

КАЗАХСТАНСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ КАЧЕСТВА — ПУТЬ ЛИДЕРА КОНСАЛТИНГОВЫХ УСЛУГ



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

За прошедшие годы независимости в Казахстане появились свои национальные лидеры по разным рыночным направлениям, так называемые «бренды». Понятие «бренд» охватывает организации и торговые марки, которые завоевали доверие у потребителей как надежные поставщики качественной продукции и услуг. Прежде всего, именно по бренду потребитель принимает решение о покупке или о заключении контракта. И это стало еще более актуальным в условиях текущего мирового кризиса, когда многие участники рынка «обожглись» на сотрудничестве с недобросовестными поставщиками.

Основные составляющие бренда: известность, качество, надежность при приемлемых ценах. Таких показателей любая организация добивается не сразу, а посредством долгого и упорного труда. При этом организация всегда должна твердо следовать принципу «Качество: прежде всего!», не исключая тяжелые времена кризисов. Даже малые отступления от основного принципа бросают тень на доброе имя организации. Такие ошибки практически невозможно исправить в будущем — их не прощают!

Было легко работать в условиях всеобщего экономического подъема, когда спрос превышал предложение.

Пренебрежение качеством и эффективностью наблюдалось повсеместно, так как рынок требовал больше и больше продукции. Но затем все изменилось — «пузырь» лопнул. Резкое падение спроса привело к исчезновению или к приостановке деятельности многих организаций. Но те, у которых стратегия была основана на качестве и эффективности, продолжают работать даже в условиях тотального падения спроса.

Одной из таких устойчивых организаций является Казахстанская организация качества, специализирующаяся в области консалтинговых услуг по системам менеджмента, которая скоро отметит свой десятилетний юбилей. За это время руководство и сотрудники компании всегда следовали принципу «Качество: прежде всего», даже тогда, когда это было экономически невыгодно. Например, иногда оказывалось, что для успешного завершения проекта требовалось

больше ресурсов, чем предполагалось. В таких случаях можно было, ссылаясь на то, что предусмотренные договором ресурсы исчерпаны, отказаться от продолжения работ. Но, учитывая главный принцип бизнеса «Качество: прежде всего!», наша организация продолжала проект и доводила его до успешного завершения. Бывало и другое, когда к нам обращались организации после того, как их «бросили» другие консалтинговые организации. Например, активно взявшись за работу, такие консультанты в какой-то момент понимали, что дальше выполнять свои обязательства — не выгодно. Без каких-либо

сожалений и угрызений совести — они просто отрекались от своих договорных обязательств. Такое поведение в современном бизнесе не допустимо! Поэтому лучше не браться, чем, взявшись, не довести дело до конца.

С надежностью и качеством продукции всегда приходит известность. Можно стать известным посредством агрессивной рекламы. Но если за этим не стоит качество и надежность, то такая известность будет «отрицательной». Потребитель будет узнавать торговую марку как ту, продукцию которой не следует приобретать. Поэтому мы всегда осторожно подходим ко всяким заявлениям рекламного характера, потому что для нас они равносильны договорным обязательствам.

Бренд также связан с понятием справедливой цены. При определении ценовой политики всегда необходимо учитывать реалии рынка. С одной стороны, завышенные цены могут отпугнуть потребителей. Но, с другой стороны, низкие цены могут привести к низкому уровню заработной платы и ограниченным возможностям по закупкам качественного сырья или услуг, а в нашем случае — услуг профессионалов. Кто важнее, потребители или сотрудники? Здесь необходим баланс между интересами разных сторон. Ради неплатежеспособных потребителей нельзя рисковать своими сотрудниками. Нельзя также рисковать отношениями с ключевыми потребителями из-за ленивых и ненадежных сотрудников. С последними нужно распрощаться как можно быстрее.

Твердая приверженность качеству обязательно вознаграждается рынком. Например, Казахстанская организация качества имеет опыт успешного внедрения более 400 систем менеджмента в различных

организациях Республики Казахстан, включая государственные учреждения и крупные национальные компании. Этот показатель значительно выше, чем у конкурентов, что способствует расширению общей клиентской базы нашей организации. Кроме того, наша организация имеет значительный опыт по основным отраслям: государственное управление, финансы, строительство, пищевая промышленность, энергетика, образование, медицина и т.д.

Казахстанская организация качества предлагает для потребителей широкий спектр консультационных услуг: от разработки и внедрения систем менеджмента в соответствии с международными стандартами до услуг по их поддержанию и улучшению.

Казахстанская организация качества с 1 сентября 2005 г. является членом EFQM (Европейский фонд управления качеством). Консультанты на-

шей организации принимают участие в заседаниях EFQM, а также участвуют в конференциях и семинарах, посвященных вопросам систем менеджмента качества, проводимых в различных странах мира. Партнерами EFQM являются IAF (Международный аккредитационный форум), ведущие органы по сертификации систем менеджмента качества, систем экологического менеджмента, систем профессиональной безопасности и здоровья, ISO (международная организация по стандартизации), Американское общество качества, Австралийское общество качества, Японский центр по вопросам производительности в целях социально-экономического развития, Южноафриканский фонд делового совершенства, Сингапурский комитет по вопросам производительности и стандартов и т. д. EFQM — объединение ведущих фирм, созданное в целях изучения вопросов управления качеством. EFQM — некоммерческая организация со штаб-квартирой в Брюсселе, был учрежден в 1988 г. по инициативе президентов 14 крупнейших компаний Европы («Бош», «Нестле», «Оливетти», «Рено», «Филипс», «Фольксваген», «Электролюкс» и др.) и при поддержке Европейской комиссии. Цель учреждения Фонда — создание в Европе организационной структуры типа премии им. Болдриджа в США и премии им. Деминга в Японии, которая смогла бы помочь организациям в повышении их конкурентоспособности за счет улучшения методов управления и качества продукции и услуг.

Казахстанская организация качества одна из первых казахстанских консалтинговых компаний в 2005 году успешно прошла процедуру международной сертификации системы менеджмента качества на соответствие требованиям международных стандартов

ИСО 9001, 14001 и OHSAS 18001 и получила сертификат соответствия единого международного образца IQNet. Сертификат IQNet подтвержден 50 (пятьюдесятью) аккредитациями самых развитых стран мира. Сертификаты IQNet уже получили свыше 300 000 организаций по всему миру и около 500 организаций в РК.

Казахстанская организация качества первая из казахстанских консалтинговых компаний в 2004 году успешно прошла процедуру сертификации системы менеджмента качества на соответствие СТ РК ИСО 9001 в государственной системе сертификации (ГСС) Республики Казахстан.

На протяжении нескольких лет Казахстанская организация качества является одним из разработчиков государственных стандартов в области систем менеджмента. Например, Казахстанская организация качества разработала несколько руководств по применению системы менеджмента безопасности пищевых продуктов на основе стандарта ИСО 22001, десятки СТ РК (стандарты Республики Казахстан). Казахстанская организация качества является также членом технического комитета ТК 54 «Системы менеджмента качества».

Казахстанская организация качества успешно сотрудничает с ведущими органами по сертификации систем менеджмента такими, как Русский Регистр, DNV, TUV, SAI Global.

Казахстанская организация качества организует большое количество бизнес семинаров, как для специалистов, так и для высшего руководства. Темы и программы семинаров постоянно совершенствуются, например, проводятся семинары для организаций, которые уже внедрили и сертифицировали систему менеджмента. Уровень и тематика проводимых семинаров соответствует последним достижениям в области менеджмента.

Необходимо отметить, что достигнутый успех Казахстанской организации качества был бы невозможен

без компетентных профессионалов: консультантов, экспертов-аудиторов по системам менеджмента, бизнес тренеров. Подготовка персонала является важнейшей стратегической задачей нашей организации, а потому всегда выбираются лучшие международные образовательные программы, отвечающие последним достижениям в области систем менеджмента. Это значительные затраты, но без них никак невозможно обеспечить профессионализм предоставляемых консалтинговых услуг. Наши консультанты имеют сертификаты как международного, так и национального уровня.

Казахстанская организация качества предлагает для потребителей широкий спектр консультационных услуг: от разработки и внедрения систем менеджмента в соответствии с международными стандартами до услуг по их поддержанию и улучшению. При этом используются следующие международные стандарты:

- ИСО 9001 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- ИСО 14001 «Системы управления окружающей средой. Требования и руководство по применению»;
- OHSAS 18001 «Системы менеджмента здоровья и безопасности на производстве. Спецификация»;
- ИСО 22000 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к любым организациям в продуктовой цепи»;
- SA 8000 «Социальная ответственность»;
- ИСО 13485 «Медицинские изделия — Система менеджмента качества — Требования для целей регулирования»;
- ИСО/TS 16949 «Системы менеджмента качества. Особые требования по применению ИСО 9001:2000 в автомобильной промышленности и организациях, производящих соответствующие запасные части»;
- ИСО 17025 «Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий»;
- ИСО/IEC 20000 «Информационные технологии. Управление услугой»;
- ИСО/PAS 28000 «Спецификация систем менеджмента безопасности для цепи поставок»;
- ИСО/IEC 27001 «Информационные технологии. Системы информационной безопасности. Требования»;
- ИСО/TS 29001 «Системы менеджмента качества. Нефтяные, нефтехимические и газовые отрасли промышленности»;
- и другие международные стандарты по системам менеджмента.

Если Вам необходима помощь профессионалов в области систем менеджмента, например, для подготовки и сертификации системы менеджмента, то обращайтесь к нам по телефонам: **8 (727)260-87-68, 260-87-69** или e-mail: **kok@kok.kz**.