



Роль новой версии ISO 9004 для достижения устойчивого успеха организации



© Д-р Исаак Шепс | VIII Петербургский Международный
Газовый Форум | октябрь 2018

Успех - Определение

3.7.3 (ISO 9000 :2015)

Успех

<организация>: Достижение цели (3.7.1)

Примечание 1: Успех организации (3.2.1) предполагает баланс между ее экономическими и финансовыми интересами и потребностями ее заинтересованных сторон (3.2.3), таких как потребители (3.2.4), пользователи, инвесторы / акционеры (владельцы), работники организации, поставщики (3.2.5), партнеры, заинтересованные группы и сообщества.

3.7.4 (ISO 9000 : 2015)

устойчивый успех

<организация>: Успех (3.7.3) на протяжении определенного периода времени

Примечание 1: Устойчивый успех подчеркивает необходимость баланса между экономико-финансовыми интересами организации (3.2.1) и интересами социальной и экологической среды.

Примечание 2: Устойчивый успех касается заинтересованных сторон (3.2.3) организации, таких как потребители (3.2.4), владельцы, работники организации, поставщики (3.2.5), банкиры, союзы, партнеры или общество.

Заинтересованные стороны – определение

3.2.3 (ISO 9000 : 2015)

заинтересованная сторона
стейкхолдер

Лицо или организация (3.2.1), которые могут воздействовать на осуществление деятельности или принятие решения, быть подверженными их воздействию или воспринимать себя в качестве последних

ПРИМЕР Потребители (3.2.4), владельцы, работники в организации, поставщики (3.2.5), банкиры, регулирующие органы, союзы, партнеры или сообщество, которое может включать конкурентов или группы противодействия.

Примечание 1: Термин является одним из числа общих терминов и определений для стандартов ISO на системы менеджмента, приведенных в Приложении SL к Сводным дополнениям ISO Директив ISO/IEC, часть 1. Исходное определение было модифицировано посредством добавления примеров.

Заинтересованные стороны и их потребности и ожидания

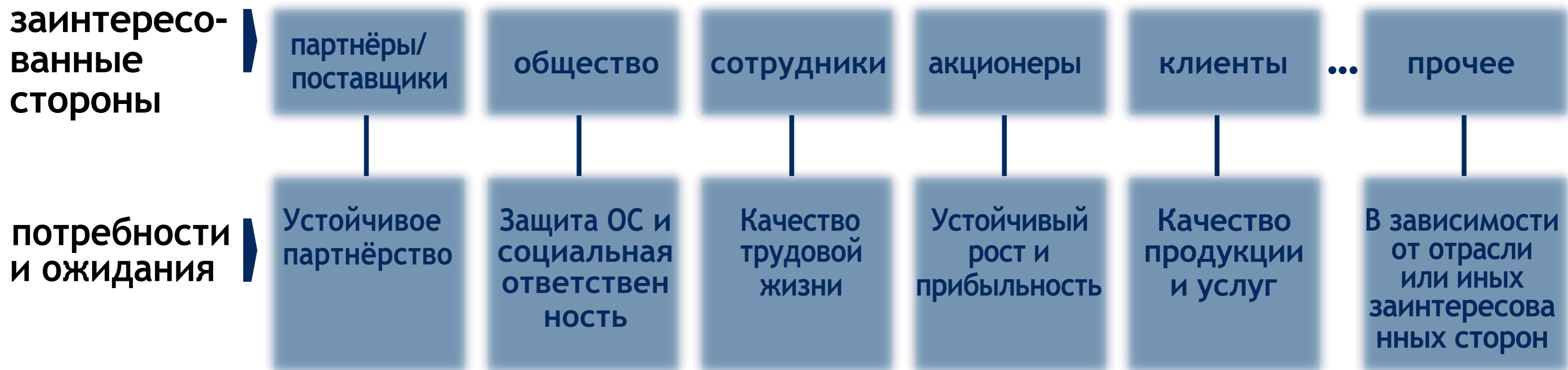
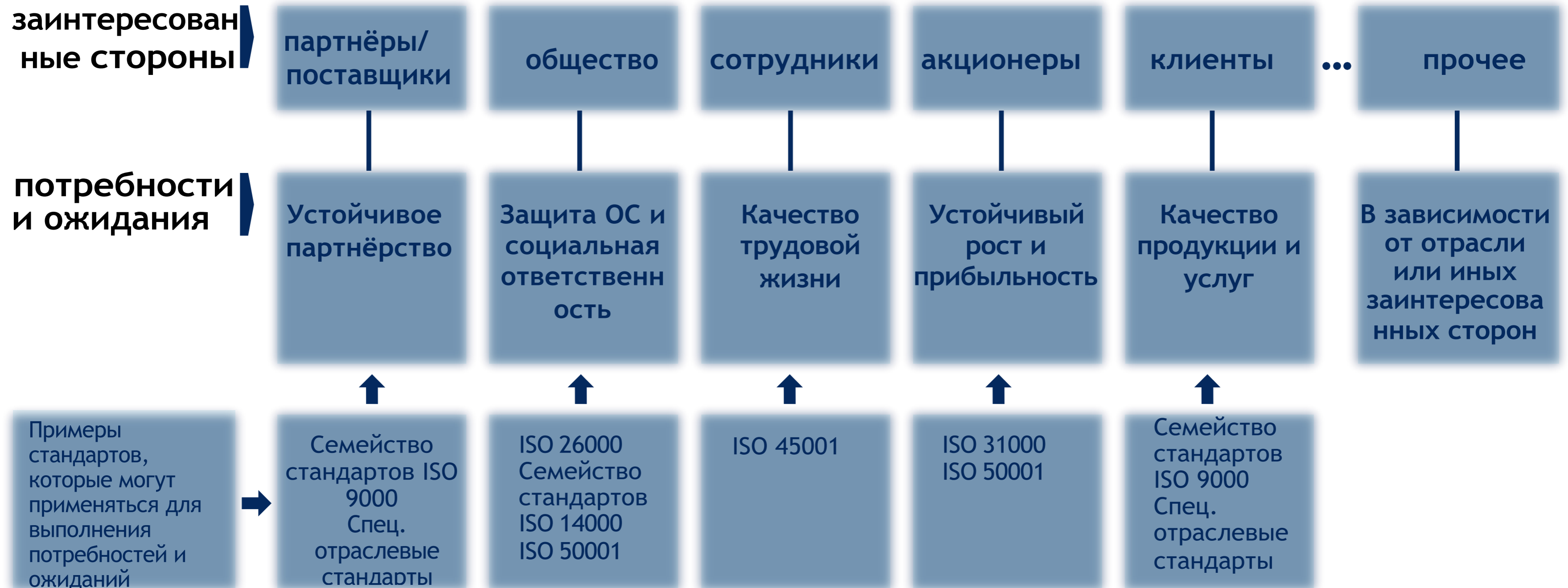
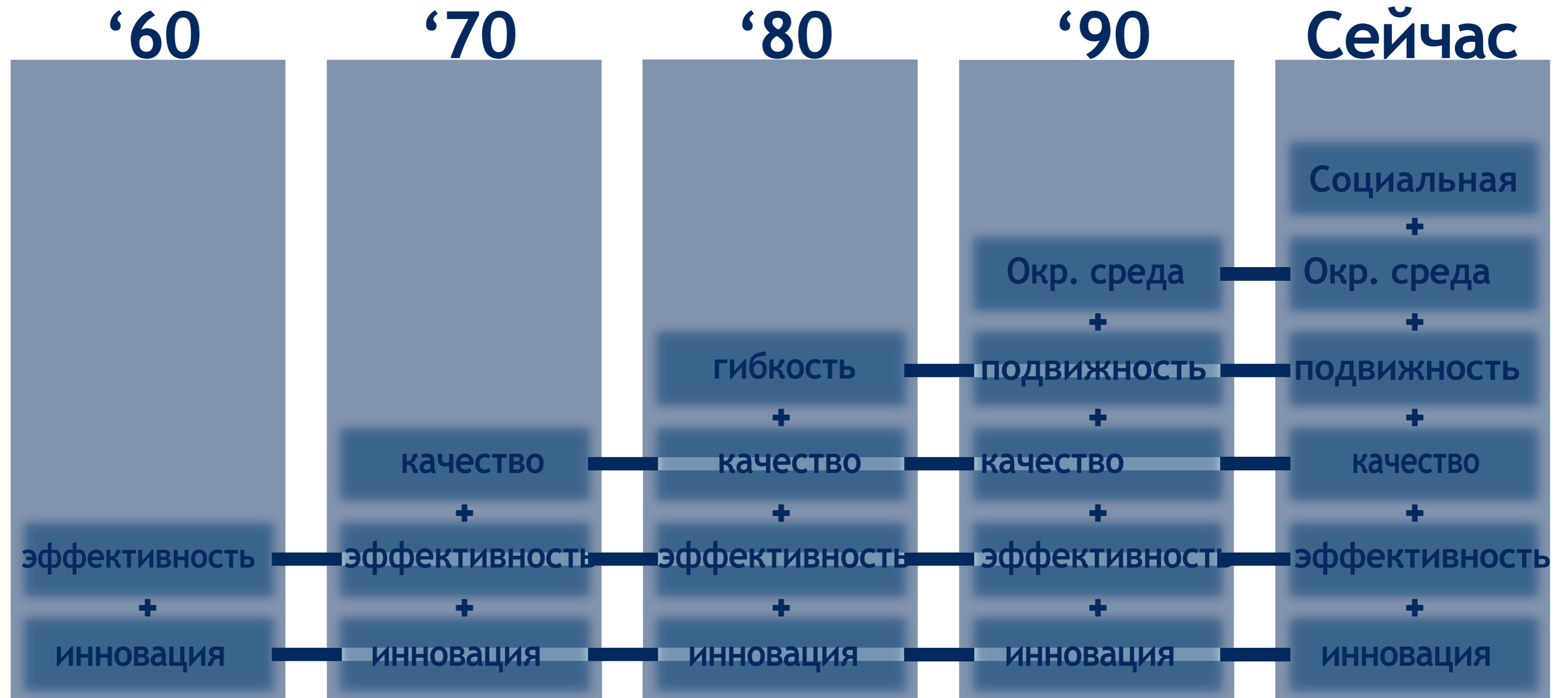


Рисунок 2 - Пример заинтересованных сторон и их потребностей и ожиданий

Примеры стандартов, которые могут применяться для выполнения потребностей и ожиданий заинтересованных сторон



Развитие конкурентных факторов



Конкурентные факторы стимулируют заинтересованные стороны

	Клиенты	Акционеры	Сотрудники	Общество	Поставщики/
Инновация	X		X		X
Эффективность	X	X			X
Качество	X	X	X	X	X
Подвижность	X				X
Окр. среда	X			X	
Соц ответственность	X		X	X	

Coca Cola использует грунтовые воды



Примите ситуацию на рынке и работайте с ней (Алиса в Стране Чудес)



Королевский крокет

Алиса: «Нельзя так играть».

Королева: «Здесь мы играем именно так».

Определение качества

3.6.2 (ISO 9000 : 2015)

качество

Степень соответствия совокупности присущих характеристик (3.10.1) объекта (3.6.1) требованиям (3.6.4)

Примечание 1: Термин «качество» может применяться с прилагательными, такими как плохое, хорошее или превосходное.

Примечание 2: Термин «присущий», являющийся противоположным термину «присвоенный», означает имеющийся в объекте (3.6.1).

3.6.4 (ISO 9000 : 2015)

требование

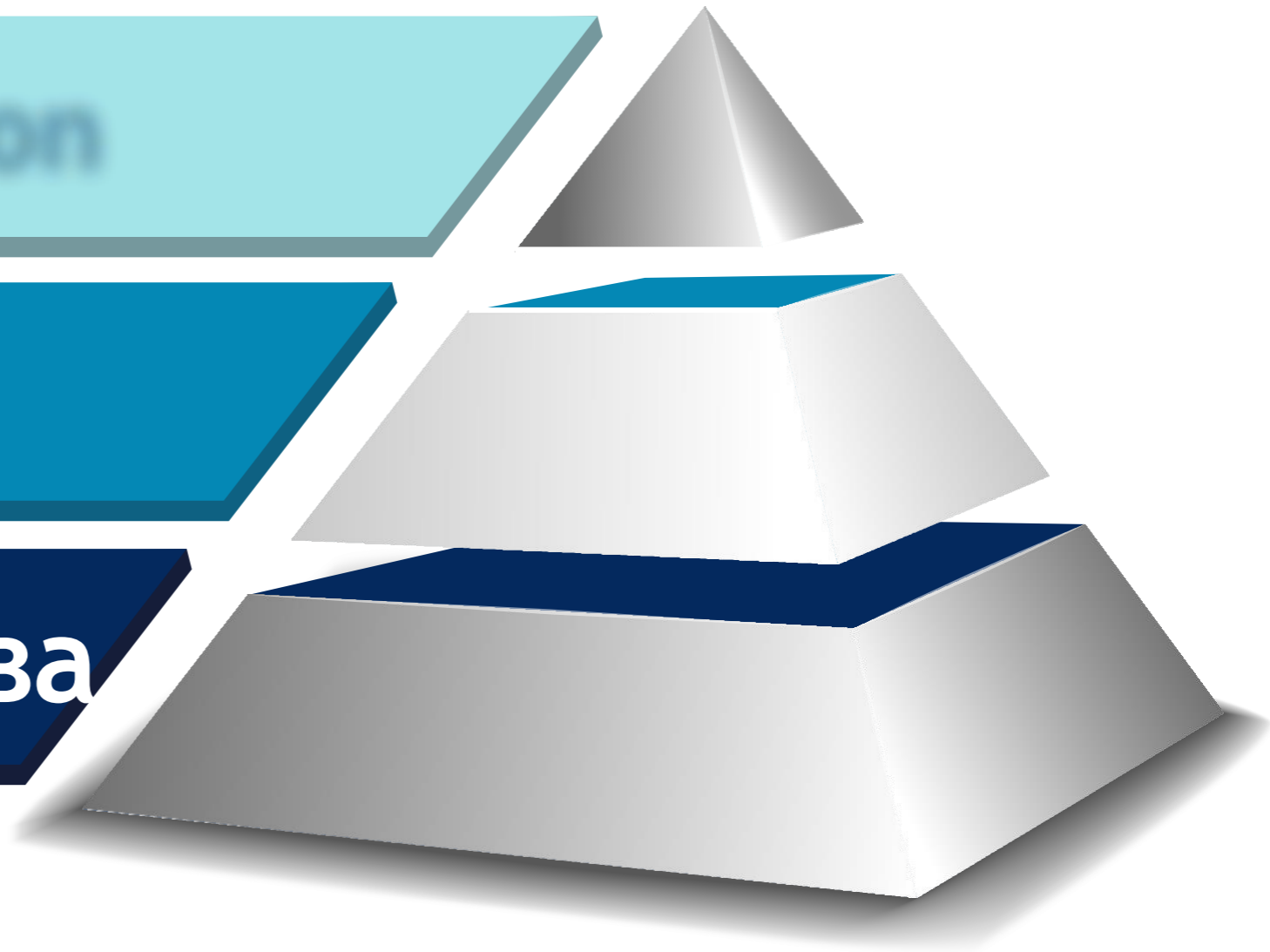
Потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным

3 уровня качества

Качество организации

Качество продукции

Качество производства



Качество организации

Качество = отвечать потребностям и ожиданиям клиента

Клиенты организации = все заинтересованные стороны

Качество организации = сбалансированно отвечать потребностям и ожиданиям всех заинтересованных сторон

Устойчивый успех организации

Устойчивый успех - это результат способности организации достигать своих целей в долгосрочной перспективе со сбалансированным учётом потребностей и ожиданий всех её заинтересованных сторон (клиентов, инвесторов/акционеров, сотрудников, поставщиков, партнёров, общества и др.).

Овладение балансом



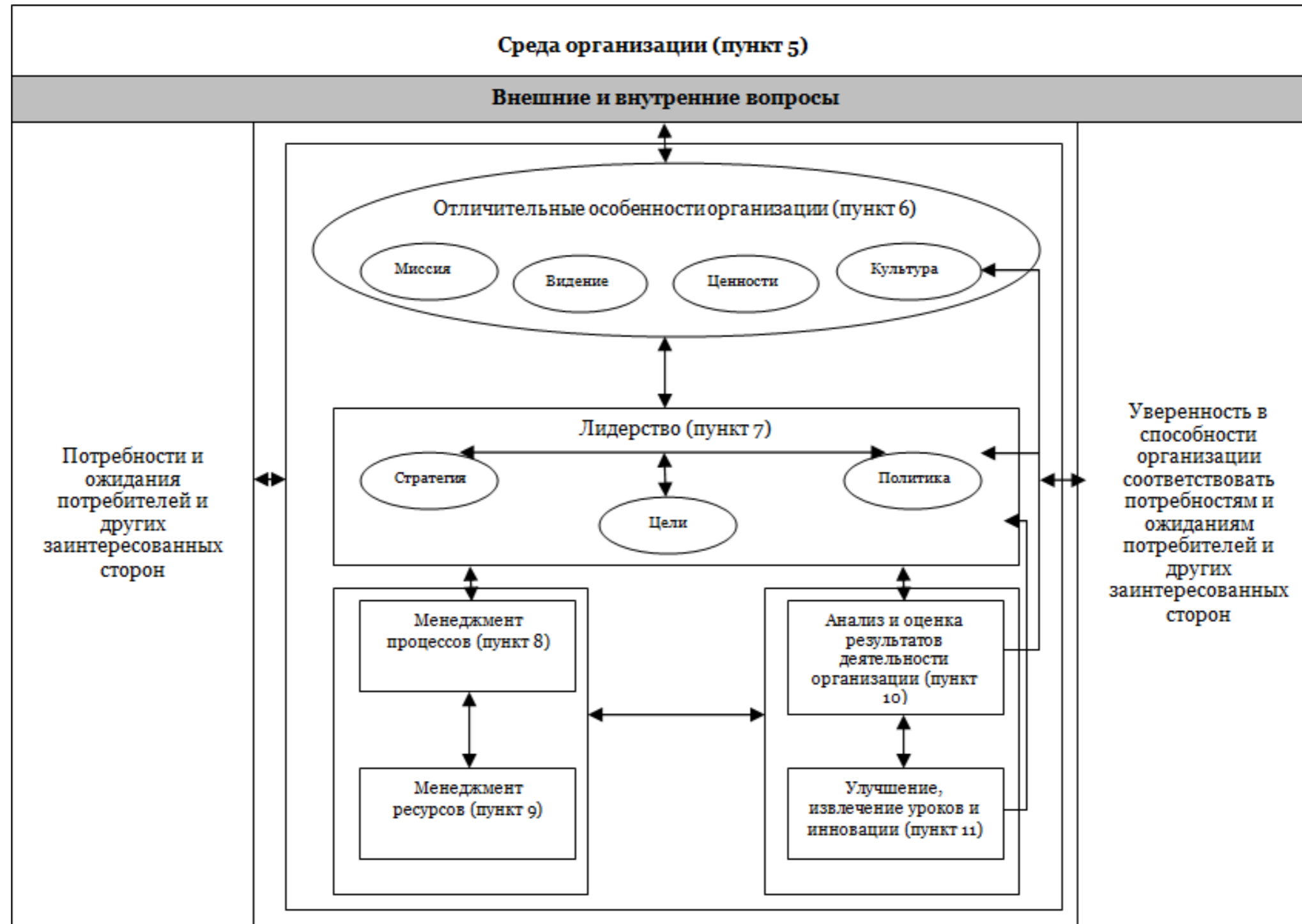
ISO 9004 : 2018

**Менеджмент качества — Качество организации
— Руководство по достижению устойчивого
успеха**

Введение - ISO 9004 : 2018

- **Настоящий документ содержит руководящие указания по достижению устойчивого успеха любой организации в сложных, требовательных и постоянно меняющихся условиях со ссылками на принципы менеджмента качества, описанные в ISO 9000:2015. При их совместном применении принципы менеджмента качества могут предоставить комплексную основу для ценностей и стратегий организации.**
- **В то время как ISO 9001:2015 уделяет основное внимание обеспечению уверенности в продукции и услугах организации, настоящий документ сосредоточен на предоставлении уверенности в способности организации достигать устойчивого успеха.**

Структура - ISO 9004 : 2018



Образ организации (Gallup, 2014)

Назначение = Почему мы существуем и почему мы здесь?

Брэнд = Как нас узнаёт мир?

Культура = Как мы живём и как мы действуем?

Образ = Назначение **X** Брэнд **X** Культура

Вы можете объяснить, какова Ваша стратегия?

Дэвид Дж. Коллинз и Майкл Дж. Рукстэд HBR, апрель 2008

3 элемента стратегии:

1

Цель - Определение результатов, которые стратегия призвана достичь + временные рамки

2

Область распространения - границы бизнеса

3

Преимущество - конкурентное преимущество

Заключение

Качество как конкурентное преимущество

“

Качество = различие между вещами

”

АРИСТОТЕЛЬ (300 г. до н.э.)

Область применения ISO 9004

В то время, как стандарт ISO 9001:2015 сосредоточен на обеспечении уверенности в продукции и услугах организации, стандарт ISO 9004:2018 ориентирован на обеспечение уверенности в способности организации добиться устойчивого успеха.

Значимость бренда = проданное количество x Цена выше средней рыночной



Переход профессионалов качества

Профессионалы в области качества должны понять, что Менеджмент Качества должен двигаться от узкой сферы качества продукции и удовлетворённости потребителей к широкой сфере качества организации и удовлетворённости всех заинтересованных сторон.

Директор по менеджменту качества

Системы менеджмента

Вспомогательные функции



Качество и устойчивый успех Организации



Спасибо