**Финансовая академия , 22.06.2017**

**«Если вы считаете, что обучение стоит дорого, попробуйте узнать, сколько стоит невежество»**

**Роберт Кийосаки**

**«Мы обязаны научиться любить перемены так же сильно, как мы ненавидели их в прошлом»**

**Том Питерс**

**«Я лучше нанял бы человека с энтузиазмом, чем человека, который все знает»**

**Джон Рокфеллер**

Владимир Соловьев,

Президент Казахстанской Академии Менеджмента Качества,

доктор технических наук, профессор, академик НИА РК

ведущий аудитор IRСA, Quality Austria, ГСТР РК.

**Студенды всех специальностей должны знать ISO 9001**

В современном мире эффективность деятельности организаций разнохарактерного профиля, становится определяющим фактором её конкурентноспособности. Понимание необходимости постоянно повышать эффективность процессов производственной и хозяйственной деятельности и их производительность труда позволяет организациям выживать, преуспевать и быстро реагировать на различные вызовы рынка и жизненные обстоятельства. По мнению Стивена Р. Кови – «человечество вступило в новую эру своего развития, с опорой на работников «интеллектуального труда», способных максимально раскрывать свои способности, с энтузиазмом достигать поставленных целей и вносить существенный вклад в развитие своей организации и окружающего мира» [1].

Индикатором грамотного приобщения организаций к рынку стала сертификация систем менеджмента с последующей выдачей сертификата соответствия.

В Казахстана уже более пятьнадцати лет ведется работа по внедрению системного менеджмента, в том числе в настоящее время ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования». Одновременно с этим ведеться работа по проведению соответствующих семинаров, помогающих ликвидировать ISO-шную безграмотность у специалистов, работающих в различных бизнес-организациях и в различных государственных структурах управления народным хозяйством. Следует отметить, что передовые организации с грамотным и высокоответственным высшим руководством, как правило, сертифицируют систему управления своей организации на соответствие международным стандартам, в том числе – ISO 9001.

При переходе организации на международные стандарты, деятельность персонала, в первую очередь, топ-менеджеров направляется на то, чтобы система менеджмента помогала им качественно управлять процессами, с целью получения качественной продукции и услуги, при оптимальных затратах всех видов ресурсов. Именно на этом этапе создаются условия, когда персонал устанавливает и развивает новые взаимоотношения, с учетом процессного подхода и прогрессивной корпоративной культуры, базирующейся на идеологии принципов системного менеджмента, ценностей организации и нравственных ориентиров.

Анализ перехода на новый системный менеджмент показал, что в сфере народного хозяйства в Казахстане организаций, у которых действует системный менеджмент не более 10%, тогда как в Японии поставлена цель довести этот показатель до 90%. Для Казахстана это мало, чтобы в условиях мирового кризиса **быстро** справляться с негативными его проявлениями и тем самым «выжить» в это не простое время. [2]

Тогда как международная практика передовых экономик показывает, что переход всех разнопрофильных (разнотипных) организаций на «Международные правила управления бизнесом, жизнедеятельностью организаций» - ISO 9001 является **архиважной задачей,** так как её решение может помочь организациям, в том числе университетам и др. стать со временем по мере зрелости системного менеджмента эффективными с отличительными особенностями, в части конкурентного преимущества, а это свою очередь позволит увеличить вероятность побеждать на рынке и адекватно реагировать на различные вызовы бизнес-среды.

Обобщенно можно так сформулировать решение вышепоставленной задачи: «Поднять действующее управление на более передовые уровни качества системного менеджмента с качественно новой корпоративной культурой».

В этой связи постараемся разобраться в вопросе: «Почему в настоящее время в Казахстане мы имеем такой скромный результат? Почему у бизнес-сообщества такое «медленное» восприятие необходимости работать по правилам системного менеджмента, в том числе и ISO 9001?

Ретроспективный анализ создавшейся ситуации по сдерживанию продвижения идей системного менеджмента позволил сделать ряд выводов, в число которого вошли (остановимся на главных):

- необученность высшего руководства и персонала системному менеджменту - ISO 9001;

- нежелание высшим руководством осваивать новые навыки управления организацией, в частности с помощью международных Правил системного менеджмента - ISO 9001;

- высшее руководство в большинстве случаев не выделяет соответствующих средств на повышение квалификации персонала; особенно на обучение персонала основам системного менеджмента - ISO 9001;

- слабая подготовка специалистов в ВУЗах, в том числе и в вопросах понимания и применения на практике по своей специальности системного менеджмента;

- особо следует отметить, что встречаются факты, когда профессорско-преподавательский состав не владеет основами системного менеджмента; они, как ни странно, преподают предметы связанные с со знаниями системного менеджмента;

- в учебных пособиях, магистерских работах, научных отчетах и т.п. очень редко встречаются ссылки на международные стандарты системного менеджмента, хотя в них затрагиваются вопросы менеджмента производства, экологии, безопасности и энергосбережения;

- формальные подходы в решении важных вопросов, в том числе и области системного менеджмента становятся для некоторых руководителей организации приоритетными; хотя все известно, что все беды от незнания и неумения руководить своей организацией;

- существующие законодательство и способы организации по реализации в практику системного менеджмента устарели; они требуют своего обновления с учетом накопленного опыта;

- слабая пропаганда идей системного менеджмента, которая упирается в низкую мотивацию к освоению и внедрению системного менеджмента в практику; существенно увеличивает сдерживание распространения идей международного менеджмента поверхностное «знакомство» с ISO 9001.

Подтверждением указанных причин являются факты; на некоторых из них мы остановимся.

Аудиты показывают, что как правило, в организациях, где не внедрен качественный системный менежмент - ISO 9001, высшее руководство и персонал не готовы к переменам. Кстати, такие руководители строят свое видение в деле управления на ложных представлениях об ISO 9001, на стереотипах, которые сдерживают развитие любой сферы деятельности организации; руководители в таких организациях свое управление сводят к жесткому «администрированию» типа: «тебя взяли работать, а не думать».

Аудиты также устанавливают факты, которые можно рассматривать как свидетельства безграмотного и безответственного отношения со стороны высшего руководства и персонала к качеству управления оперативной работы и функционированием основных процессов и организацией в целом.

Заставляют задуматься и такие факты. Например, один руководитель (он только вступил в должность; организация, уже работала по «Правилам ISO 9001») заявил - «мы отказываемся от ISO, т.к. мы переходим на электронный документооборот...». Комментарии как говорят в таком случае «излишни».

Вызывает тревогу часто встречающиеся факты агрессивного со стороны ряда руководителей организаций неприятия идей системного менеджмента - ISO 9001. «Лучшее» на что способны эти горе - управленцы это купить «сертификат соответствия» - ISO 9001; они даже не всегда понимают, что их действия вступают в противоречия с действующим законодательством нашей страны и естественно такие действия наказуемы.

Опыт также показывает, что незрелые представления об ISO 9001 или полное отсутствие знаний об их становиться для высшего руководства серьезным препятствием к появлению инициатив и стимула к системному обновлению.

По сути, инициативы появляются там, где высшее руководство и персонал твердо знают свои приоритетные цели в области производства и умеют управлять с помощью - ISO 9001, опираясь на деловые жизненные ценнности организации.

В этой связи высшему руководству можно рассматривать «Правила ISO 9001…» как серьёзный повод посмотреть на персонал и получить ответ на вопрос: «С кем приходиться работать?». Аудиты показывают, что часто встречаются случаи, когда персонал не должным образом демонстрирует свои компетенции; не могут внятно показать конкретный план своей работы, не проводят мониторинг и системный анализ своей работы, не знают какими ключевыми показателями оценивается качество выполнения ими производстенного плана работ. У этого персонала отсутствует мотивация хорошо работать, ими руководят настроения и ценности «временщиков» и «шабашников»; полное отсутствие и равнодушие у них к интересам организации.

Все это ведет к утрачиванию у высшего руководства системного взгляда и системного мышления на качество управления производственными процессами и организацией в целом. Большая часть таких организаций имеют «застойное» - управление, не способное к развитию и интеграции в современный рынок. Они ведут себя как «посредственности», у которых всегда «ВСЕ ХОРОШО»!, на самом деле ничего хорошего не происходит.

Совершенно другое можно наблюдать, когда в организации действуют «Правила ISO 9001» и высшее руководство делает упор, не только на улучшение качества системного менеджмента, но и на улучшение качества корпоративной культуры, в основе которых лежат профессионализм, инновационное мышление, ответственность, способность работать в команде, доверие, энтузиазм, дисциплина, самодисциплина, навык принимать решения на фактах (говорить правду), умение обсуждать и решать «тяжелые» (нелицеприятные) вопросы и работать в неблагоприятной среде, умение продуктивно сотрудничать и создавать дружественную, теплую и созидательную атмосферу. В таких организациях поощряется разнообразие мыслей, мнений и точек зрения. В организации весь персонал (без исключения) имеет при выполнении своих должностных обязанностей навык применения цикла Деминга-Шухарда PDCA, SWOT – анализ, STEP-анализ и др. При этом в организации действует система сбора предложений по принципу «снизу-вверх». Далее эти предложения высшее руководство анализируют на предмет их «целесообразности» и те предложения, которые, по их мнению «становятся нужными», их включают в «Программу или План мероприятий по развитию производственной и управленческой деятельности организации», в том числе и в области улучшения качества корпоративной культуры и воспитании нового профессионала с высокими морально-этическими качествами.

Можно сказать, что ISO 9001 – это своего рода базовый ориентир – подсказка каким образом, в каком направлении обустраивать, перестраивать или создавать новое в связи с переходом организации на эффективное системное управление (менеджмент). При этом высшее руководство должно понимать, что ISO 9001 – это «не дойная корова»; чтобы избавиться от устоявшейся в организации практики выпуска «кривых гвоздей» (один руководитель сказал, что ISO не нужны, так как он выпускал кривые гвозди до ISO и продолжает их выпускать после внедрения ISO) необходимо одновременно с внедрением правил ISO 9001 осуществлять глубинный переход («слом старой системы») на новое системное управление организацией.

Если исходить из того, что «сегодня студент, завтра гражданин, профессионал, управленец», то реализация этой цепочки роста на наш взгляд зашла в тупик из – за просчетов в управлении, низкого профессионализма в постановке конкретных целей для образовательных процессов, особенно в высшем образовании (подготовка магистрантов).

Уже даже вновь подготовленные специалисты, как правило, не знают и не могут выполнять работу по «Международным правилам управления бизнесом, производственной деятельностью» - ISO 9001 и других современных инструментов управления.

Опираясь на практику работы организации по «Международным правилам ...» - ISO 9001 с учетом анализа результатов проведенных аудитов систем менеджмента качества (СМК), можно прийти к выводу, что ISO 9001 является источником возникновения инициатив к улучшению и совершенствованию системного управления производством, инновационной деятельности в производственных процессах и к качеству корпоративной культуры.

В этой связи следует ответить, на вопрос «Что надо сделать, чтобы улучшить состояние дел в решений задач в связи с переходом на системный менеджмент, в том числе ISO 9001?».

Ответы концептуального плана можно найти в выступлениях нашего Президента Н.А. Назарбаева:

Он прямо отмечает, «что именно особенность завтрашнего дня в том, что именно **конкурентноспособность человека, а не наличие минеральных ресурсов становится фактором успеха нации».** [3].

В этой связи следует отметить, что ряд университетов Казахстана уже имеет положительный опыт по проведению занятий по тематике «Международные правила управления бизнесом на основе международного стандарта ISO 9001:2015» для бакалавров и магистров. Все слушатели проявили высокий интерес к данной тематике и дали положительные отзывы о полезности полученных знаний в связи со своей будущей профессиональной деятельностью.

В качестве примера, можно привести отзыв Айгерим Уалиевой (АО «Финансовая академия», г. Астана): «Семинар об серии ISO 9000 мне очень понравился. Полученная информация заставила задуматься о жизни, о том как сделать жизнь качественной. Я сделала определенные выводы, первое – это ввести в жизнь ISO 9001, также думать и действовать согласно системе менеджмента качества и сделать это привычкой...».

Резюмируя вышеизложенное предлагаем:

- обучение «Международным правилам управления бизнесом, жизнедеятельностью организации» должно базироваться на всеобщем подходе (по аналогии с правилами дорожного движения), а именно все участники бизнеса, а также бакалавров и магистров всех специальностей и профессорско-преподавательский состав учебных заведений должны знать – ISO 9001 и др. инструменты управления;

- основополагающим в обучении системного менеджмента должны стать не только знания и умения применять в своей детельности «Международных правил ...» - ISO 9001, но и как эти правила оказывают влияние на создание нового коллектива – коллектива единомышленников в основе, которого лежит идеология демократического образа жизнедеятельности, взаимопонимания, в направлении повышения конкурентноспособности разнопрофильных организации (университета, акимата, завода и др.);

- необходимо разработать соответствующую программу, в которой на ряду с изучением производственной технологии, и др. моделей системного менеджмента, в том числе «Международных правил...» - ISO 9001, ставилась бы задача воспитание нового специалиста – специалиста 21 века, способного системно мыслить и развиваться, патриота семьи, организации и страны в целом. При этом в этих программах должно быть заложено понимание об уровне зрелости системного менеджмента и организации в целом.

Руководством принятию решения в области распределения средств должна стать сентенция профессионала «главной инвестицией - являются знания».

В нашем обществе должен твердо сформулироваться ответ на вопрос: «Что должен знать каждый гражданин Казахстана об ISO 9001?». Эти правила и идеология системного менеджмента должны стать основой к побуждению качественно работать и качественно обустраивать свое жизненное пространство.

Особого внимания заслуживают утверждения кандидата экономических наук И.Чайка и профессора А.Шадрина о необходимости серьёзного отношения к решению вопросов пропаганды идей системного менеджмента в обществе и «обучения студентов всех специальностей – инженеров, врачей, дипломатов, учителей, аграриев, художников и т.д. – известным, научно обоснованным, универсальным, многократно проверенным на практике принципам и методам обеспечения качества...» [4,5].

Именно в передовых колледжах и университетах пришли к пониманию того, что студенты должны знать «Международные правила управления бизнесом - ISO 9001». Студентам и магистрантом прививаются навыки умения работы с научно-технической литературой, самостоятельно повышать свой уровень знаний и применять их в работе и в жизни в целом. При этом студенты и магистранты учатся ставить перед собой конкретно обоснованные цели базирующиеся на ценностях и принципах современного менеджмента. Все это, в конечном счете, должно обеспечить качественное сотрудничество между студентами или магистрантами с преподавателями в направлении достижения поставленных целей.

На новый уровень можно поднять знания о стратегическом менеджменте, лидерстве, управлении рисками, управление персоналом, различных программ повышения квалификации, путях к повышению качества и др., если все эти вопросы рассматривать и преподавать через призму и идеологию основанных на принципах системного менеджмента. Этому будет способствовать также собственная практика выполнения работ по «Международным правилам... - ISO 9001» и опыт проведения аудитов систем менеджмента в организации. И еще высшему руководству важно помнить о необходимости своевременно обеспечивать повышение квалификации профессорско-преподавательского состава, который непосредственно занят подготовкой специалистов в области сертификации, стандартизации и менеджмента; к этой работе не должны привлекаться «теоретики».

По сути знания ISO 9001 должно стать одним из национальных приоритетов, который может существенно продвинуть конкурентноспособность нашей экономики на рынках различного уровня.

Обучение, внедрение, обеспечение и функционирование организации по ISO 9001 – должно стать для первого руководителя осознанной **ответственностью (обязанностью) перед государством.**

Всем должно быть раз и навсегда понятно, что грамотную бизнес-среду без правил управления - ISO 9001 создать и управлять ею «невозможно»!

В настоящее время первостепенным конкурентным преимуществом стали модели управления (базовая модель ISO 9001), которые должны обеспечивать стабильное качество продукции/услуг при оптимальных затратах (издержках) всех видов ресурсов.

В организациях, в которых действует - ISO 9001 персонал становится главной ценностью организации. Такие организации, как правило, сильно мотивированы на развитие системы качественного менеджмента ISO 9001. Они охотно осваивают и применяют, по мере необходимости и зрелости организации, новые методы современного менеджмента. Все это требует от персонала, особенно от высшего руководства, усилий по наработке не только мастерства работать по системным международным правилам управления качеством, но и новой «собственной» корпоративной культуры, базирующейся на общепринятых принципах, в том числе принципах СМК и ценностях собственно организации, и деловых народов Казахстана.

Таким образом, ключем обустройства жизненного и рабочего пространства должны стать – «Международные правила ...» - ISO 9001. «Человек умирает тогда, когда перестаёт меняться, а похороны – просто формальность» это утверждение Генри Форда для всех, особенно для высшего руководства должно стать основополагающей мотивацией инициатив улучшаться, жить и работать по – «Правилам ISO 9001»; при этом надо отдавать себе отчет, что эффективных Правил на «всю жизнь» не бывает, поэтому необходимо постоянно пересматривать сообразуясь с изменениями, которые диктует рынок; чтобы быть в тренде требуемых улучшений необходимо персоналу учиться, учиться до «бесконечности».

ISO 9001 это не компания; это новый стиль жизни, реализация которого требует сил, упорства и соответствующего долговременного психологического настроя, что для организаций увеличить вероятность открытия, новых возможностей, которые могут побудить высшее руководство и персонал к эффективным действиям в улучшении качества управления производственных процессов и развития качества корпоративной культуры.

Все это позволит высшему руководству и персоналу не только повысить доходность бизнеса, снижая издержки при обеспечении на рынке соответствующей конкурентноспособности, но и создать коллектив профессионалов единомышленников способных системно мыслить и решать любые задачи в области прогресса менеджмента, жизнедеятельности и жизнеобеспечения. И тогда, по всей видимости, мы существенно продвинемся в понимании необходимости следовать утверждению

В. Воронина, что «Качество – это религия, а мы – ее миссионеры» [6].

Литература:

1. 1. Кови Ст. Р. – Восьмой навык: От эффективности к величию/Стивен Р.Кови; Пер. с англ. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2007. – с. 67- 68;
2. https://www.memst.kz/smk/?ELEMENT\_ID=50;
3. Назарбаев Н. «Взгляд в будущее: модернизация общественного сознания»// Казахстанская правда, 13 апрель 2017, №71 с 1-2;
4. Чайка И.И. «Что должен знать «средний» Россиянин о системе менеджмента качества по ИСО 9001»// Стандарты и качество №8 – 2015.-С. -98-100;
5. Шадрин А.Д. «Открытое письмо Министерству образования и науки России О.Ю. Васильевой.»// Стандарты и качество №12-2016.-С. -60-61;
6. Воронин Г. П. «Качество – это религия, а мы - ее миссионеры»// Стандарты и качество №4 -2017.-С.-8-12.