

# РАЗВИТИЕ МЕЖДУНАРОДНОЙ СИСТЕМЫ СЕРТИФИКАЦИИ И СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

## 1. Международная система сертификации

Вследствие вышеотмеченных процессов глобализации в разных странах все шире используются единые стандарты, технические регламенты, системы менеджмента качества (СМК), сертификационные процедуры и другое, типология и разнообразие которых постоянно расширяется. Европейская система сертификации качества обобщена на рис. 1. Она охватывает экономическую и природоохранную деятельность организаций, оценку качества и экологичности продуктов и услуг, а также аттестацию компетенции некоторых категорий человеческих ресурсов.

Кроме «традиционных» систем менеджмента качества (ISO 9001) и охраны окружающей среды (ISO 14001), организации стран Евросоюза внедряют и другие системы:

- EMAS (системы управления и аудита окружающей среды),
- ISO/TS 16949 (этот стандарт объединил требования систем качества автомобильной промышленности США (QS 9000), Франции (EAQF), Германии (VDA6.1) и Италии (AVSQ).
- ISO 22000 (менеджмент качества и безопасности продукции во всей цепи снабжения пищевой индустрии),
- HACCP (англ. *Hazard Analysis Critical Control Points*) – обязательная система анализа факторов риска в важных точках управления, применяемая в пищевой промышленности;
- BRC Global Standard,
- DS 3027,
- SA 8000 (социальная ответственность),
- OHSAS (англ. *Occupational Health and Safety Assessment Series*) - системы менеджмента здоровья и безопасности персонала,
- CMMI (англ. *Capability Maturity Model Integrated*) - информационные технологии и программное оборудование – интегрированная модель зрелости способностей),
- ISO/IEC 17021, ISO/IEC 27001 (управление безопасностью информации),
- ISO/IEC 20000 (системы управления услугами информационных технологий),
- FSC (англ. *Forest Stewardship Council*) - международная система сертификации лесов и предприятий цепи снабжения лесных ресурсов.

Система Великой Британии *BRC Global Standards* используется экспортерами продовольственных товаров Литвы. Она включает 4 аспекта обеспечения качества продуктов:

- систему анализа факторов риска в важных точках управления (HACCP - Hazard Analysis Critical Control Points) requirements;
- общие требования управления качеством;
- управление окружающей средой на предприятиях-изготовителях;
- управление продуктами и процессами.

К системе сертификации качества относятся также системы технического осмотра транспортных средств и пробирование ювелирных изделий и драгоценных камней (см. рис. 1).

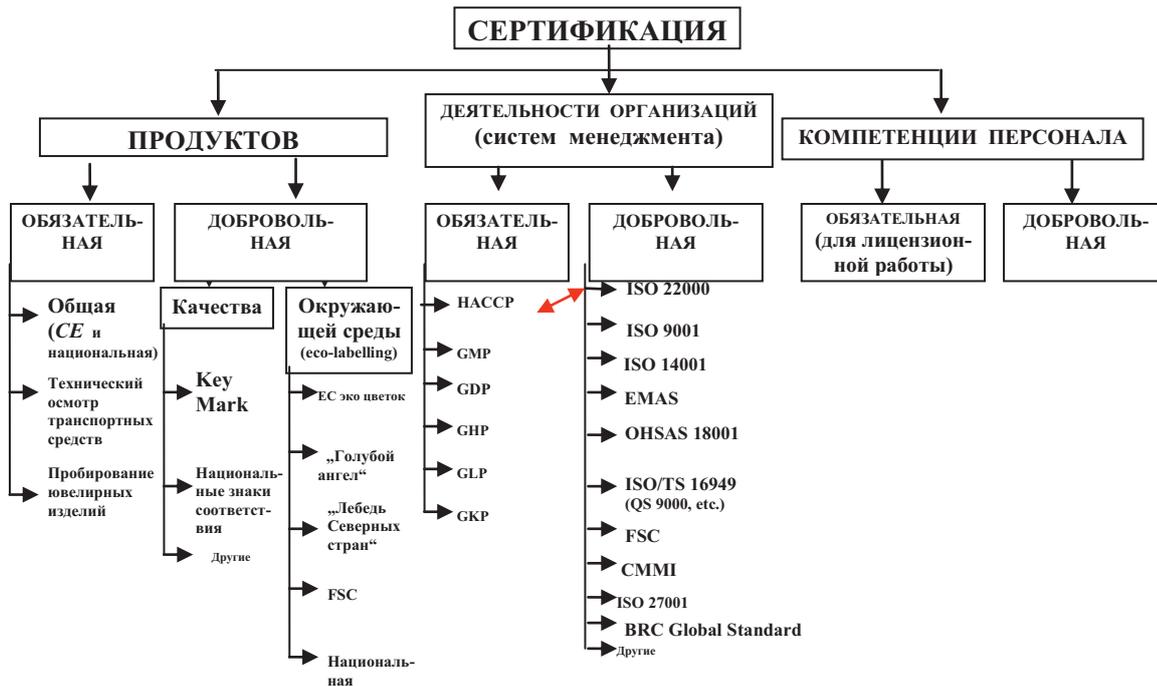


Рис. 1. Европейская система сертификации качества (авторская разработка)

## 2. “Key Mark” и “CE” маркировка

В странах Европейского Союза и всего Европейского экономического пространства все шире применяется сертификация продуктов на соответствие требованиям Европейского знака качества “Key Mark” – Марка-Ключ (рис. 2). Этот знак называется так потому, что его форма напоминает как букву Е (первая буква слова Европа), так и рабочую часть старинного ключа. Все в целом означает, что если ваш продукт будет удостоен Марки-Ключа, то этот ключ откроет вам рынок всего Европейского экономического пространства, которое на сегодняшний день объединяет 27 стран Евросоюза и 4 страны Европейской Ассоциации Свободной Торговли (англ. EFTA) – Норвегию, Исландию, Лихтенштейн и Швейцарию.

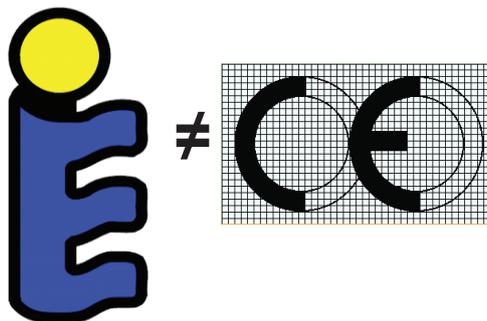


Рис. 2. Европейские знаки сертификации качества “Key Mark” (E) и безопасности продуктов (CE)

Марка-Ключ обозначает:

- продукт соответствует Европейским (EN) стандартам;
- качество продукта была проверена третьей стороной, то есть в независимой лаборатории;

- изделие с этой маркой имеет более высокие показатели качества по сравнению с изделиями без этого знака (разработаны повышенные требования к потребительским свойствам изделий конкретных групп, претендующих к сертификации и маркировке “Key Mark”);
- на предприятии-изготовителе осуществляется систематический и надлежащий контроль производственных процессов;
- продукт был изготовлен на „качественном“ предприятии, в котором внедрена система управления качеством (ISO 9001).

В законодательных актах некоторых странах ЕС предусмотрено конкурентное превосходство продуктам, прошедшим сертификацию на соответствие требованиям *Марки-Ключа*.

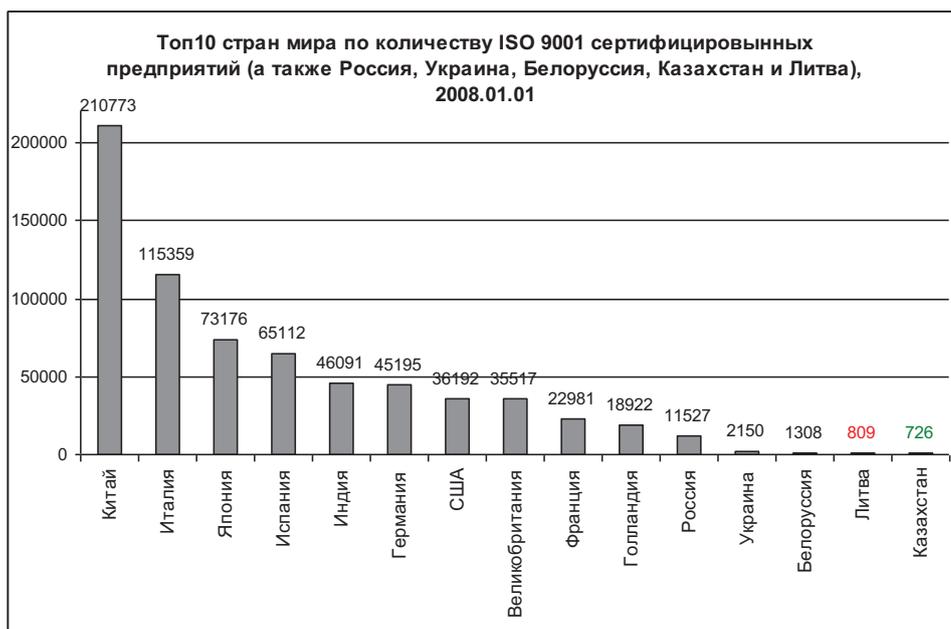
Таким образом, “Key Mark” существенно отличается от Европейской CE маркировки продуктов, которая отражает лишь один аспект качества – безопасность изделия (см. рис. 16). Отметим, что аббревиатура *CE* происходит от французских слов *Conformité Européenne*, означающих Европейское соответствие, то есть соответствие качества изделия Директивам ЕС по безопасности продуктов. Маркой *CE* не маркируются пищевые товары и медикаменты, так как их безопасность гарантируется другими системами обеспечения качества – *HACCP, GMP, GDP* и другими.

### 3. Развитие систем менеджмента качества (СМК)

Одним из важнейших феноменов развития и интернационализации менеджмента качества можно считать создание стандартизированных моделей менеджмента качества, их системное совершенствование и использование в сфере предпринимательства и других областях. Система сертификации на соответствие требованиям ISO 9001 стартовала в Литве в 1995 г., и в начале октября 2009 г. было сертифицировано почти 1000 предприятий, или более 1 процента от всех предприятий страны. Внедрение СМК в Литве растет намного быстрее по сравнению со среднемировым показателем. В 1998-2008 году этот показатель в мире возрос в среднем в 4,2 раза, тогда как в Литве за этот же период он увеличился около 20 раз. Эти системы сегодня внедряются не только на промышленных предприятиях, но и в учебных заведениях, в госпиталях, консультационных компаниях, в департаментах полиции, министерствах и в других организациях публичного сектора Литвы.

СМК ISO 9001 внедряются в 175 странах мира, а общее число сертифицированных организаций в мире приближается к одному миллиону. В начале 2008 года наибольшее количество сертифицированных СМК было в Китае, Италии, Японии, Испании, Индии, Германии и США (рис. 3). Однако, по мнению автора, оценка по абсолютным показателям числа СМК является недостаточно информативным. С целью представления более объективного сопоставления вышеуказанных достижений в различных странах мира автор предлагает новшество: относительный показатель – число внедренных систем качества на 1 миллион населения соответствующей страны. Проведенное по этому показателю ранжирование стран существенно меняется – на первое место в мире выходит Испания (рис. 4). Литва по количеству внедренных СМК на 1 млн. жителей страны превосходит такие страны как США, Китай, Индию, Россию и Украину, однако заметно отстает от некоторых стран-лидеров мира, а также от ряда новых государств Европейского Союза. Так, например, Прибалтийское государство Эстония (вступившее в ЕС 2005 году) имеет почти 500 сертифицированных предприятий на 1 млн. населения, и по этому показателю превосходит такие развитые страны, как Италия или Франция.

*Следует подчеркнуть, что Казахстан по числу ISO 9001 сертифицированных предприятий на 1 млн. населения превосходит Украину и Индию. Предложенный автором относительный показатель может быть применен также и для сравнительной оценки природоохранной деятельности (внедрения систем ISO 14001, EMAS и др.) в разных странах и регионах мира.*



**Рис. 3. Десятка стран мира, имеющих наибольшее число сертифицированных СМК ISO 9001** (подготовлено автором, используя [8])

**Рис. 3. Количество сертификатов СМК ISO 9001, в пересчете на 1 млн. населения, в наибольшее число сертифицированных предприятий имеющих странах мира, а также в Литве, России, Белоруссии, Казахстане и на Украине** (подготовлено автором, используя [8])

Так, например, Прибалтийское государство Эстония (вступившее в ЕС 2005 году) имеет почти 500 сертифицированных предприятий на 1 млн. населения, и по этому показателю превосходит такие развитые страны, как Италия или Франция. *Следует подчеркнуть, что Казахстан по числу ISO 9001 сертифицированных предприятий на 1 млн. населения превосходит Украину и Индию.* Предложенный показатель может быть применен также и для сравнительной оценки природоохранной деятельности (внедрение систем ISO 14001, EMAS и др.) в разных странах и регионах мира.

Автор представляет следующие рекомендации создания и внедрения эффективных СМК:

- 1) понадобится время, пока новая культура качества распространится и утвердится во всей организации. Институционализация изменений и перемен – сознательно управляемый процесс, требующий стараний, подготовки и навыков;
- 2) лидерство – одна из важнейших и ответственных областей деятельности в создании СМК. Она должна быть доверена компетентным в области менеджмента лицам-лидерам;
- 3) обязательное условие для обеспечения эффективности СМК – избегать модификации и адаптации идеализированной визии к существующей в организации ситуации или возможным ограничениям;
- 4) если за время внедрения СМК ценностные ориентации и взгляд членов организации на важность качества и влияние современных ее инструментов на эффективность деятельности не изменилось, существенно не изменились трудовые отношения, культура качества, методы деятельности и структуры – большая вероятность того, что существенно не возрастет эффективность, качество процессов организации и качество ее продуктов.

Автор предлагает следующие возможные области системного изучения качества, адресованные ученым, консультантам и практикам управления качеством:

- разработка методологии определения расходов проектирования, внедрения и поддержки СМК, оценки их окупаемости и эффективности;

- изучение и оценка влияния стандартизации, сертификации, СМК и систем менеджмента окружающей среды на прибавочную стоимость организации и валовой национальный продукт страны;
- сравнительные исследования реальной ценности сертификатов качества, выданных различными сертификационными организациями;
- раскрытие содержания качества интеллектуальных продуктов (товарных знаков, промышленного дизайна, авторских произведений, продуктов из зарегистрированных географических районов, и др.) и разработка методологии его оценки;
- изучение содержания, измерения и оценки эмоционального и привлекательного (англ. *Attractive Quality*) качества продуктов;
- системные студии влияния национальных культур и мировых религий на специфику и эффективность практического применения современных методов управления качеством;
- **оценка качества деятельности органов государственной власти и самоуправления;**
- совершенствование методологии оценки качества жизни на работе (включая качество в академической жизни);
- **разработка методологий эффективного управления качеством деятельности в специфических организациях (религиозные концессии и организации, политические партии, тюрьмы, суды, силовые структуры, юридические организации, и др.**
- **разработка методологий оценки качества правовых актов (юридических документов).**

#### Литература

1. Ruževičius, J. *Management de la Qualité*. Vilnius: Maison d'Édition de l'Université de Vilnius, 2007.
2. Ruževičius, J. *Quality Management Methods and Models*. Vilnius: Vilniaus University Press, 2007.
3. Ruževičius, J. The study of quality certification system of Lithuania // *Engineering economics*, 2008, Vol. 2, p. 78-84
4. Ruževičius, J., Adomaitiene, R., Sirvydaite, J. Motivation and efficiency of quality management systems implementation: a study of Lithuanian organizations // *Total Quality Management & Business Excellence*, 2004, Vol. 15 (2), p. 173-189.
5. Ruževičius, J., Kasperavičius, R. *The Lithuanian Police Activities Quality Improvement* // *Current Issues of Business and Law: Research paper*, 2008, Vol. 2, p. 120-136.
6. Ruževičius, J., Mikulis, J. Management Systems and Competitiveness of a Country – Lithuanian Context // *Current Issues of Business and Law: Research paper*, 2009, Vol. 1, p. 17-27.
7. The added value and credibility of third party certification of quality systems in European Union // *Quality Series*, 1997, No 5. European Commission: Directorate General III Industry. 38 p.
8. *The ISO Survey of Certifications* – 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008. Geneva, ISO Central Secretariat, 2004-2009.

<http://docs.google.com/Doc?docid=0AeVQInwCkWliZGN3amhuaDRfMWNrdnI1cWNy&hl=en>