

РАДЖАБЗАДЕ М., ЗАЛОГА В.А., д-р техн. наук,
ИВЧЕНКО А.В., канд. техн. наук, Сумы, Украина

ИССЛЕДОВАНИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ МЕЖДУНАРОДНЫХ УНИВЕРСАЛЬНЫХ СТАНДАРТОВ ПРИ СОЗДАНИИ ИНТЕГ- РИРОВАННЫХ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА

На основі дослідження відповідності між стандартом ISO 9001:2008 і міжнародними стандартами OHSAS 18001:2007, ISO 14001:2004, SA 8000:2008, ISO 27001:2005, а також впливи реалізації основних положень цих стандартів на задоволення вимог і очікувань зацікавлених сторін запропоновані рекомендації по розробці інтегрованих систем менеджменту. Це дозволить комплексно вирішити питання реалізації вимог даних стандартів за рахунок ефективної комунікації усередині організації.

На основе исследования соответствия между стандартом ISO 9001:2008 и международными стандартами OHSAS 18001:2007, ISO 14001:2004, SA 8000:2008, ISO 27001:2005, а также влияния реализации основных положений данных стандартов на удовлетворения требований и ожиданий заинтересованных сторон предложены рекомендации по разработке интегрированных систем менеджмента. Это позволит комплексно решить вопросы реализации требований рассматриваемых стандартов за счет эффективной коммуникации внутри организации.

On the basis of researching conformity between standard ISO 9001:2008 and international standards OHSAS 18001:2007, ISO 14001:2004, SA 8000:2008, ISO 27001:2005, and also realization influences of the main requirements of these standards to meet requirements and expectations of interested parties, some recommendations are proposed on development of integrated management systems. It will allow complexly solve the problems about realization of requirements of studied standards due to effective communication in organization.

Введение

Современное общество характеризуется стремлением к высокой самоорганизации в отношении различных аспектов своей деятельности. Это проявляется в осознании человеком проблем, связанных с построением взаимовыгодных человеческих отношений, охраной окружающей среды, обеспечением безопасности здоровья, а также вопросами совершенствования как отдельной личности, так и общества в целом, посредством улучшения менеджмента организаций.

Такие кардинальные изменения в сознании современного общества не могли не сказаться на отношении потребителя к продукции. Еще совсем недавно, покупатель оценивал продукт или услугу только лишь теми пока-

зателями, которые связаны только с ценой и качеством (в данном случае под качеством мы понимаем и вопросы безопасности продукции). В настоящее же время потребитель все чаще обращает внимания на маркировку продукции различными знаками соответствия и уже склоняется к выбору той продукции, которая отвечает не только требованиям стандартов к самой продукции, но и к менеджменту организаций, которые ее изготовили. Сегодня эти новые вопросы считаются как нетарифные торговые барьеры, которые доказывают, что конкуренция в секторе экономики уже ограничена не только показателями стоимости, качества и терминами поставки [1], но и другими, например, требованиями социальной ответственности и соответствия продукции различным аспектам жизнедеятельности человека, которые регламентируются в настоящее время международными стандартами (МС) ISO 9001 [2], OHSAS 18001 [3], ISO 14001 [4], SA 8000 [5] и ISO 27001 [6], разработанными как ответ на требования мировой экономики по указанным вопросам. Целью этих стандартов является нормализация требований в торговле качественной продукцией (услугами), и, в особенности, минимизация торговых барьеров, а также обеспечение равного доступа к международным рынкам. Вместе с тем, как показывают проведенные исследования, использование большого количества разных систем менеджмента в одной организации, достаточно часто приводит к неэффективному управлению, что обуславливается необходимостью выполнения множества параллельных процессов, в ходе которых в значительной мере «впустую» дополнительно расходуются колоссальные ресурсы организации (человеческие, финансовые, временные и др.). Кроме того, одновременное использование разных систем менеджмента в одной организации в некоторых случаях может приводить и к конфликту между ними.

Неэффективная коммуникация внутри организации при практической реализации требований нескольких МС одновременно может даже привести к потере конкурентоспособности организации со всеми, вытекающими из этого, последствиями. Например, в организации есть два отдела – «Отдел управления качеством» и «Отдел экологического менеджмента», которые работают «сами по себе». Организация, на основе требований МС ISO 9001, управляет деятельностью по изготовлению качественной продукции «Отдел управления качеством», но при этом технологический процесс производства этой продукции является условно экологически безопасным – используются вспомогательные материалы – химические вещества, которые при испарении наносят урон окружающей среде (в пределах допустимых норм), трудно утилизируемые после использования, но

имеющие на несколько порядков меньшую стоимость, чем вещества из натурального сырья, не оказывающих влияние на состояния окружающей среды. В тоже время, организация декларирует о том, что проводит различные программы по управлению экологическими аспектами, которыми занимается «Отдел экологического менеджмента» выполняя требования МС ISO 14001, но вопрос данного технологического процесса рассматривается, только в части решения проблемы утилизации химического вещества.

Рациональное решение приведенной ситуации заключается в использовании вещества из натурального сырья, что позволит рассматриваемой организации получить явный экономический эффект от сокращения дорогостоящей части технологического процесса – утилизации использованного химического вещества и не явный экономический эффект – декларирование снижения вредного влияния на окружающую среду, что позитивно сказывается на имидже организации и ее конкурентоспособности в целом.

Таким образом, становится актуальным решение научно-практической задачи по организации эффективного менеджмента, направленного на реализацию требований международных стандартов в сфере управления путем минимизации расходов всех видов ресурсов на основе интеграции управления в единую систему.

Целью данной работы является обоснование возможности повышения результативности и эффективности систем менеджмента организации на основе исследований взаимодействия требований международных стандартов ISO 9001:2008, OHSAS 18001, ISO 14001, SA 8000 и ISO 27001 путем разработки рекомендаций по их интеграции.

1 Краткий обзор структуры, требований и преимуществ от внедрения международных стандартов ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007, ISO 14001:2004 SA 8000:2008 и ISO 27001:2005.

Следует отметить, что все перечисленные МС могут применяться организациями любого типа и размера с разным географическим положением, культурными и социальными особенностями.

1.1 Международный стандарт ISO 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования».

Прототипом данного стандарта является британский стандарт BS 5750, который известен как стандарт управления и определяет не то, что выпускать, а как необходимо управлять производственным процессом.

Согласно данным работы [7] международные стандарты ISO серии 9000 являются в области ведения бизнеса самыми известными международными стандартами из-за их воздействия на мировую торговлю в тече-

ние времени с конца 80-х до начала 90-х годов прошлого столетия. В настоящее время принят международный стандарт ISO 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования» [2]. Данный стандарт состоит из 8 разделов, 25 пунктов и 39 подпунктов. Основное внимание данного стандарта сосредоточено на требованиях к системе менеджмента качества; ответственности руководства; менеджменте ресурсов; выпуске продукции; измерениях, анализе и улучшениях.

1.2 Международная спецификация OHSAS 18001:2007 «Системы менеджмента охраны здоровья и безопасности труда. Требования»

80-е года прошлого столетия характеризуются громкими судебными процессами во многих странах мира по вопросам несоблюдения норм и правил в сфере охраны здоровья и безопасности труда (ОЗиБТ), приведшим к возникновению несчастных случаев на производстве. Последствием этого явились огромные издержки производителей по судебным выплатам, а также привело к ужесточению законодательства в области ОЗиБТ. Для минимизации рисков в данной области управления многие организации реализовали самые различные мероприятия по оценке соответствия своих ОЗиБТ законодательным требованиям. Однако данные мероприятия не принесли ожидаемых результатов, в первую очередь из-за отсутствия структурированной системы менеджмента, которая была бы интегрирована во все виды деятельности организации [3].

В 2007 британская организация BSI издала стандарт OHSAS 18001:2007 [8], который в основном относится к охране здоровья и безопасности труда, и практически совсем не относится к таким областям, как программы благополучия/благополучия сотрудников, безопасность продукции, ущерб собственности организаций или воздействия на окружающую среду. В основу данного стандарта положена методология, известная как PDCA (Plan-Do-Check-Act).

Стандарт состоит из 4 разделов, 6 основных пунктов и 15 подпунктов. Основное внимание в нем сосредоточено на вопросах устранения или минимизации рисков для персонала и других заинтересованных сторон, которые могут подвергаться опасностям в области ОЗиБТ, которые связаны с осуществляемыми организацией видами деятельности; уменьшения несчастных случаев и улучшения показателей деятельности в области ОЗиБТ.

Разработка, внедрение и сертификация системы менеджмента на соответствие требованиям стандарта OHSAS 18001:2007 позволяет организации, во-первых, контролировать риски в области ОЗиБТ и, во-вторых, вы-

работать политику, сформулировать цели и разработать процессы для достижения декларируемых обязательств в области ОЗиБТ.

1.3 Международный стандарт ISO 14001:2004 «Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению»

Научно-технический прогресс в XX веке способствовал не только развитию промышленности и повышению уровня качества жизни, но и поставил перед современным обществом много вопросов, связанных с состоянием окружающей среды.

В 2004 году была принята редакция МС ISO 14001:2004 [4], требования которого распространяются на экологические аспекты, которые организация идентифицирует как такие, которыми она может управлять и на которые она может оказывать влияние. Этот МС основан на уже упомянутой методологии PDCA.

МС ISO 14001:2004 состоит из 4 разделов, 6 основных пунктов и 15 подпунктов. Он устанавливает требования к системе экологического менеджмента с целью оказания помощи организациям в разработке и внедрении политики и целей с учетом законодательных и других, принятых организацией, а так же информации о существенных экологических аспектах.

Разработка, внедрение и сертификация системы менеджмента на соответствие требованиям МС ISO 14001:2004 позволяет организации: минимизировать затраты, связанные с различными выплатами в сфере защиты окружающей среды (штрафы, налоги и др.); повысить соответствие технологических процессов национальным и международным требованиям в данной области; снизить потребление различных природных ресурсов; повысить конкурентоспособность предприятия в целом за счет признания организации, как организации, принимающей активное участие в сфере защиты окружающей среды.

1.4 Международный стандарт SA 8000:2008 «Социальная ответственность»

Конец прошлого столетия характеризуется становлением относительно нового подхода к выбору поставщиков различной продукции и услуг. Наряду с вопросами охраны окружающей среды остро встал вопрос об использовании в развивающихся странах при изготовлении продукции с мировыми брендами негуманных условий труда.

Эффективным решением данной проблемы стало принятие международного стандарта SA 8000:2008, требования которого можно использовать для проведения аудитов соответствия требованиям социальной ответственности [10]. Этот стандарт состоит из 4 разделов, 9 основных пунктов

и 50 подпунктов. Основное внимание данного стандарта сосредоточено на требованиях к: использованию детского труда; использованию принудительного труда; здоровью и безопасности персонала; свободе создания и выбора ассоциаций и прав на ведение коллективных переговоров; дискриминации; использованию дисциплинарных мер; продолжительности рабочего дня; системе оплаты труда и системы менеджмента в целом.

Основная цель данного международного стандарта заключается в гарантировании потребителю того, что продукция, содержащая соответствующую маркировку, изготовлена в организации, которая обеспечивает социальные гарантии в соответствии с международными правовыми актами и работает с поставщиками, которые также отвечают данным требованиям.

Основные преимущества от внедрения системы менеджмента на соответствие данному МС можно свести к следующим: улучшение мотивации и морального состояния работников за счет требуемой организации рабочего места и соблюдения социальных гарантий; уменьшение текучести кадров, а также дополнительный инструмент к привлечению высококлассных специалистов из других организаций; уменьшение бизнес – рисков, связанных с вопросами социальной ответственности организации, а также расширение рынков сбыта ее продукции; соблюдение социальных гарантий на уровне международных требований, а также повышение конкурентоспособности национальных компаний.

1.5 Международный стандарт ISO 27001:2005 «Информационная технология. Методы и средства обеспечения безопасности. Системы менеджмента информационной безопасности. Требования»

Современное общество невозможно представить без информационных технологий, получивших особенно широкое развитие во второй половине XX века. Преимущества от использования данных технологий в настоящее время сложно переоценить, но, вместе с тем, их использование имеет, все-таки, и ряд недостатков, наиболее существенный из которых относится к информационной безопасности организации. Сейчас многие компании уже осознали потребность не только в обеспечении имиджа организации, поставляющей качественные услуги и продукцию, но и организации, которая обеспечивает защиту от несанкционированного разглашения информации как собственной, так и потребителя.

В 2005 году был принят МС ISO 27001:2005 (заменив BS 7799-2), который стал по своей структуре совместим с международными стандартами ISO 9001, ISO 14001 и ISO 17799.

Требования, установленные в МС ISO 27001:2005, могут быть использованы в целях сертификации практически любой организации [6].

Этот МС состоит из 8 разделов, 13 пунктов и 9 подпунктов. МС ISO 27001:2005 определяет требования при создании, внедрении, эксплуатации, постоянном контроле, анализе, поддержании в рабочем состоянии и улучшении документированной системы менеджмента информационной безопасности (СМИБ) в контексте общих деловых рисков организации. Основой этого МС является модель процессного подхода согласно принципам, регламентируемым методологией PDCA.

Основные преимущества от внедрения системы менеджмента на соответствие этому МС являются: повышение эффективности управления информационной безопасностью; удовлетворение требований и ожиданий потребителя в сфере информационной безопасности; минимизация рисков потери информации; расширение рынков сбыта продукции за счет возможности выполнения договорных обязательств по защите информации.

Таким образом, подводя итог проведенному анализу, можно с уверенностью сказать, что в настоящее время обеспечение конкурентоспособности организаций на мировом уровне возможно только лишь при наличии сертифицированных систем управления, которые соответствуют требованиям различных международных стандартов, в том числе и рассматриваемых в данной статье.

2 Сравнительный анализ требований международных стандартов ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007, ISO 14001:2004 SA 8000:2008 и ISO 27001:2005. Перспективы их интеграции.

Краткая сравнительная характеристика рассматриваемых МС по их структуре, основному объекту внимания, устанавливаемым требованиям, применяемым подходам и определяющим требованиям по реализации основных положений этих МС приведены в таблице 1.

Для дальнейшего анализа в качестве базовых требований, определяющих совместимость реализации общих требований МС на системы менеджмента, были выбраны требования МС ISO 9001:2008. Данный выбор осуществлен на основе рекомендаций международной организации по стандартизации ISO, приведенных во введении к стандарту ISO 9001:2008 в пункте «Совместимость с другими системами менеджмента».

Таблица 1 – Краткая сравнительная характеристика международных стандартов по системам менеджмента

Обозначение стандарта	Количество			Стандарт устанавливает	Основной объект внимания, на который ориентирован стандарт	Определяющие требования для реализации основных положений стандарта	Применимые подходы
	разделов	пунктов	подпунктов				
1	2	3	4	5	6	7	8
ISO 9001	8	25	39	Требования к системе менеджмента качества в тех случаях, когда организация: а) нуждается в демонстрации своей способности всегда поставлять продукцию, отвечающую требованиям потребителей и соответствующим законодательным и регламентирующим требованиям; б) ставит своей целью повышение удовлетворенности потребителей посредством эффективного применения системы менеджмента качества, включая процессы постоянного ее улучшения, и обеспечение соответствия требованиям потребителей и соответствующим законодательным и регламентирующим требованиям.	Удовлетворенность потребителя	1 Требования, установленные потребителями, включая требования к поставке и деятельности после поставки. 2 Требования, не определенные потребителем, но необходимые для конкретного или предполагаемого использования. 3 Законодательные и регламентирующие требования, применимые к продукции. 4 Любые дополнительные требования, которые необходимы для организации.	1 Процессный подход 2 Цикл PDCA
OHSAS 18001	4	6	15	Требования к системе менеджмента охраны здоровья и обеспечения безопасности труда (ОЗиОБТ), чтобы дать возможность организации управлять рисками для здоровья и безопасности и улучшать свои показатели деятельности в области ОЗиОБТ.	Деятельность по охране здоровья и обеспечению безопасности при выполнении служебных обязанностей работников	Законодательные нормативные и другие требований к ОЗиОБТ, применимые к конкретной организации	1 Процессный подход 2 Цикл PDCA
ISO 14001	4	6	15	Требования к системе экологического менеджмента, позволяющие организации разработать и внедрить экологическую политику и цели, учитывающие законодательные и другие требования, которые организация обязалась выполнять	Экологические аспекты, которые организация идентифицировала как те, которыми она может управлять и на которые может влиять	Законодательные и другие требования, которые организация обязалась выполнять и которые имеют отношение к ее экологическим аспектам	1 Процессный подход 2 Цикл PDCA

1	2	3	4	5	6	7	8
SA 8000	4	9	50	Требования, основанные на международных нормах по правам человека и национальном законодательстве в сфере трудовых взаимоотношений, которые позволяют обеспечить социальную защиту и права человека персоналу организации, декларирующую соответствие данному стандарту, персоналу ее поставщиков (субподрядчиков), а также лицам, работающим для целей данной организации на дому	Соблюдение прав человека в организации, создание и поддержание соответствующих условий на рабочем месте	Требования национальных и международных законодательных актов, промышленных норм и правил, а также документов, соответствие которым организация задекларировала в области социальной ответственности	----
ISO 27001	8	13	9	Требования к системе управления информационной безопасностью, позволяющие гарантировать адекватность и пропорциональность механизмов безопасности, которые обеспечивают защиту информационных ресурсов и вызывают доверие у заинтересованных сторон.	Управление рисками в области информационной безопасности	1 Требования бизнеса к информационной безопасности 2 Требования законодательства в области информационной безопасности 3 Требования нормативных документов в сфере информационной безопасности 4 Контрактные обязательства в области информационной безопасности	1 Процессный подход 2 Цикл PDCA

Основные результаты анализа соответствия между требованиями стандарта ISO 9001:2008 и требованиями MC OHSAS 18001:2007, ISO 14001:2004, SA 8000:2008, ISO 27001:2005 приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Соответствие между стандартом ISO 9001:2008 и международными стандартами OHSAS 18001:2007, ISO 14001:2004, SA 8000:2008, ISO 27001:2005

ISO 9001:2008	OHSAS 18001:2007	ISO 14001:2004	SA 8000:2008	ISO 27001:2005
1	2	3	4	5
4.1 Система менеджмента качества. Общие требования	4.1	4.1	----	4.1
4.2.1 Требования к документации. Общие положения	4.4.4	4.4.4	1.2; 3.3; 9.8	4.3.1
4.2.2 Руководство по качеству	4.4.4	4.4.4	----	4.3.1
4.2.3 Управление документацией	4.4.5	4.4.5	----	4.3.2
4.2.4 Управление записями	4.5.4	4.5.4	9.16	4.3.3

1	2	3	4	5
5.1 Обязательства руководства	4.2; 4.4.1	4.2; 4.4.1	3.1; 3.4; 3.5; 3.7; 3.8; 9.1; 9.4; 9.7; 9.11	5.1
5.2 Ориентация на потребителя	4.3.1; 4.3.2; 4.6	4.3.1; 4.3.2; 4.6	3.1; 3.6; 3.8	5.1
5.3 Политика в области качества	4.2	4.2	1.2; 9.1	5.1
5.4.1 Цели в области качества	4.3.3	4.3.3	9.5	5.1
5.4.2 Планирование создания, поддержания и улучшения системы менеджмента качества	4.3.3	4.3.3	9.5	5.1
5.5.1 Ответственность и полномочия	4.1; 4.4.1	4.1; 4.4.1	9.5	5.1
5.5.2 Представитель руководства	4.4.1	4.4.1	3.2; 9.2	5.1
5.5.3 Внутренний обмен информацией	4.4.3.1; 4.4.3.2	4.4.3	1.2; 4.1; 9.11; 9.13; 9.14	5.1
5.6.1 Анализ со стороны руководства. Общие положения	4.6	4.6	9.4	7.1
5.6.2 Входные данные для анализа	4.6	4.6	9.4	7.2
5.6.3 Выходные данные анализа	4.6	4.6	9.4	7.3
6.1 Обеспечение ресурсами	4.4.1	4.4.1	3.1; 3.4; 3.5; 3.7; 3.8; 9.11	5.2.1
6.2.1 Человеческие ресурсы. Общие положения	4.4.2	4.4.2	9.5	5.2.1
6.2.2 Компетентность, подготовка и осведомленность	4.4.2	4.4.2	9.5; 9.10	5.2.1; 5.2.2
6.3 Инфраструктура	4.4.1	4.4.1	3.1; 3.7; 3.8; 9.11	5.2.2
6.4 Производственная среда		----	3.1; 3.7; 3.8	5.2.2
7.1 Планирование выпуска продукции	4.4.6	4.4.6	3.1; 3.3; 3.6; 9.5	----
7.2.1 Определение требований, относящихся к продукции	4.3.1; 4.3.2; 4.4.6	4.3.1; 4.3.2; 4.4.6	1.3; 2.1; 2.2; 2.4; 3.1; 3.3; 3.6; 3.8; 3.9; 7.1; 7.2; 7.3; 7.4; 8.1; 8.2; 8.3; 8.4; 8.5; 9.6	----
7.2.2 Анализ требований, относящихся к продукции	4.3.1; 4.4.6	4.3.1; 4.4.6	3.1; 3.3; 3.6; 3.8; 3.9	----
7.2.3 Связь с потребителями	4.4.3.1; 4.4.3.2	4.4.3	1.2; 9.7; 9.11; 9.13; 9.14	----
7.3.1 Планирование проектирования и разработки	4.4.6	4.4.6	3.1; 3.3; 3.6; 9.5	----
7.3.2 Входные данные для проектирования и разработки	4.4.6	4.4.6	1.3; 2.1; 2.2; 2.4; 3.1; 3.3; 3.6; 3.8; 7.1; 7.2; 7.3; 7.4; 8.1; 8.2; 8.3; 8.4; 8.5; 9.6	----
7.3.3 Выходные данные проектирования и разработки	4.4.6	4.4.6	3.1; 3.3; 3.6; 9.5	----
7.3.4 Анализ проектирования и разработки	4.4.6	4.4.6	3.1; 3.6; 9.5	----
7.3.5 Верификация проекти-	4.4.6	4.4.6	3.1; 3.6; 9.5	----

1	2	3	4	5
рования и разработки				
7.3.6 Валидация проектирования и разработки	4.4.6	4.4.6	3.1; 3.6; 9.5	-----
7.3.7 Управление изменениями проектирования и разработки	4.4.6	4.4.6	3.1; 3.6; 9.5	-----
7.4.1 Процесс закупок	4.4.6	4.4.6	2.2; 2.4; 3.1; 3.6; 9.7; 9.8; 9.9; 9.10	-----
7.4.2 Информация по закупкам	4.4.6	4.4.6	3.1; 3.6	-----
7.4.3 Верификация закупленной продукции	4.4.6	4.4.6	3.1; 3.6	-----
7.5.1 Управление производством и обслуживанием	4.4.6	4.4.6	3.1; 3.3; 3.6; 9.5	-----
7.5.2 Валидация процессов производства и обслуживания	4.4.6	4.4.6	3.1; 3.3; 3.6; 9.5	-----
7.5.3 Идентификация и прослеживаемость	-----	-----	-----	-----
7.5.4 Собственность потребителей	-----	-----	-----	-----
7.5.5 Сохранение продукции	4.4.6	4.4.6	3.1; 3.3; 3.6	-----
7.6 Управление оборудованием для мониторинга и измерений	4.5.1	4.5.1	-----	-----
8.1 (Измерение, анализ и улучшение). Общие положения	4.5.1	4.5.1	9.5; 9.7; 9.10	-----
8.2.1 Удовлетворенность потребителей	-----	-----	3.8	-----
8.2.2 Внутренний аудит	4.5.5	4.5.5	9.15	6
8.2.3 Мониторинг и измерение процессов	4.5.1; 4.5.2	4.5.1; 4.5.2	9.5; 9.7; 9.10; 9.12	4.2.3
8.2.4 Мониторинг и измерение продукции	4.5.1; 4.5.2	4.5.1; 4.5.2	9.5; 9.7; 9.10	4.2.3
8.3 Управление несоответствующей продукцией	4.4.7; 4.5.3.2	4.4.7; 4.5.3	3.3; 3.4; 3.5; 9.5; 9.11; 9.12	-----
8.4 Анализ данных	4.5.1	4.5.1	9.5; 9.7; 9.10	-----
8.5.1 Постоянное улучшение	4.2; 4.3.3; 4.6	4.2; 4.3.3; 4.6	9.1; 9.4; 9.5; 9.12; 9.15	8.1
8.5.2 Корректирующие действия	4.5.3.2	4.5.3	9.7; 9.11; 9.12	8.2
8.5.3 Предупреждающие действия	4.5.3.2	4.5.3	3.1; 9.7; 9.11; 9.12	8.3

Результат данного анализа можно представить в виде диаграммы, приведенной на рис. 1, которая отображает процентное соотношение пунктов МС на системы менеджмента, содержащих аналогичных (сходные) требования с требованиями пунктов МС ISO 9001.

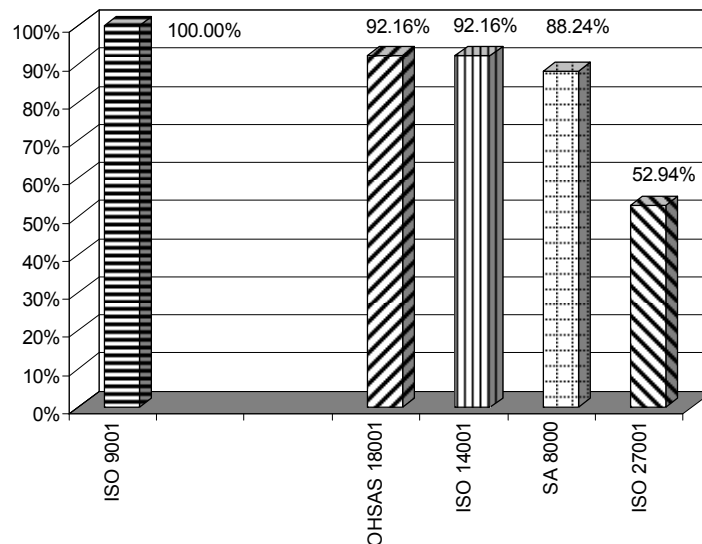


Рисунок 1 – Соотношение пунктов МС на системы менеджмента, содержащих аналогичных (сходные) требований с требованиями пунктов МС ISO 9001. Приведенные результаты анализа свидетельствуют о том, что такие стандарты, как МС OHSAS 18001 и ISO 14001, имеют 92,16% пунктов, содержащих сходные требования к системе менеджмента качества с требованиями пунктов МС ISO 9001, принятых за 100%, что можно по шкале «функции Харрингтона охарактеризовать оценкой «очень хорошо»»; МС SA 8000 содержит 88,24% таких пунктов – оценка тоже «очень хорошо»; МС ISO 27001 содержит только 52,94% - оценка «удовлетворительно».

Проведение сравнительного анализа требований рассматриваемых МС нельзя ограничивать только лишь сравнением пунктов, содержащих аналогичные требования к системам менеджмента. Это связано с тем, что применение МС на системы менеджмента в организации, в первую очередь, направлено на реализацию концепции по достижению организацией устойчивого успеха посредством удовлетворения требований и ожиданий всех заинтересованных сторон. МС ISO 9004:2009 [11] определяет понятие «заинтересованные стороны», как отдельных людей и / или сообщества (коллектива), которые добавляют ценность организации или заинтересованы в эффективной деятельности организации.

Для проведения дальнейшего исследования взаимодействия требований МС на системы менеджмента предложено использовать рекомендации МС ISO 9004:2009 [11], разбивающим заинтересованные стороны на 5 категорий, которые можно характеризовать показателями их потребностей и ожиданий, приведенными в табл. 3.

Таблица 3 – Заинтересованные стороны и показатели, характеризующие их потребности и ожидания [11]

Заинтересованная сторона		Показатель
1	Потребители	1 Качество 2 Стоимость продукции (услуги) 3 Условия поставки продукции
2	Владельцы / акционеры	1 Устойчивый доход 2 Прозрачность бизнеса
3	Персонал организации	1 Хорошие условия работы 2 Гарантия занятости 3 Признание и поощрение
4	Поставщики и партнеры	1 Взаимная выгода и непрерывность
5	Общество	1 Защита окружающей среды 2 Этичное поведение 3 Соответствие законодательным и регламентирующим требованиям

Примечание. МС допускает существенное отличие в структуре самих категорий заинтересованных сторон, на которую могут влиять отрасль, в которой функционирует организация, культура страны, национальные признаки и др.

Результаты исследований влияния реализации организацией основных положений всех рассматриваемых МС на удовлетворения требований и ожиданий заинтересованных сторон можно представить виде обобщенной таблицы 4. В ней приведены заинтересованные стороны (столбец 44), которые определены посредством выделения соответствующих показателей (см. табл. 3), характеризующих удовлетворение и ожидание той или иной заинтересованной стороны через основные положения рассматриваемых МС на системы менеджмента. Данные показатели могут как прямо непосредственно характеризовать удовлетворение заинтересованной стороны в выполнении организацией соответствующих требований МС, например, в МС ISO 9001 требования п. 1 характеризуются показателем качества продукции для потребителя, так и косвенно, т.е. характеризовать какой-то скрытый интерес той или иной заинтересованной стороны, например, п. 5 в МС ISO 9001 – прозрачность бизнеса и устойчивый доход для акционеров. Табл. 4 содержит и такой показатель, регламентируемый МС ISO 27001, как защита информации, характеризующий удовлетворение требований и ожиданий всех заинтересованных сторон - потребителей, персонала, поставщиков и акционеров) и расширяющий рамки их ожиданий в современных условиях все возрастающего интереса в использовании информационных технологий. Таким образом, ответом на ужесточение требований современного рынка является принятие и широкое применение МС на системы менеджмента. Вместе с тем, «однобокое», очень характерное для настоящего времени, использование данных стандартов, т.е. толь-

ко лишь в рамках одной заинтересованной стороны, не позволяет в полной мере эффективно использовать весь потенциал, заложенный разработчиками в данные МС. Очевидно, что уже настало время создания на основе рассматриваемых МС таких интегрированных систем, которые бы отвечали условию удовлетворения требований и ожиданий всех, без исключения, заинтересованных сторон.

Таблица 4 – Влияния реализации основных положений МС на удовлетворения требований и ожиданий заинтересованных сторон

Обозначение стандарта	Определяющие требования для реализации основных положений стандарта	Показатель	Заинтересованная сторона
1	2	3	4
ISO 9001	1 Требования, установленные потребителями, включая требования к поставке и деятельности после поставки	1.1 Стоимость продукции 1.2 Качество 1.3 Условия поставки продукции	1 Потребитель
	2 Требования, не определенные потребителем, но необходимые для конкретного или предполагаемого использования	2.1 Соответствие законодательным и регламентирующим требованиям	1 Потребитель 2 Общество
	3 Законодательные и регламентирующие требования, применимые к продукции	3.1 Соответствие законодательным и регламентирующим требованиям	1 Потребитель 2 Общество
	4 Любые дополнительные требования, которые необходимы для организации	4.1 Соответствие законодательным и регламентирующим требованиям	1 Общество
		4.2 Взаимная выгода и непрерывность	1 Поставщики
	5 Требование постоянного улучшения системы менеджмента качества	5.1 Качество 5.2 Стоимость продукции	1 Потребитель
5.3 Прозрачность бизнеса 5.4 Устойчивый доход		1 Акционеры	
OHSAS 18001	1 Законодательные нормативные и другие требования к ОЗиОБТ, применимые к конкретной организации	1.1 Соответствие законодательным и регламентирующим требованиям	1 Персонал 2 Общество 3 Акционеры 4 Потребитель
	2 Управление рисками для здоровья и безопасности персонала в конкретной организации	Хорошие условия работы	1 Персонал 2 Общество 3 Акционеры 4 Потребитель
	3 Улучшение показателей деятельности в области ОЗиОБТ конкретной организации		
ISO 14001	1 Законодательные и другие требования, которые организация обязалась выполнять и которые имеют отноше-	1.1 Соответствие законодательным и регламентирующим требованиям	1 Общество

1	2	3	4
	ние к ее экологическим аспектам	1.2 Защита окружающей среды	1 Потребитель 2 Общество
SA 8000	1 Требования национальных и международных законодательных актов, промышленных норм и правил, а также документов, соответствие которым организация задекларировала в области социальной ответственности	1.1 Соответствие законодательным и регламентирующим требованиям	1 Персонал 2 Общество
		1.2 Гарантия занятости	
		1.3 Этичное поведение	1 Персонал
		1.4 Хорошие условия работы	2 Потребитель
		1.2 Признание и поощрение	1 Персонал
ISO 27001	1 Требования бизнеса к информационной безопасности 2 Требования законодательства в области информационной безопасности 3 Требования нормативных документов в сфере информационной безопасности 4 Контрактные обязательства в области информационной безопасности	1 Защита информации	1 Потребитель 2 Акционер 3 Персонал 4 Поставщики
		2 Соответствие законодательным и регламентирующим требованиям	1 Общество

На рисунке 2 представлена схема взаимодействия требований международных стандартов посредством общих показателей удовлетворения требований и ожиданий заинтересованных сторон.

Примером взаимодействия МС, могут быть, требования п.п. 7.5.4 МС ISO 9001 [2] «Собственность потребителей»: «...Организация должна проявлять заботу о собственности потребителя, пока она находится под управлением организации или используется ею. Организация должна идентифицировать, верифицировать, защищать и сохранять собственность потребителя, предоставленную для использования или включения в продукцию. Если собственность потребителя утеряна, повреждена или признана непригодной для использования, организация должна известить об этом потребителя и поддерживать записи в рабочем состоянии (п.п. 4.2.4 МС ISO 9001).

Примечание. Собственность потребителя может включать в себя интеллектуальную собственность и сведения личного характера...».

Интеллектуальная собственность, может включать, например, чертежи изделий, переданные потребителем для изготовления изделий, вопрос защиты и сохранности которых регламентирован требованиями МС ISO 27001.

Другим примером взаимодействия данных МС, может быть реализация организацией требований МС OHSAS 18001 и SA 8000 «хорошие ус-

ловия работы». Оба стандарта направлены на реализацию концепции «организация рабочего места для персонала», однако если MC OHSAS 18001 рассматривает данную концепцию только со стороны гарантирования здоровья и безопасности персонала, уменьшения количества несчастных случаев на предприятии и ухудшения состояния здоровья рабочих, связанных с производственными условиями работы, то MC SA 8000 рассматривает данную концепцию со стороны гарантирования организации рабочего места в соответствии с законодательными нормами в области соблюдения прав человека и социальных гарантий.

Дополнительный анализ данных табл. 1 показывает, что в MC ISO 9001, OHSAS 18001, ISO 14001 и ISO 27001 задекларировано и явно обозначено в моделях управления организацией использование процессного подхода и методологии PDCA. Вместе с тем, MC SA 8000 не декларирует использования данного инструментария. В то же время анализ табл. 2 показывает аналогичность некоторых требований, содержащихся в MC SA 8000, с требованиями MC ISO 9001 в части реализации методологии PDCA, что может стать предметом их рассмотрения в интегрированной системе. Анализ табл. 1 подтверждает, что и в остальных рассматриваемых стандартах OHSAS 18001, ISO 14001 и ISO 27001 инструменты процессного подхода и методологии PDCA являются применимыми в качестве того общего показателя, который может обеспечить возможность интеграции этих стандартов в единую систему.

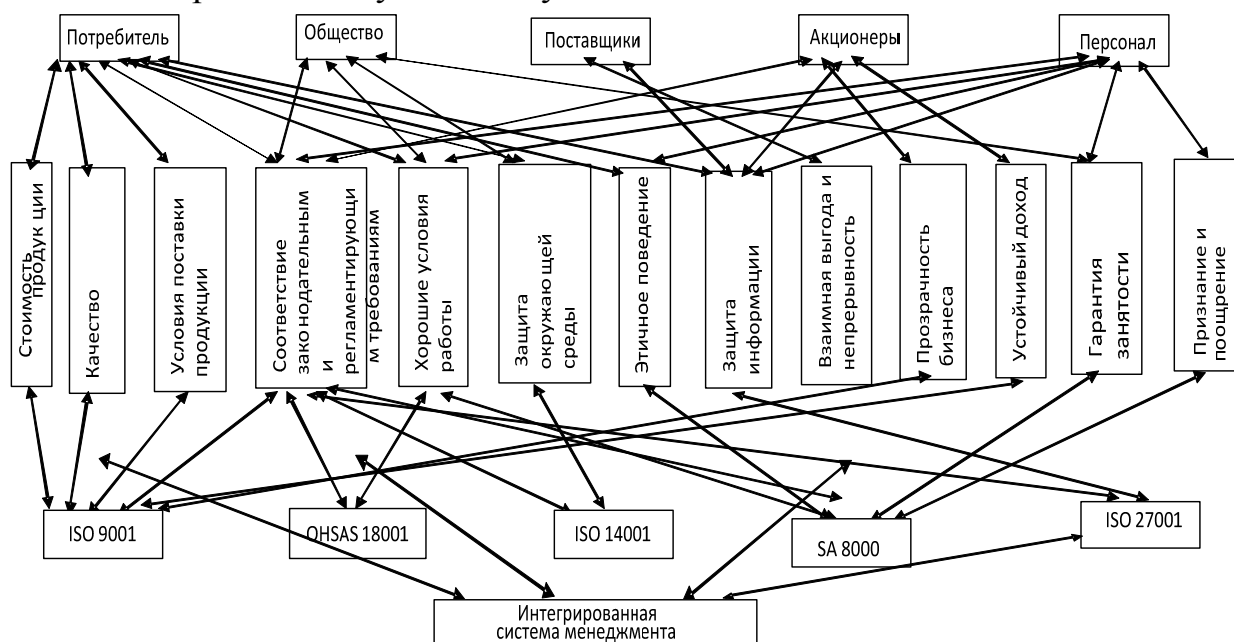


Рисунок 2 – Схема взаимодействий различных стандартов экономики

Вывод

По результатам исследований требований международных стандартов ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007, ISO 14001:2004 SA 8000:2008 и ISO 27001:2005 можно сделать следующие выводы.

1 МС являются ответом на требования мировой экономики по вопросам соответствия продукции различным аспектам жизнедеятельности человека. Целью этих стандартов является нормализация требований в торговле, и, в особенности, минимизация количества торговых барьеров и обеспечение равного доступа к международным рынкам.

2 Построение и поддержание в работоспособном состоянии различных систем менеджмента, соответствующих требованиям этих МС для организаций, вызывает, как правило, увеличение расхода всех видов ресурсов. Результативная, а главное эффективная, работа организации по реализации данных мероприятий позволяет не только минимизировать ресурсы, но и получить дополнительный эффект, который может проявиться, например, в признании организации и/или ее продукции лидером в определенной сфере деятельности (лауреаты различных премий по качеству, национальных и международных конкурсов, связанных с экономическими, экологическими и социальными программами, и т.п.).

3 В настоящее время, в связи с необходимостью с целью удовлетворения требований и ожиданий всех заинтересованных сторон одновременного использования в одной организации нескольких международных и национальных стандартов усиливается проблема коммуникаций в ней, которая является общей для предприятий различных отраслей экономики и форм собственности. Выполнение требований потребителей, законодательных актов и нормативных документов без системного подхода не позволяет организации достичь необходимого результата, а построение деятельности без учета методологии PDCA не позволяет организации достичь максимальной эффективности своей деятельности.

4 Одним из инструментов реализации системного подхода и методологии управления PDCA в организации является разработка и внедрение интегрированной системы менеджмента, которая позволит комплексно решить вопросы реализации требований рассматриваемых МС при использовании рационального объема всех видов ресурсов.

Список использованных источников: **1.** SA-8000: A vital tool for garment industry [Электронный ресурс] / Knitting, Hosiery. – Режим доступа: <http://www.indian textilejournal.com>. **2.** Quality management systems – Requirements: ISO 9001:2008. – 36 p. **3.** Occupational health and safety management systems – Requirements: OHSAS 18001:2007. – 34 p. **4.** Environmental management systems – Requirements with guidance for use: ISO 14001:2004. – 32 p. **5.** Social Accountability: SA 8000:2008. – 10 p. **6.** Information technology – Security techniques – Information security management systems – Requirements: ISO/IEC 27001:2005. – 44 p. **7.** Evolution of an International Information Security Standard [Текст] // JBW Group International. – Volume 2. – No 2. – pp.1-2. **8.** Presentation of understanding OHSAS 18001:1999 and ANSI Z-10 [Электронный ресурс] / Ron Henderson. – Режим доступа: asq.org/ee/tech/Henderson%20.ppt. **9.** History and Evolution of ISO 14000 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.kcg.com.sg>. **10.** SA 8000 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://en.wikipedia.org>. **11.** Managing for the sustained success of an organization — A quality management approach: ISO 9004:2009. – 54 p.