

УДК: 004.9

1С: ПРЕДПРИЯТИЕ. МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА НА БАЗЕ СТАНДАРТОВ СЕРИИ ISO 9000

Нечаев С.Г.¹

¹Брянский государственный университет, Россия, Брянск, e-mail: lollips911@gmail.com

Рассматривается система менеджмента качества на базе 1С: Предприятие, которая основывается на стандарте ISO 9001, рассмотрены действующие стандарты ISO. Рассмотрены основные свойства и требования стандартов ISO, процесс сертификации 1С: Франчайзи. Выделены основные подходы в управлении отношениями для эффективного менеджмента в организации, основные плюсы использования системы для контроля времени. Разработаны рекомендации по внедрению системы менеджмента качества в организациях.

Ключевые слова: система менеджмента качества, 1С: Предприятие, менеджмент, стандарты ISO.

1С: ENTERPRISE. QUALITY MANAGEMENT BASED ON ISO 9000 SERIES

Нечаев С.Г.¹

¹Bryansk State University, Russia, Moscow, e-mail: lollips911@gmail.com

We consider a quality management system based on 1С: Enterprise, which is based on the ISO 9001 standard, the current ISO standards. The basic properties and requirements of ISO standards, the certification process 1С: Franchisee are considered. The main approaches in relationship management for effective management in the organization, the main advantages of using the system for time management are highlighted.

Recommendations on the implementation of a quality management system in organizations have been developed.

Keywords: entrepreneurship, high-tech enterprises, innovation, commercialization

Система менеджмента качества (СМК) - часть системы менеджмента, нацеленная на качество (п. 3.5.4 ISO 9000:2015), созданная для разработки политики и целей, а также процессов для достижения этих целей.

Внешняя среда бизнес-организаций постоянно изменяется, поэтому для обеспечения качества своих услуг компании должны регулярно анализировать требования потребителей, определять процессы, способствующие созданию продукции, удовлетворяющей потребности потребителей, а также поддерживать эти процессы в управляемом состоянии.

Применительно к деятельности партнеров фирмы 1С, СМК – это система методик и технологий, обеспечивающая управление уровнем качества внедрений и дальнейшего сопровождения 1С: Предприятия в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001:2015.

Речь идет не только о поддержании качества каждой услуги или продукта на уровне соответствия требованиям потребителей, но также и о механизме предупреждения возможной потери установленного уровня качества, а также постоянном его совершенствовании.

ISO (International Organization for Standardization) - Международная организация по стандартизации, всемирная федерация национальных организаций по стандартизации (комитетов-членов ISO). Цель ISO - развитие принципов стандартизации и проектирование на их основе стандартов, способствующих интеграционным процессам в разных областях и направлениях деятельности.

Разрабатываемые ISO стандарты объединяются в семейства (серии). ISO 9000 - серия стандартов, относящихся к менеджменту качества и призванных помочь организациям всех видов и размеров разработать, внедрить и обеспечить функционирование эффективно действующих СМК.

Основной пакет международных стандартов, связанных с управлением качеством, был принят ISO в марте 1987 года и затем периодически обновлялся.

В настоящее время серия ISO 9000 состоит из следующих стандартов.

ISO 9000:2015 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь» - представляет собой введение в СМК, а также словарь терминов и определений.

ISO 9001:2015 «Система менеджмента качества. Требования» - устанавливает требования для систем менеджмента качества и определяет модель СМК, основанную на процессах.

ISO 9004:2009 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества».

ISO 19011:2011 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента».

Все эти документы называются стандартами несмотря на то, что некоторые из них являются руководствами или сборниками рекомендаций и только ISO 9001 устанавливает требования к системам менеджмента качества и является единственным стандартом, в соответствии с которым может быть проведена внешняя сертификация.

Стандарт ISO 9001 может быть использован любой организацией, большой или малой, вне зависимости от сферы деятельности. Однако ошибочно полагать, что этот международный стандарт несет задачу унифицировать системы менеджмента всех предприятий. На создание, построение и внедрение какой-либо системы всегда оказывают влияние цели, внешние факторы, продукция, опыт, процессы конкретного предприятия. Несмотря на то, что 9001 определяют, какие требования должны быть реализованы в системе менеджмента качества, но он не определяют, каким образом предприятие должно их выполнить.

Основой стандарта ISO 9001 является ряд принципов менеджмента качества:

Ориентация на потребителя (заказчика). Основной фокус в менеджменте качества делается на удовлетворение требований потребителей и стремление превзойти их ожидания. Поэтому организация должна всячески акцентировать свое внимание на исследовании потребностей и ожиданий потребителя для последующей реализации полученных сведений в выпускаемой продукции.

Понимание текущих и будущих потребностей потребителей и других заинтересованных сторон способствует устойчивому успеху организации.

Лидерство. Лидеры на всех уровнях устанавливают единство цели и направления движения и создают условия, при которых люди вовлечены в достижение целей организации в области качества. Достижение единства цели, направления движения и вовлеченности позволяет организации координировать свои стратегии, политики, процессы и ресурсы для достижения целей.

Вовлечение персонала. Реализация целей, поставленных перед предприятием, возможна только в случае адекватного поведения сотрудников на всех уровнях организации. Для организации важно, чтобы весь персонал был компетентен, наделен соответствующими полномочиями и участвовал в создании ценности. Компетентные, полномочные и вовлеченные люди увеличивают способность организации создавать стоимость.

Процессный подход. Соответствующие и предсказуемые результаты получаются результативнее и эффективнее, когда виды деятельности представляются и управляются как взаимосвязанные процессы, которые функционируют как целостная система. Система менеджмента качества состоит из взаимосвязанных процессов. Понимание, каким образом эта система формирует результаты, включая все ее процессы, ресурсы, средства управления и взаимодействия, позволяет организации оптимизировать ее деятельность.

Улучшение. Успешные организации уделяют постоянное внимание улучшению. Улучшение важно для организации с точки зрения поддержания текущего уровня деятельности, реакции на изменения во внутренних и внешних условиях и создания новых возможностей

Принятие решений на основе фактических данных. Процесс непрерывного совершенствования должен опираться на данные, полученные в ходе объективных измерений фактического состояния системы качества и качества продукции. Важно понять причинно-следственные связи и потенциальные последствия. Факты, свидетельства и анализ данных ведут к большей

объективности и уверенности в принятых решениях. Решения, основанные на анализе и оценке данных и информации, с большей вероятностью приведут к желаемым результатам.

Управление взаимоотношениями. Для достижения устойчивого успеха организации управляют своими отношениями с заинтересованными сторонами, такими как поставщики. Поскольку качество продукции во многом определяется качеством исходного сырья, материалов и информации, достижение качественного роста должно также основываться на установлении взаимовыгодных, партнерских отношений с поставщиками. Достижение устойчивого успеха более вероятно, когда организация будет управлять отношениями со всеми своими заинтересованными сторонами, чтобы оптимизировать их влияние на ее деятельность.

Требования стандартов ИСО 9001 внедрены в более одного миллиона компаний более чем в 170 странах мира. Использование стандартов ИСО 9001 гарантирует, что потребители стабильно получают продукцию и услуги хорошего качества, т.е. в соответствии с их требованиями и ожиданиями.

Подтверждением успешно внедренной системы менеджмента качества является ее сертификация на соответствие международному стандарту ISO 9001. Наличие у компании сертификата свидетельствует о том, что компания хорошо организована, в ней четко распределены обязанности, процедуры, соблюдается технология работы, имеются оперативные инструкции, документированные и известные всему персоналу, процедура контроля выполняемых работ и, конечно, профессиональный и хорошо обученный персонал. Другими словами, сертификат ISO 9001 свидетельствует, что система качества компании способна обеспечить и улучшать качество своих товаров и услуг.

Сертификация - предоставление независимым органом письменного подтверждения (сертификата соответствия) о том, что продукт, услуга или система соответствуют установленным требованиям.

Фирма "1С" обеспечивает добровольную сертификацию франчайзинговых фирм по стандарту ISO 9001:2015 и ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Сертификация 1С: Франчайзи осуществляется органами по сертификации, имеющими аккредитацию ISO. **Аккредитация** - официальное признание со стороны независимого органа (органа по аккредитации), о том, что организация по сертификации имеет право на деятельность по сертификации. Аккредитация является необязательной, но добавляет еще один уровень доверия.

В качестве органов по сертификации СМК фирмой "1С" одобрены авторитетнейшие и крупнейшие международные сертификационные организации – Det Norske Veritas (DNV GL) и Bureau Veritas Certification.

Построение системы менеджмента качества достаточно трудоемкий процесс. Очевидно, не все фирмы-франчайзи могут подойти к сертификации одновременно, в силу объективных обстоятельств, таких как, структура фирмы, региональные особенности, подготовка персонала. Но к построению системы менеджмента качества или вводу в действие ее отдельных существенных элементов фирма "1С" призывает всех партнеров 1С:Франчайзи, стремящихся сделать свою фирму конкурентоспособной на рынке информационных услуг.

Список использованных источников

Учебники, монографии, брошюры

1. Бояркин В.Э., 1С: Предприятие 8. Конвертация данных: обмен данными между прикладными решениями. – СПб.:1С-Паблишинг, 2016.
2. Филиппов Е.В., Настольная книга 1С: Эксперта по технологическим вопросам. Издание 2. – СПб.:1С-Паблишинг, 2017.

Электронные ресурсы

3. Информационная система 1С: ИТС Режим доступа: <https://its.1c.ru> 15/01/2018.