

ЮЛИЯ
ТИХОМИРОВА



«БРИЛЛИАНТЫ» ДЛЯ БИЗНЕСА

ВНЕДРЕНИЕ ISO 9001 ИЛИ ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ? В ДАННОМ ЦИКЛЕ СТАТЕЙ МЫ СОБИРАЛИСЬ УСТРАНИТЬ СТЕРЕОТИПЫ В ОБЛАСТИ ВНЕДРЕНИЯ ISO И ПОСМОТРЕТЬ НА ЕГО ТРЕБОВАНИЯ ГЛАЗАМИ ОБЫЧНЫХ МЕНЕДЖЕРОВ. А ЗАОДНО И РАЗОБРАТЬСЯ, КАКИМ ТРЕБОВАНИЯМ ДОЛЖНА УДОВЛЕТВОРЯТЬ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ СОВРЕМЕННЫМ ПРЕДПРИЯТИЕМ. ПОДВЕДЕМ ИТОГИ.

И так, среди требований стандарта можно выделить несколько ключевых областей.

Прежде всего, это необходимость постановки целей и стратегии (стандарт говорит об области «качества», т. е. удовлетворении требований потребителей, но мы уже ранее выяснили, что здесь необходим системный подход). Также необходимо внедрить процессный подход, управление ресурсами и документацией. В предыдущих статьях уже было достаточно сказано о том, насколько эти требования необходимы в реальной деятельности компании и как они взаимосвязаны. Поэтому, подводя итоги, можно с уверенностью сделать вывод, что стандарт представляет собой минимальные тре-

бования к системе управления современного предприятия.

Конечно, эти требования в тексте стандарта структурированы совершенно по-другому, т. е. с точки зрения удобства их аудита, а не построения системы управления. Но это не меняет их сути. И, казалось бы, что первоначальный вопрос о противопоставлении ISO 9001 и эффективного управления можно уже с полным правом снять. Но в стандарте есть еще одно требование, не освещенное ранее и, почему-то, крайне редко используемое в современном менеджменте. Это — непрерывное улучшение системы менеджмента. И для того, чтобы полностью отождествить противопоставляемые выше понятия, необходимо понять, в чем же суть этого требования и почему эффективное управление без него невозможно.

Согласно ISO 9001, компания должна постоянно улучшать результатив-

ность своей системы управления. Это значит, что необходимо систематически оценивать эффективность системы управления через различные показатели (например, степень удовлетворенности клиентов, количество жалоб), оценивать способность процессов достигать запланированных результатов и т. д. В итоге компания должна регулярно отслеживать уровень достижения своих целей, анализировать выявленные отклонения и устранять причины неэффективности. Каким же образом это должно быть организовано?

Спираль развития

Как известно, любое управление происходит в соответствии с управленческим циклом. Выработка и установка целей, как уже было доказано, исходный пункт работы всей компании. Далее происходит планирование деятельности компании в соответствии с поставленными целями.

Об авторе. Юлия Тихомирова, генеральный директор группы компаний «Интарис».

1 (Прим. ред. Статьи Юлии Тихомировой читайте в №№ 1-2, 3, 4, 5'2010).

Новинка теперь и в Туле!

**НАСТОЯЩАЯ ГОРНАЯ
ТАЛАЯ ВОДА "ДОМБАЙ"**

ДОСТАВКА

Заказ по телефону
388-333

Сертификат № Ту 9185-001-13399558-2009. Серийный выпуск. Реклама.

Открытие (банк)

**КОНКУРС «ЛУЧШИЙ
ПРОЕКТ ГОДА»**

**ВЗАИМНЫЙ УСПЕХ — ОСНОВА
ДЕЛОВОГО ПАРТНЕРСТВА**

**МЫ РАДЫ ВАШИМ
ПОБЕДАМ!**

**ПРИЗ ЗА САМЫЙ ИНТЕРЕСНЫЙ
И ПЕРСПЕКТИВНЫЙ
БИЗНЕС-ПРОЕКТ**

**ФИНАНСОВОЕ
СОДЕЙСТВИЕ
В РЕАЛИЗАЦИИ***

Тел.: 55-00-41
Тула, ул. Советская, д.12
www.openbank.ru

*Кредитование проектов по программам ЗАО «КБ «ОТКРЫТИЕ». Срок проведения Конкурса: с 01.04.2010 по 30.06.2010 г. Условия участия в Конкурсе, в том числе информация о призах и порядке их получения — в филиалах ЗАО «КБ «ОТКРЫТИЕ». Генеральная лицензия Банка России № 2179 от 1 июля 2009 г. Реклама.

