



Ирина Рачковская,
к. э. н., доцент
МГУ им. М. В. Ломоносова
экономический факультет

В журнале мы неоднократно обращались к одному из важнейших вопросов управления – управлению качеством в логистике (специальный номер, посвященный Международному дню качества, № 12/2014). Сегодня предлагаем вам рассмотреть изменения в подходах к построению системы менеджмента качества для участников цепей поставок в соответствии с принятой в сентябре 2015 г. пятой версией стандарта ISO 9001.

СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА СЛУЖБЕ ЦЕПЕЙ ПОСТАВОК

Аннотация. В статье показаны возможности стандартов на системы менеджмента. Рассмотрены особенности стандарта ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования». Показано позитивное влияние систем менеджмента качества на управление цепями поставок.

Ключевые слова. Международная организация по стандартизации (ИСО), стандарты, системы менеджмента качества, управление цепями поставок.

Annotation. The article shows the possibilities of management system standards. Demonstrate the features of the standard ISO 9001:2015 Quality management systems – Requirements. Considered a positive effect on the quality management systems for the supply chain management.

Key words. The International Organization for Standardization (ISO), standardization, Quality management systems, Supply Chains Management.

Международная организация по стандартизации (ИСО), созданная после Второй мировой войны для содействия международной координации, с честью выполняет поставленную задачу, являясь одним из самых крупных и значимых объединений в мире. Сегодня ее членами являются 163 государства. С 1947 г. ИСО опубликовала более 21000 стандартов, охватывающих самые различные сферы бизнеса и технологии, но самые популярные и востребованные сегодня – стандарты на системы менеджмента. Мировые лидеры в тех или иных отраслях не случайно являются и лидерами по внедрению международных стандартов в области управления. Преимущества данных стандартов весьма очевидны [8]. И первое, выполняя основную миссию ИСО, заключается в преодолении торговых барьеров и доступе к новым рынкам. За счет увеличения производительности и конкурентоспособности компании



Стандарт ISO 9001:2015 основан на рабочем процессе с акцентом на то, как именно следует достигать заданных целей, а не на самом процессе достижения поставленных задач.

**Найджел Крофт,
Председатель подкомитета ISO/TC 176/SC 2**

расширяют долю рынка, опираясь на современные системы управления. Расширение потребительской удовлетворенности – другое важнейшее достижение, поскольку стандарты помогают улучшить качество товаров и услуг, повысить удовлетворенность потребителей и увеличить продажи. Снижение издержек за счет оптимизации процессов и отдельных операций составляет еще одно достоинство стандартов на системы менеджмента. Бесспорным преимуществом данной группы стандартов является сокращение негативного

воздействия на окружающую среду, поэтому число сертификатов, выданных органами по сертификации, аккредитованными организациями-членами Международного форума по аккредитации (IAF) ежегодно увеличивается. В таблице приведены мировые данные по количеству сертифицированных систем менеджмента восьми самых популярных стандартов ISO.

До недавнего времени пользователи стандартов на системы менеджмента сталкивались с определенными трудностями при вне-

рении. В основном это было связано с тем, что структура стандартов и подходы к построению систем менеджмента (экологических, качества, энергетических, информационной безопасности и других) различались, создавая проблемы при внедрении единой (интегрированной) системы управления организацией. С целью унификации всех стандартов на системы менеджмента в 2013 г. ИСО была принята Директива [4], устанавливающая общие требования и подходы к разработке и пересмотру стандартов для всех технических комитетов (ТК). Данный документ определяет единую структуру стандартов на системы менеджмента (структуру высокого уровня), требования к идентичности основного текста стандартов, общие термины и определения для базовых понятий. Структура высокого уровня требует, чтобы содержание любого стандарта на системы менеджмента укладывалось в десять разделов.

1. Область применения (Scope).
2. Нормативные ссылки (Normative references).

“ **ISO 9001:2015 является хорошей возможностью для нового старта, особенно для тех пользователей, которые и ранее выбирали стандарт ISO 9001.**

Хосе Домингес,
генеральный директор Plexus International,
член правления латиноамериканского
Института качества (INLAC)

3. Термины и определения (Terms and definitions).
4. Контекст организации (Context of the organization).
5. Лидерство (Leadership).
6. Планирование (Planning).
7. Обеспечивающие средства (Support).
8. Организация функционирования (Operation).
9. Оценка результатов (Performance evaluation).
10. Улучшение (Improvement).

При разработке новой версии самого популярного в мире стандарта ISO 9001 «Системы менеджмента качества» ИСО/ТК 176 «Управление качеством и обеспечение качества» (Quality management and quality assurance) также руководствовался Директивой ISO/ICE Consolidated ISO Supplement, 2013. Данный стандарт является бесспорным лидером по внедрениям систем менеджмента в мире. Принятая в сентябре 2015 г. пятая версия стандарта отразила произошедшие изменения с момента утверждения ISO 9001:2000. Работе предшествовал проведенный на десяти языках в 122 странах опрос пользователей, в котором приняли участие 11722 респондента – организации, успешно

ва» ИСО/ТК 176 «Управление качеством и обеспечение качества» (Quality management and quality assurance) также руководствовался Директивой ISO/ICE Consolidated ISO Supplement, 2013. Данный стандарт является бесспорным лидером по внедрениям систем менеджмента в мире. Принятая в сентябре 2015 г. пятая версия стандарта отразила произошедшие изменения с момента утверждения ISO 9001:2000. Работе предшествовал проведенный на десяти языках в 122 странах опрос пользователей, в котором приняли участие 11722 респондента – организации, успешно

Таблица.

Число сертификатов ISO на системы менеджмента¹

Стандарт	2012	2013	2014	2015
ISO 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования» ²	1096987	1126460	1036321	1033936
ISO 14001:2004 «Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению» ³	284654	301622	296736	319324
ISO 50001:2011 «Системы энергетического менеджмента. Требования и руководство по применению»	2236	4826	6765	11985
ISO 27001/IEC:2013 «Информационные технологии. Методы обеспечения безопасности. Системы менеджмента информационной безопасности. Требования»	19620	22349	23005	27536
ISO 22000:2005 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции»	23278	26847	27690	32061
ISO/TS 16949:2009 «Системы менеджмента качества. Особые требования по применению ИСО 9001:2008 в автомобильной промышленности и организациях, производящих соответствующие запасные части»	50071	53723	57950	62944
ISO 13485:2011 «Изделия медицинские. Системы менеджмента качества. Системные требования для целей регулирования» ⁴	22317	25655	26280	26255
ISO 22301:2014 «Системы менеджмента непрерывности бизнеса»	–	–	1757	3133

¹ Составлено на основе данных ИСО [6], учитывающих только количество сертификатов, выданных органами по сертификации, аккредитованными организациями – членами Международного форума по аккредитации (IAF).

² В настоящее время действует версия стандарта ISO 9001:2015. ISO 9001:2008 (=1029746) + ISO 9001:2015 (=4190).

³ В настоящее время действует версия стандарта ISO 14001:2015. ISO 14001:2004 (=318377) + ISO 14001:2015 (=947).

⁴ В настоящее время действует версия стандарта ISO 13485:2016.



Рисунок. Цикл PDCA Э. Деминга, положенный в основу системы менеджмента качества [5]

внедрившие системы менеджмента качества. Серьезных концептуальных изменений стандарт не претерпел, что подтвердило правильность подходов, принятых в третьей версии, принятой в 2000-м году. Напомним, что эта версия во многом изменила как саму структуру стандарта, значительно упростив и сократив ее, так и подходы к построению системы менеджмента качества (СМК). В основу СМК были положены процессный подход как ключевая концепция системы, необходимость измерения результатов процессов, требование реализации цикла Э. Деминга PDCA (Plan-Do-Check-Act) для всей системы и каждого процесса в отдельности концепция постоянного совершенствования (см. рис.). Цикл PDCA позволяет организации обеспечить уверенность в том, что ее процессы обеспечены ресурсами, протекают в управляемых условиях и имеются возможности для их улучшения. Версия ISO 9001:2015 объединяет хорошо зарекомендовавший себя процессный подход с новым понятием «риск-ориентированного мышления». Риск-ориентированное мышление позволяет организации определить факторы, которые могут вызвать отклонение результатов ее процессов и системы менеджмента качества от запланированных, разработать средства и методы предупреждения для минимизации их негативного влияния, а также максимально использовать возникающие возможности [1]. Все это позволяет организации отвечать на вызовы растущей и все усложняющейся окружающей среды, предотвращать или нивелировать нежелательные последствия внешних воздействий. Многие специалисты в области систем менеджмента качества отмечают, что данное изменение является самым важным,

хотя и не единственным в принятой версии стандартов. Так, по мнению Анни Кубек, главы отдела инноваций компании Quality Austria, главный фактор, который мы можем увидеть в настоящем стандарте, – это следствие ориентированности на результат и определенная гибкость по отношению к тому, как построить систему управления [7]. Другим существенным изменением стандарта является переход от ответственности руководства (management responsibility) к лидерству (leadership). Требование усиления вовлеченности высшего руководства теперь проявляется не только в принятии на себя ответственности за результативность системы менеджмента качества, но и к содействию применения процессного подхода и риск-ориентированного мышления, поддержки соответствующих должностных лиц в демонстрации ими лидерства в их зоне ответственности. Еще одним преимуществом новой версии стандарта является возвращение от термина «продукция» к терминам «товар» и «услуга». Несмотря на то что данное изменение вызвало неоднозначную реакцию у разработчиков стандарта, для логистического сообщества выделение услуг в самостоятельный продукт не вызывает сомнения.

Безусловно, нас интересует, какие еще изменения произошли в формировании логистической составляющей системы менеджмента ISO 9001:2015. В версии 2000 г. в стандарте была отражена важность закупочной деятельности и выбора поставщиков для любой организации, отслеживания информации в цепи поставок. В раздел 7.2. «Процессы, связанные с потребителем» [2] стандарта были включены такие параграфы:

7.4. Закупки (7.4.1. Процесс закупок; 7.4.2. Информация по закупкам;

7.4.3. Верификация закупленной продукции);

7.5. Производство и обслуживание (7.5.3. Идентификация и прослеживаемость).

Скажем несколько слов о важности для управления цепью поставок закрепленного в ISO 9000 термина «прослеживаемость», который вошел и в новую версию стандарта. «Прослеживаемость (traceability): возможность проследить историю, применение или местонахождение объекта» [3, п. 3.6.13.]. Под объектом при этом понимается что-либо воспринимаемое или воображаемое [3, п. 3.6.1.]. Данное понятие подразумевает, что на всех стадиях цепи поставок любая из заинтересованных сторон от производителя до конечного потребителя может располагать достоверной информацией о сырьевых компонентах, материалах и комплектующих, вошедших в товар, историю их обработки на каждом технологическом этапе и местонахождении в каждом звене цепи поставок. Возможность реализовать этот важнейший подход в логистической системе дает нам использование стандарта ISO 9001.

Усиление логистической составляющей в области закупочной деятельности за 15-летний период действия стандарта позволило его пользователям убедиться в важности этого положения для всех организаций. Результатом стало отражение в стандарте ISO 9001:2015 перехода от отдельных логистических функций (закупки, взаимоотношения с поставщиками) к внешнему обеспечению организации. Таким образом, и по результатам опросов пользователей стандарта, и по заключению специалистов, значительно упрочить свои конкурентные преимущества и расширить потребительскую удовлетворенность организации могут, только включая все внешнее обеспечение в виде логистической составляющей СМК.

Логистика очень чувствительна к любым изменениям внешней среды, будь то изменения в научно-техническом прогрессе или управленческих подходах. Правильно выбранные ориентиры развития для каждого из участников цепи поставок – залог их успешного взаимодействия, эффективности внедрения товаротранспортных технологий и поиска новых направлений экспедиторско-логистической деятель-

ности. Одним из таких ориентиров являются международные стандарты на системы менеджмента и самый популярный стандарт ISO 9001, за который уже три десятилетия голосуют его пользователи. Нельзя забывать, что стандарты ИСО – это только рациональный путь достижения поставленной стратегии организации, но от того, насколько правильно вы сможете выбрать вектор развития для достижения своей стратегии, зависит успех вашей организации.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. ISO 9001:2015 Quality management systems – Requirements.
2. ISO 9001:2008 Quality management systems – Requirements.
3. ISO 9000:2015 Quality management systems – Fundamentals and vocabulary.
4. ISO/IEC Directives, Part 1. – Consolidated ISO Supplement, 2013.
5. Деминг Э. Лекция перед японскими менеджерами в 1950 г. // Методы менеджмента качества. – 2000. – № 10.
6. <http://www.iso.org/iso/iso-survey>.
7. http://www.iso.org/iso/ru/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref2014.
8. <http://www.iso.org/iso/ru/home/standards/benefits/standards.htm>.

ВЫШЛО В СВЕТ УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ «ЛОГИСТИКА»

В юбилейной серии, посвященной 75-летию экономического факультета МГУ им. М.В. Ломоносова, вышел новый учебник по логистике члена редколлегии нашего журнала Ирины Рачковской. Книга предназначена в качестве базового учебного пособия по курсу «Логистика» экономического факультета МГУ им. М. В. Ломоносова, но может быть полезной для студентов и преподавателей экономических специальностей других вузов.

Каждая из 12 тем хорошо структурирована и включает краткий обзор теоретического материала, заданий для семинарских занятий, практических ситуаций, деловых игр и контрольных вопросов. В сборнике приведены материалы для самостоятельной работы и домашних заданий студентов, рекомендации по написанию курсовых и дипломных работ по логистической тематике. Практические ситуации и деловые игры составлены на основе опыта работы отечественных и зарубежных компаний. Впервые в учебник по логистике включены материалы по влиянию Индустрии 4.0. на управление цепями поставок.

Книгу можно приобрести как в печатной, так и в электронной версии на сайте www.prospekt.org.

О.Н. Курбатов,
к.г.н., главный редактор журнала «ЛОГИСТИКА»



Создание
устойчивых
логистических решений



e-mail: contactrussia@id-logistics.com

www.id-logistics.com/ru

ID Logistics предоставляет услуги контрактной логистики в 16 странах на площадях более 5 000 000 кв.м.