата» [9]. Таким, в ряде случаев, бывает решение высшего руководства предприятий.

Блантон Годфри - декан и Профессор Колледжа им. Джозефа Д. Моора при Государственном Текстильном университете Северной Каролины, соавтор многих книг по управлению качеством в своей статье «Проблема решена. Что дальше?» пишет: «В течение многих лет к управлению качеством, мы, возможно, подходили неправильно». Речь идет об увлечении теорией в ущерб практике» [10].

Не нужно воспринимать ИСО серии 9000 как панацею. Наивно думать, что кто-то придет и решит все проблемы организации. Без сомнений, ИСО дает осознание основных проблем компаний, повышает от-

крытость, создает упорядоченность, строгость. Но если в организации нет порядка, ИСО его не создаст.

На сегодняшний день стандарты ИСО серии 9000 являются единственным ясным предложением в области повышения качества, признанным на меж-

дународном уровне. Западная система управления по своей структуре больше подходит для внедрения ИСО серии 9000. Процессным подходом на западе занимаются уже давно. Для успешного внедрения ИСО в условиях российских предприятий, видимо, нужен некоторый

адаптер.

Поэтому необходимы методологии, основанные на систематическом подходе к решению проблем и одновременно учитывающие человеческий аспект любых изменений, позволяющие достигнуть существенных, измеряемых результатов.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Браун М., Георги Д.* Управление качеством: затраты и выгоды // Проблемы теории и практики управления. – 2000. - № 1. - с. 95-100
2. Человеческий фактор при постановке системы качества [Электронный ресурс] / БИГ-Петербург. – 24.05.2005. - Режим доступа : [http://big.spb.ru/consulting/consulting\\_projects/qualiti/people\\_factor.shtml](http://big.spb.ru/consulting/consulting_projects/qualiti/people_factor.shtml)
3. *Седдон Дж.* Смерть для ИСО 9000: экономическая болезнь [Электронный ресурс] / информационная рассылка Subscribe.Ru : QUALITY - Менеджмент качества и ISO 9000 N53. – 07.02.2005. - Режим доступа : [http://quality.eup.ru/GOST/death\\_to\\_iso\\_9000.htm](http://quality.eup.ru/GOST/death_to_iso_9000.htm)
4. *Седдон Дж.* Качество, которое нельзя почувствовать (Впервые опубликовано в журнале The Observer (Обсервер), в воскресенье 19 ноября 2000 г) [Электронный ресурс] / Subscribe.Ru : QUALITY - Менеджмент качества и ISO9000 N54. – 14.02.2005. - Режим доступа : [http://quality.eup.ru/MATERIAL\\_Y10/quality\\_feeling.htm](http://quality.eup.ru/MATERIAL_Y10/quality_feeling.htm)
5. Случай с исчезнувшим судебным решением = The Case of the Vanishing Adjudication [Электронный ресурс] - Режим доступа : [http://cylib.iit.nau.edu.ua/Books/ComputerScience/PhilosophyProblem/progstone\\_nm.ru/reciprocality/r1/example.htm](http://cylib.iit.nau.edu.ua/Books/ComputerScience/PhilosophyProblem/progstone_nm.ru/reciprocality/r1/example.htm)
6. *Седдон Дж.* Десять аргументов против стандартов ИСО серии 9000 // Европейское качество. - 2001. том 8. - № 2.
7. *Версан В.Г.* Стандарты ИСО 9000 версии 2000 года: стратегия внедрения // Сертификация. - 2001. - № 4.
8. *Свиткин М.З.* Практические аспекты внедрения стандартов ИСО серии 9000:2000// Стандарты и качество. – 2003. -№1.
9. *Василевская С.* Примут ли российские предприятия новую версию МС ИСО 9000? // Конкуренция и рынок. – 2002. - № 12
10. *Маркушина Е.* Теорема Адлера [Электронный ресурс] / Управление изменениями в компании. – Анонс конференции «Непрерывное совершенствование деятельности организации». - Режим доступа : <http://markus.spb.ru/funnprofit/moscow2004.shtml>

□ Авторы статьи:

Шундулиди  
Александр Иванович  
– докт.техн.наук, проф., зав. каф.  
экономики и организации строите-  
тельства

Булдина  
Наталья Валерьевна  
- аспирант каф. экономики и ор-  
ганизации строительства