

# УСТОЙЧИВЫЙ УСПЕХ

## НА ОСНОВЕ НОВОЙ ВЕРСИИ МЕЖДУНАРОДНОГО СТАНДАРТА ИСО 9004:2009



**Ербол Есмуханов,**  
кандидат технических наук, аудитор IRCA, PrCert, CQI, RR, ГСТР РК, зарегистрированный в IRCA международный тренер



Текущий экономический кризис уже признан одним из самых сложных и затяжных. Несомненно, в эпоху этого кризиса особую ценность приобретает такое понятие, как устойчивость. Важны не сиюминутные пиковые показатели, а долговременные стабильные результаты. Устойчивость важна практически для всех, включая тех, кому важны социальные гарантии будущего и стабильная работа, кому необходимы стабильные и качественные поставки, кому необходим прогнозируемый рынок сбыта, кому необходимы надежные инвестиции и кому нужны стабильные налоговые поступления. А устойчивость успеха организации зависит от многих факторов, как внутренних, так и внешних. Организация имеет незначительные возможности влиять на внешние факторы, но, тем не менее, организация может вполне успешно управлять внутренними факторами в ответ на внешние вызовы. Для успешного решения такой задачи необходим системный подход, который сейчас основывается на проверенных методах и подходах, опубликованных в международных стандартах. Так, например, многие организации с нетерпением ждали выхода новой версии международного стандарта ИСО 9004, который позволил бы систематизировать и структурировать наиболее важные достижения в области менеджмента. И это произошло!

30 ноября 2009 года — через год после выхода новой версии ИСО 9001:2008 — было опубликовано новое, третье издание ИСО 9004:2009. Первые два издания были опубликованы соответственно в 1994 и 2000 годах.

ИСО 9004:2009 содержит руководящие указания для обеспечения устойчивого успеха через подход на основе менеджмента качества. Устойчивый успех

является результатом способности организации достигать и поддерживать свои стратегические цели в долгосрочной перспективе.

ИСО 9004:2009 применим к любой организации, без ограничений на размер, тип и вид деятельности. Этот стандарт предполагает, что организация работает в сложной, требовательной и постоянно изменяющейся бизнес-среде.

Отметим, что ИСО 9004:2009, как и предыдущие издания, не предназначен для сертификационных, регуляторных или контрактных целей.

Предыдущее издание семейства стандартов ИСО 9000 было выпущено в 2000 году. Тогда ИСО 9001 и ИСО 9004 продвигались как пара взаимно согласованных стандартов, имеющих сходную структуру. ИСО 9004 предоставлял руководящие указания по разработке и постоянному улучшению систем менеджмента качества, а ИСО 9001 применялся для оценки и установки требований к системам менеджмента качества.

Теперь ИСО 9004:2009 является стандартом, отличным от ИСО 9001. Он больше не является простым расширением ИСО 9001. Он имеет иную структуру и область применения. Это также отражено в названии ИСО 9004:2009 «Менеджмент для устойчивого успеха организации -- Подход менеджмента качества» (Managing for the sustained success of an organization -- A quality management approach).

Новое издание ИСО 9004 основано на убежденности, что удовлетворенные потребители являются основой успеха организации. А для обеспечения устойчивого успеха организации необходимо идти дальше и удовлетворять потребности и ожидания всех заинтересованных сторон. Это подразумевает применение принципов менеджмента качества уже для обеспечения устойчивого успеха организации.

Стандарт ИСО 9004:2009 предполагает, что устойчивый успех может быть достигнут разумным применением восьми принципов менеджмента качества через активное управление процессами, включая:

- регулярный мониторинг и анализ окружающей среды организации;
- определение потребностей и ожиданий заинтересованных сторон;
- установление и поддержание миссии, видения и ценностей, вытекающих из потребностей и ожиданий заинтересованных сторон;
- четкое установление, внедрение и доведение стратегии и политик для выполнения миссии и видения, которые поддерживают ценности;
- трансформирование общей стратегии в конкретные цели и задачи, измеряемые в конкретных показателях и устанавливаемые для конкретных лиц;
- определение, предоставление и управление внутренними и внешними ресурсами, необходимыми для достижения краткосрочных и долгосрочных целей;
- предоставление продукции, которая будет выполняться на постоянной основе потребности и ожидания

потребителей и других заинтересованных сторон;

- регулярный мониторинг, измерение, анализ и пересмотр ключевых показателей организации;
- постоянное улучшение, инновации и обучение.

Структура ИСО 9004 подверглась существенному пересмотру:

**Раздел 4** по управлению для устойчивого успеха организации адресован бизнес среде и заинтересованным сторонам. Здесь практически ИСО 9004 и ИСО 9001 полностью разошлись, несмотря на то, что ИСО 9001 содержит изменения касательно бизнес среды, воздействующей на систему менеджмента качества.

**Раздел 5** по стратегии и политике рассматривает миссию, видение, ценности, стратегию и политики и некоторые дополнения для демонстрации их взаимодействий. Здесь ИСО 9004 отошел от простой «ответственности руководства» из ИСО 9001, сделав этот раздел более гибким, широким в применении и более соответствующим лучшим мировым практикам.

**Раздел 6** по менеджменту ресурсов охватывает более широкую область, чем соответствующий раздел ИСО 9001, включив дополнительные ресурсы: финансы, знания, информацию, технологии и природные ресурсы. Таким образом, ИСО 9004 рассматривает все реально необходимые ресурсы для достижения соответствия продукции.

**Раздел 7** по менеджменту процессов более общий, чем аналогичный раздел ИСО 9001 «Выпуск продукции» и более широкий в области применения. Менеджмент процессов ИСО 9004 применим ко всем процессам организации, даже включая процессы, переданные на аутсорсинг.

**Раздел 8** по мониторингу, менеджменту, анализу и пересмотру охватывает все пункты из 8 раздела ИСО 9001, исключая пункты постоянного улучшения, которые перенесены в отдельный раздел 9.

**Раздел 9** по улучшению, инновации и обучению относительно пункта 8.5 из ИСО 9001 добавил инновацию и обучение — два очень важных концепта для любой организации, добивающейся устойчивого успеха.

Если Вы заинтересовались применением новой версии международного стандарта ИСО 9004:2009, например, для дальнейшего поддержания и улучшения системы менеджмента качества, то предлагаем посетить наши семинары или заказать корпоративный семинар по телефону: 8 (727)260-87-68, 260-87-69 или e-mail: kok@kok.kz.

### ИСО 9004:2009 содержит руководящие указания для обеспечения устойчивого успеха через подход на основе менеджмента качества.