

BE

Business Excellence

EST. IN THE UK



Журнал «Деловое совершенство»

www.be-mag.ru

Официальный партнер



WORLD TRADE CENTER
MOSCOW

№ 4
2014
(since 1996)

ГЛАВНАЯ ТЕМА

РУНЕТУ
20 ЛЕТ

7

шагов
сближения
менеджера
по качеству
с руководством

Александр Тишкевич

директор ОАО «Институт «Гомельпроект»

«Доверие партнеров — важнейшее условие ведения бизнеса»



ISSN 1813-9485
9 771813 948001 >

Для ИКТ
«завтра»
уже наступило
стр. 22

Эксплуатация
или сотрудничество?
стр. 54

Восточный
экспресс —
вечный бренд
стр. 92

СЕРТИФИКАТ КАЧЕСТВА: ЭФФЕКТИВНОСТЬ И КОНКУРЕНТНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА

В феврале 2011 года одна из ведущих компаний космической отрасли Казахстана «Қазақстан Ғарыш Сапары» (АО «ҚҒС» — партнер EADS Airbus group) получила международный сертификат QUALITY AUSTRIA/IQNet на соответствие требованиям стандарта ISO 9001. О влиянии системы менеджмента качества на работу компании, курирующей проектное управление, строительство и эксплуатацию объектов Национального космического центра (НКЦ) в Астане рассказывает Рашид Абдразаков, вице-президент АО «ҚҒС».

— Расскажите об АО «ҚҒС». Какие стратегические задачи решает компания?

— АО «ҚҒС» является единственной компанией в Казахстане, которая может предложить комплексные решения путем интеграции продуктов

и услуг дистанционного зондирования Земли (КС ДЗЗ) и наземной инфраструктуры спутниковой навигации (СВСН).

Компания реализует и ряд других проектов, таких как, например, создание сбороч-

но-испытательного комплекса космических аппаратов или коммерческое использование ракетоносителя «Днепр». Все эти проекты являются базовыми составляющими мегапроекта по созданию НКЦ, который реализуется при участии зару-



бежных партнеров и направлен на формирование основы космической индустрии Казахстана на базе современных технологий и инновационных разработок. Кстати, в течение ближайших трех месяцев наша компания совместно с французским партнером планирует запустить два космических аппарата ДЗЗ. А ко Дню столицы, который ежегодно отмечается 6 июля, намечена сдача в эксплуатацию наземного сегмента космической системы ДЗЗ РК. Это будет первый действующий объект НКЦ.

В целом на 2014 год руководство АО «КФС» определило такие приоритетные задачи, как продвижение услуг ДЗЗ и СВСН, улучшение процессов планирования и реализации коммерческих договоров, внедрение эффективной системы мотивации персонала и повышение общего уровня корпоративной культуры.

— Почему было принято решение заняться внедрением в компании системы менеджмента качества (СМК)? Помогает ли она в реализации поставленных задач?

— Решение по внедрению СМК было обусловлено рядом факторов.

Прежде всего, на принятие такого решения оказали влияние внешние факторы — государственная политика, направленная на форсирование индустриально-инновационного развития РК, а также на развитие систем менеджмента в РК, и необходимость обеспечить результативность сотрудничество с нашим партнером Европейским аэрокосмическим и оборонным концерном EADS

Astrium — крупнейшим производителем космических аппаратов.

Внутренние факторы обозначены в стратегии развития АО «КФС», направленной на повышение результативности деятельности компании за счет внедрения современных мировых технологий управления и методов инжиниринга качества.

— С какими сложностями вам пришлось столкнуться при внедрении СМК и каких положительных эффектов удалось впоследствии достичь?

— Сложности были, прежде всего, психологического плана: сопротивление изменениям, непонимание их необходимости и нежелание прикладывать усилия для их внедрения; иными словами, отсутствие внутренней мотивации. Сотрудники привыкают всё делать по старинке и любую работу по системам менеджмента воспринимают как дополнительную, навязанную им сверх основной деятельности. Персонал не хочет активно работать с СМК, так как, с одной стороны, боится допустить ошибки, за которые понесет наказание в соответствии с существующей схемой управления, а с другой — не понимает, как правильно использовать средства, предоставляемые СМК.

Однако мы преодолели существующие трудности, и впоследствии внедрение системы менеджмента качества позволило нам рационально распределить обязанности, полномочия и уровни ответственности сотрудников. Также было введено системное



ДОСЬЕ

Рашит АБДРАЗАКОВ

Трудовую деятельность начал в 1982 году инженером-конструктором Джамбулского завода технологических металлоконструкций. Работал на строительстве Ангренского картонно-тарного комбината. Прошел путь от инженера производственно-технического отдела дирекции Ангренской картонной фабрики до заместителя главного инженера Ангренского картонно-тарного комбината по производству.

С мая 2009 года работал в департаменте капитального строительства АО «КФС», возглавлял проектный офис компании. В декабре 2013 года назначен вице-президентом по строительству и эксплуатации НКЦ АО «КФС».

управление проектами на основе международных и европейских стандартов в области космической деятельности.

Хочу подчеркнуть, что регламентирование процесса деятельности компании имеет как минимум три ценности: наличие четких и понятных процедур выполнения работ (как делать?), мер ответственности (кто управляет?), а также критериев оценки деятельности работников (как сделал?). Среди положительных моментов отмечу непрерывное совершен-



ствование всех видов деятельности, поскольку СМК стала основой для развития и внедрения других систем менеджмента, включающих, к примеру, систему управления проектами и систему менеджмента рисков.

Планируется внедрение системы менеджмента информационной безопасности в соответствии с требованиями стандарта ИСО 27001, а также внедрение интегрированных систем менеджмента (системы экологического менеджмента, системы профессиональной безопасности и охраны труда).

— Почему в качестве партнера по сертификации вы выбрали QUALITY AUSTRIA и EUROASIA MS и как оцениваете это сотрудничество?

— ТОО «EUROASIA MS» работает на рынке сертификационных услуг с 1999 года и аккредитовано в соответствии с законодательством Республики Казахстан. Это представитель европейского органа по сертификации QUALITY AUSTRIA, предоставляющий возможность получения европейского сертификата соответствия и прохождения од-

новременно инспекционного и сертификационного аудитов, что обеспечивает нам сокращение как времени, так и финансовых ресурсов.

В свою очередь QUALITY AUSTRIA аккредитован в Австрийском органе по аккредитации, который является членом ЕА (Европейского сообщества по аккредитации) и IAF (Международного форума по аккредитации). Кроме того, QUALITY AUSTRIA — член IQNet. Это международная сеть признания сертификатов своих членов.

Таким образом, получение АО «НК «KFC» этих сертификатов дает нам возможность признания СМК компании 36 национальными и международными ведущими органами по сертификации, осуществившими свою деятельность в более чем 150 государствах, таких как страны Евросоюза, Канада, Япония, Индия, Китай, Россия и т.д.

В целом внедренная система менеджмента и сертификаты качества обеспечивают нашей компании ряд ценных преимуществ. Это и совершенствование системы управления предприятием, и повышение ее эффективности, и получение преимущества перед конкурентами при участии в тендерах по закупкам, и удовлетворение требований поставщиков о наличии в компании действующей СМК, а также создание позитивного имиджа компании в глазах иностранных и казахстанских партнеров.

БЕ

*Беседовала Юлия Каргапольцева,
специальный корреспондент
журнала Business Excellence*

QUALITY AUSTRIA — представитель IQNet и главный сертификационный орган в Австрии — предлагает услуги сертификации систем менеджмента в России.

QUALITY AUSTRIA — представитель EOO, проводит прием экзаменов менеджеров систем и аудиторов в России.

Представительства **QUALITY AUSTRIA** в 42 странах и членство в IQNet дают нашим клиентам возможность получения национальных сертификатов этих стран без проведения дополнительной проверки.

QUALITY AUSTRIA аккредитована для выдачи сертификатов соответствия стандартам ISO 9001, ISO14001, EMAS, OHSAS 18001, SCC, SCP, BS8800, SA 8000, SQAS, ISO/TS 16949, VDA6.x, TL9000, KBA, KTQ, AS/EN/JSQ 9100, IRIS, ISO 13816, ISO 13485, ISO 14644, ISO 22000, BRC, IFS, HACCP, GLOBALGAP, QS-9000, FCS CoC, EN 16001, ISO 50001, ISO 29990, ISO 31000, ISO 26000, ISO 3834.

Организацией выдано более 25 тыс. сертификатов.