



УСТОЙЧИВЫЙ УСПЕХ ОРГАНИЗАЦИИ И ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПРОЕКТА МЕЖДУНАРОДНОГО СТАНДАРТА ИСО 9004:2009

**Аванесов Е.К. – Д.В.А., эксперт ООО «Тест-
С.-Петербург», член ИСО/ТК 176 и ТК 207**

Декабрь, 2008

Нужен ли новый Стандарт ИСО 9004?

- *ИСО 9004:2000*

- Проблемы

- *ИСО 9004:2009*

- Назначение ИСО 9004:2009

- Что такое успешная компания?

- Какие могут быть выгоды от использования нового ИСО 9004?



Новое направление в качестве – устойчивый успех организаций

- *Немного истории*

- Контроль
- Обеспечение качества
- Менеджмент качества (внимание – удовлетворенности потребителя)

- *Устойчивый успех (сбалансированный учет потребностей заинтересованных сторон)*

Устойчивый успех?

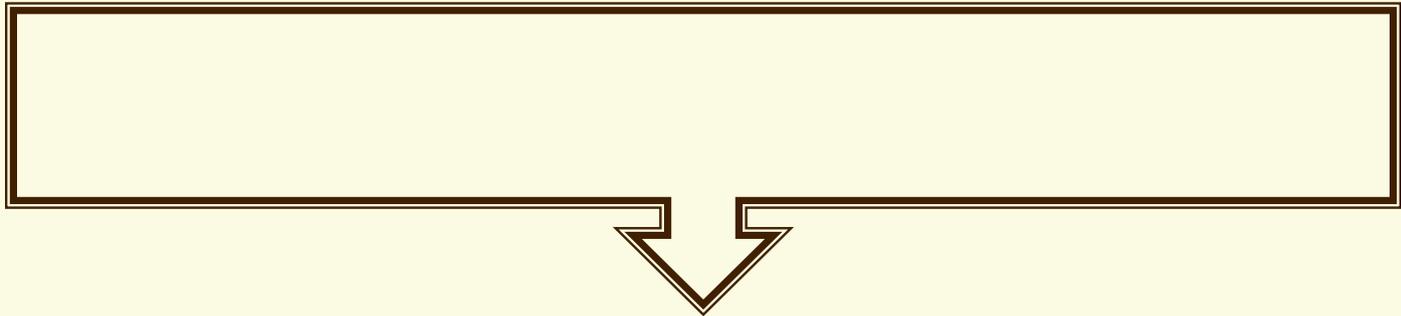
- *Всего 4 компании отметили 700-летие*
- *200-300 компаний - свое 350-летие*
- *Несколько тысяч живут более века*
- *Сотни тысяч организаций не могут отпраздновать свой день рождения*

Демонстрация устойчивого успеха

- *Способность сбалансировано удовлетворять потребности и ожидания заинтересованных сторон в течение продолжительного времени за счет:*
 - Знания окружения
 - Менеджмента рисков и возможностей
 - Управления знаниями
 - Внедрения улучшений и инноваций



JIS/TR Q 0005:2005 – Руководящие указания по устойчивому росту



Устойчивый рост компаний достигается за счет способности учитывать изменения и проводить необходимые ИННОВАЦИИ, основанные на ЗНАНИЯХ.



ISO/DIS 9004:2009

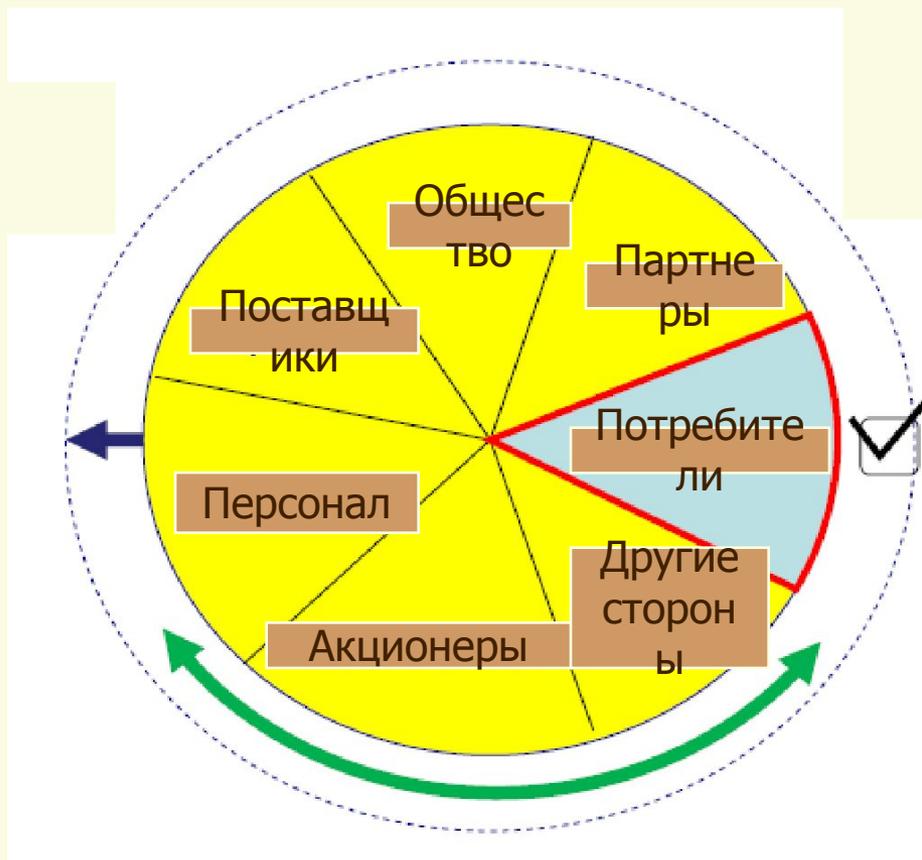
ИСО/ПМС 9004:2009

- *Managing for the sustained success of an organization — A quality management approach*
- *Управление для достижения устойчивого успеха организации – Подход с позиций менеджмента качества*

Цели ИСО 9004:2009

- *Руководство для достижения устойчивого успеха для любой организации в сложном и постоянно изменяющемся окружении*
- *Улучшать существующие СМК за счет создания ценностей для заинтересованных сторон с учетом баланса их интересов*

Пирог заинтересованных сторон



ИСО 9001

ИСО 9004:2009 - НЕ

- *Руководство по внедрению ИСО 9001*
- *Модель делового совершенства*
- *Набор требований*
- *Учебник по TQM*
- *Источник непроверенных подходов и методов*
- *Нормативная база для сертификации*

Структура ISO/DIS 9004:2009

1. Область распространения
2. Нормативные ссылки
3. Термины и определения
4. Управление для достижения устойчивого успеха
5. Формирование стратегии и политики, планирование и развертывание
6. Менеджмент ресурсов
7. Менеджмент процессов
8. Мониторинг, измерение, анализ и обзор информации.
9. Улучшения, инновации и изучение

Приложение А. Инструментарий для самооценки

Приложение В. Принципы менеджмента качества

Приложение С. Связь между ИСО 9004:2009 и ИСО 9001:2008

4. Управление для достижения устойчивого успеха

Подход с позиций менеджмента качества

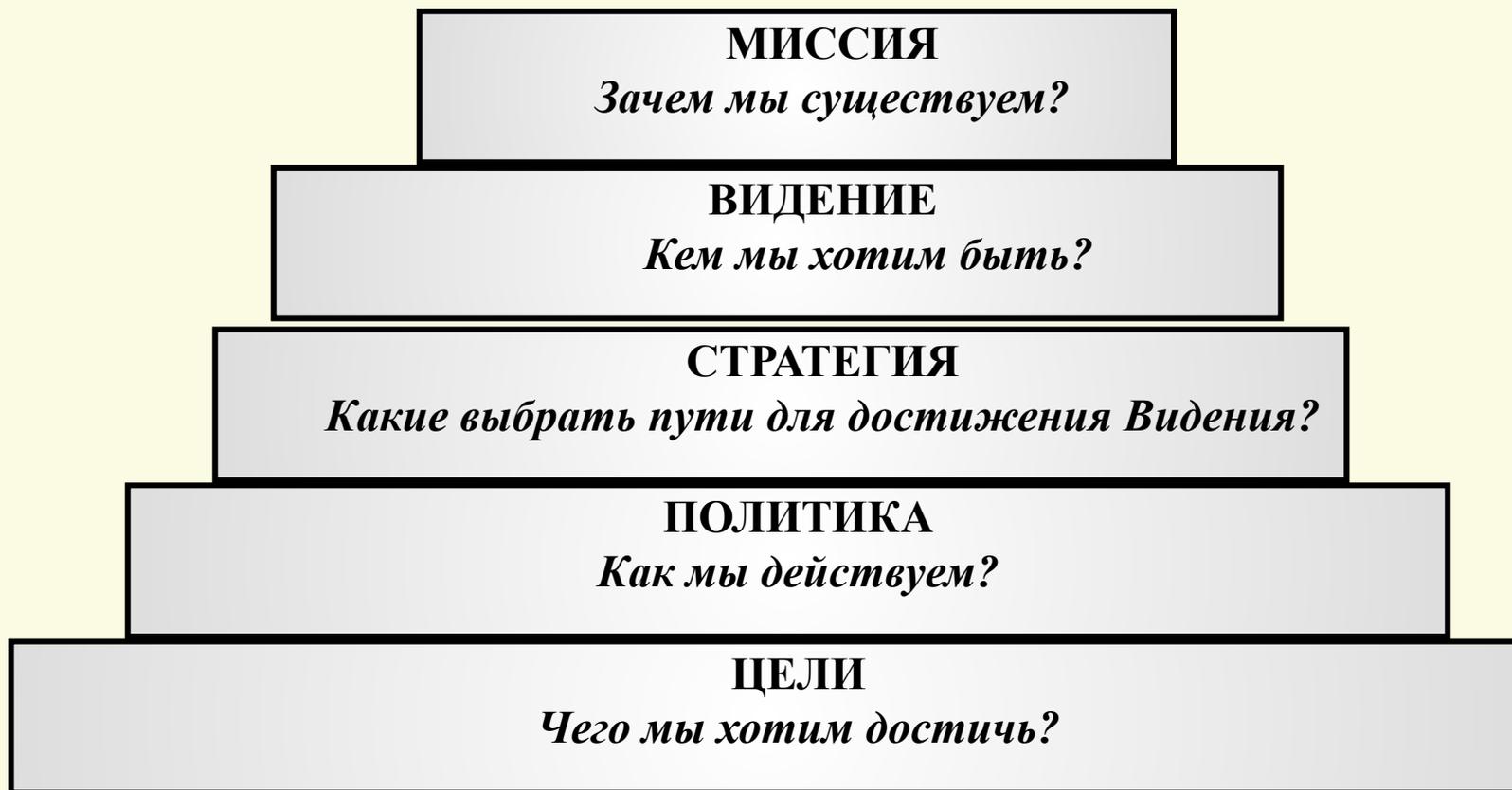
- *Применение принципов менеджмента качества*
- *Мониторинг и анализ окружения, в котором действует организация*
- *Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон*
- *Достижение устойчивого успеха*

Окружение организации

Комбинация внутренних или внешних ф акторов, которые могут повлиять на достижение целей организации и ее поведение в отношении заинтересованных сторон

- *Получение данных и информации, на основании которых, можно идентифицировать потребность в изменениях*
- *Принимать своевременные решения по организационным изменениям и инновациям*
- *Поддерживать и/или улучшать свое положение*

5. Формирование стратегии и политики, планирование и развертывание

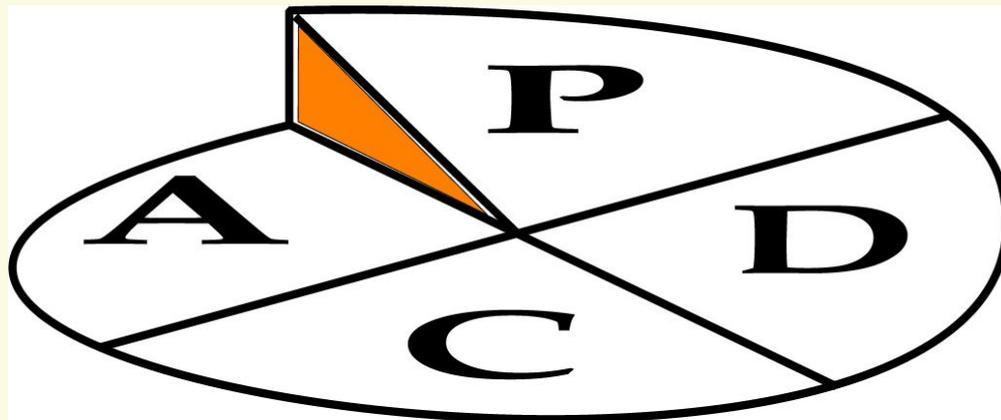


6. Менеджмент ресурсов

1. *Общее*
2. *Финансовые ресурсы*
3. *Человеческие ресурсы*
4. *Поставщики и партнеры*
5. *Инфраструктура*
6. *Производственная среда*
7. *Знания, информация и технологии*
8. *Натуральные ресурсы*

7. Менеджмент процессов

- *ПРОЦЕССНЫЙ ПОДХОД*
- *ПЛАНИРОВАНИЕ ПРОЦЕССОВ*
- *ВЛАДЕЛЬЦЫ ПРОЦЕССОВ (внедрение, поддержание, контроль, улучшение процессов и взаимодействие с другими процессами системы)*



8. Мониторинг, измерение, анализ и обзор информации

- *МЕТОДЫ ИЗМЕРЕНИЙ*

Ключевые показатели деятельности (KPIs)

- *Внутренний аудит*
- *Самооценка*
- *Бенчмаркинг*

9. Улучшение, инновации, изучение (learning)

- *Улучшения*

- Изменения существующего положения дел (оргструктуры, процессов, технологий, ресурсов, продуктов)

- *Инновации*

- Новые факторы, смена концепции

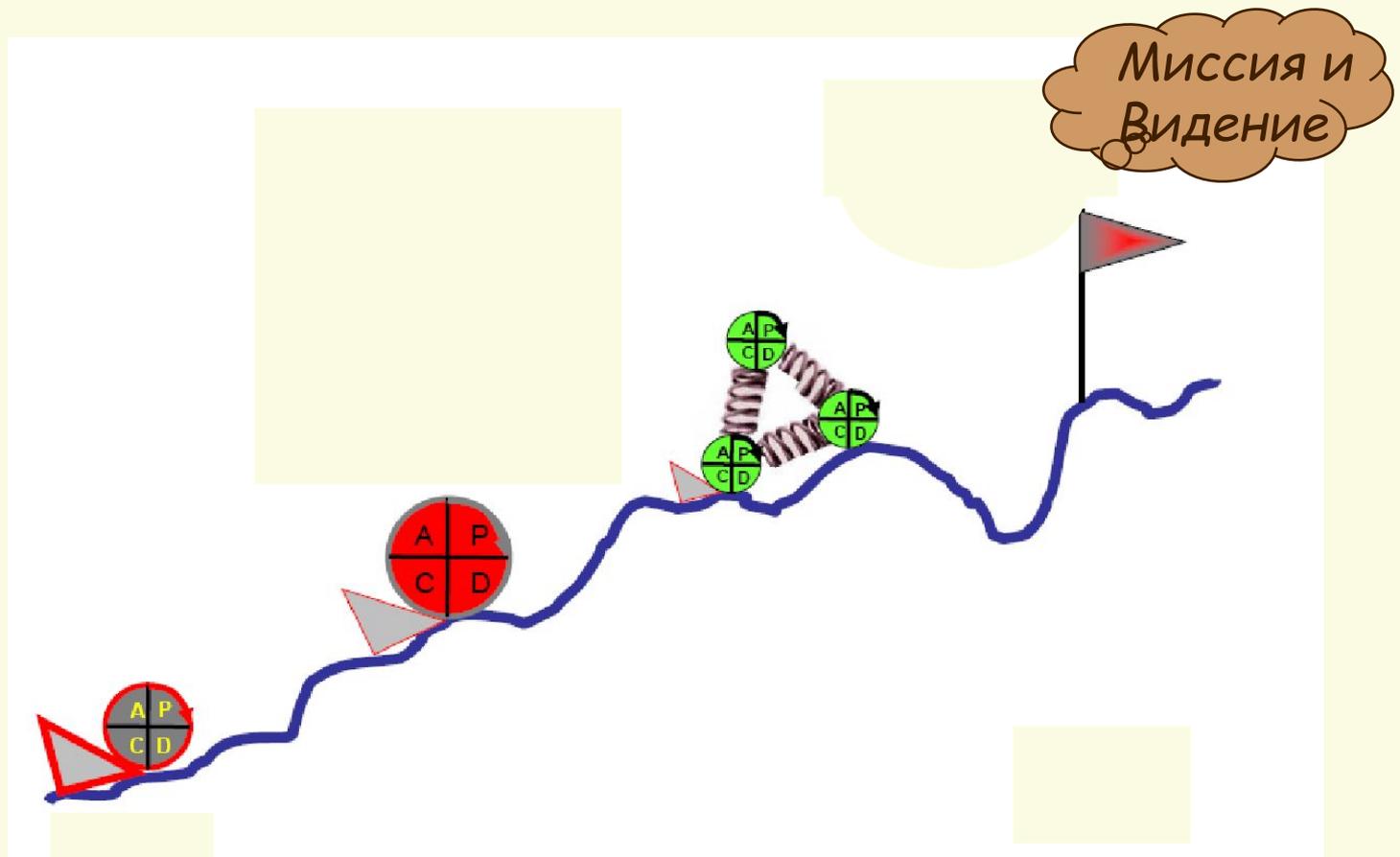
- *Изучение*

- Сбор, анализ и распространение знаний

Самооценка зрелости организации

Уровни зрелости Ключ. элементы	Базовый	Проактивный (ИСО 9001) +Базовый	Гибкий + Проактивный	Прогрессивный + Гибкий	Устойчивый успех + Прогрессивный
Направленность	Продукция и потребители	Потребители, законодательные требования	Ряд дополнительных заинтересованных сторон	Сбалансированное внимание существующим сторонам	Сбалансированное внимание появляющимся ЗС
Подход	Реактивный	Основанный на процессах	Гибкий менеджмент процессов	Процессы включают ключевых поставщиков и партнеров	Эффективный процессный подход с инновациями
Импульс улучшений	Претензии, наличие финансов	Данные об удовлетворенности и потребителей	Данные от поставщиков, партнеров и персонала	Данные от других ЗС и анализа социальных и экономических аспектов	Данные от появляющихся ЗС
Система	Основные рабочие процедуры	Внедрена СМК	Результативная и эффективная интегрированная система	Адаптивность, гибкость и инновации в рамках СМ	Систему менеджмента поддерживает бенчмаркинг
Результаты	Случайные результаты	Некоторые результаты предсказуемы	Предсказуемые результаты	Позитивные устойчивые тенденции	Долгосрочные, выше среднего уровня в секторе
Изучение	Индивидуальное	Систематическое изучение процессов и отказов	Результаты изучения распространены в организации	Постоянное улучшение основано на результатах изучения	Результаты изучения доступны ЗС

Вперед и вверх!



Благодарю за внимание!

Ул. Курляндская, д. 1.

e-mail: ossktsp@rustest.spb.ru

www.test-spb.ru

тел. (812) 251-46-48