

3. Підвищенню ефективності управління та поліпшенню кінцевих результатів може сприяти використання фундаментальних концепцій досконалості й моделей ідеальних організацій для загальної оцінки стану організацій з наступним розробленням програм удосконалювання із застосуванням різних засобів, у тому числі стандартів на локальні цільові системи менеджменту. Накопичені знання, експерти, практичний досвід, підприємства-лідери й відпрацьовані технології є достатніми, щоб розгорнути в країнах СНД масовий рух за ділову досконалість і якість.

4. Поняття «інтеграція систем менеджменту», «інтегровані» або «інтегральні» систем менеджменту переважно надумані. Логічніше говорити про єдину цілісну систему менеджменту організації, що постійно розвивається й безупинно удосконалюється.

5. Кваліфікацію «менеджер систем управління якістю» та аналогічні кваліфікації доцільно повернути на своє законне місце — у спеціальність «менеджмент».

Підходити до проектування та удосконалювання системи менеджменту потрібно творчо, а не механічно. Щоб уникнути імітації, подібної до тієї, яка має місце в казці «Старий Хоттабич»: маг створив телефон зовні схожий на справжній, але ... із суцільного каменя й не придатний для виконання основної функції.

Післямова

Щоб підняти економіки країн СНД, потрібно, насамперед, усунути порушення в їхніх «мізках», тобто забезпечити цілісність і пов'язаність систем менеджменту на підприємствах, в організаціях та установах.

З іншого боку, розуміючи, що системи менеджменту більшості організацій у країнах СНД взагалі не містять положень, орієнтованих на вирішення проблем якості, екології тощо, важливо, щоб ці організації, удосконалюючи системи менеджменту, уникали помилок попередників. Саме в цьому бачиться головна мета цієї статті.

ЛІТЕРАТУРА

1. Калита П. Я. Від процесів управління якістю до цілісної технології безперервного удосконалювання організації. — М.: Стандарти і якість, 2001. — № 1.
2. Бошкович Р. Інтегровані системи менеджменту — вимога нових умов бізнесу // Поволзький вісник якості. — 2006. ■

*П. Калита, кандидат технічних наук,
президент Української асоціації якості, м. Київ*

Джерело: «Стандарти і якість», № 3'2012

НОВИНИ ISO

ISO 10018: акцент на людський фактор в управлінні якістю

Новий стандарт ISO 10018:2012 «Управління якістю. Настанови щодо участі та компетентності персоналу» для організацій усіх розмірів, типів і сфер діяльності визначає принципи ефективної участі персоналу під час упровадження систем управління якістю на основі ISO 9001.

Стандарт буде корисний керівникам, менеджерам, контролерам, фахівцям у сфері якості, уповноваженим з управління якістю і фахівцям відділів кадрів. У ньому описано: процедури, які можна застосовувати в організації для реалізації, підтримання участі та компетентності персоналу; заходи, які можна вживати для підвищення участі персоналу; заходи, які можна вживати для виконання вимог системи управління якістю, наприклад, описаних в ISO 9001, хоча ISO 10018 можна застосовувати з іншими стандартами на системи управління.

У вступі до ISO 10018 зазначено: «Сумарна продуктивність систем управління якістю залежить від участі компетентного персоналу та їх належної інтеграції всередині організації. Участь людей важлива для того, щоб система управління якістю організації досягла результа-

тів, погоджених із її стратегією та цінностями». «Важливо ідентифікувати, розробити та оцінити знання, досвід, поведінку і робоче середовище, необхідні для ефективного залучення людей з необхідною сферою повноважень».

«Цей державний стандарт пропонує настанови стосовно роботи з людським фактором, який впливає на участь і компетентність, створює переваги для досягнення цілей організації». В ISO 10018 використовується підхід, орієнтований на процеси, описано заходи, результати, плани участі й компетентності персоналу. Якщо ці процеси контролюють, вимірюють і аналізують, у результаті вони дозволяють вищому керівництву приймати рішення щодо поліпшення, що приводить до підвищення рівня задоволеності споживачів.

ISO 10018:2012 розроблено робочою групою WG 15 «Настанови щодо участі та компетентності персоналу» підкомітету SC 3 «Допоміжні технології» технічного комітету ISO/TC 176 «Управління якістю і забезпечення якості». ■

За матеріалами www.iso.org