

Рамиля МУСТАФИНА, Мария ПЯТНИЦА:

КАЧЕСТВО БИЗНЕСА – В МЕЖДУНАРОДНЫХ СТАНДАРТАХ!



Когда-то Филипп Кросби, один из известнейших людей в мире качества, сказал: «Хорошее происходит только тогда, когда оно запланировано; плохое происходит само по себе». Сегодня топ-менеджмент казахстанского бизнеса все больше озабочен решением текущих проблем, стратегические планы пытаются на полках офисных шкафов. Одним из инструментов построения эффективной модели развития бизнеса являются международные стандарты в области систем менеджмента. Истоков казахстанского рынка консалтинга в области систем менеджмента стоит компания QMC, которая поможет вам сохранить и развить бизнес, имея в арсенале богатый международный опыт. Руководители Центра менеджмента качества, Рамиля Мустафина и Мария Пятница уверены, что внедрение систем менеджмента позволит компаниям занять лидирующие позиции в конкурентной борьбе и увеличить прибыльность

– У каждого бизнеса своя история рождения. Расскажите, с чего начиналась ваша компания?

М.П.: Философы говорят: «Во всем плотом обязательно есть что-нибудь хорошее». В нашем случае, появление на свет нашей компании способствовало, как это ни странно звучит, герцог 11 сентября 2001 года в США. В то время я работала в проекте по поддержке предпринимательства, финансируемое Агентством США по международному развитию (USAID). Исполнителем этого проекта в пяти Центрально-Азиатских государствах: Казахстане, Киргизии, Узбекистане, Таджикистане и Туркменистане – являлась Корпорация Прима. В связи с необходимостью повышения безопасности призывающих американских специалистов в нашем регионе, работа во всех названных государствах, кроме Казахстана, была частично свернута, а оставшиеся бюджетные средства проекта предложено было освоить Казахстану. В конце 2001 года руководством проекта был объявлен конкурс на лучшее предложение по применению высвободившихся средств. В оценке и отборе нового направления, кроме зарубежных экспертов, участвовали также казахстанские сотрудники проекта. По итогам конкурса предпочтение было отдано развитию практики внедрения международных стандартов в области систем менеджмента качества – ISO серии 9000. Было решено привлечь опытного эксперта из США и создать Quality Management Center (QMC) – Центр по управлению

качеством в рамках проекта. Ситуация была такова, а это было начало 2002 года, что на местном рынке готовых специалистов по стандартам ISO было мало. Фактически, проект начался с обучения сотрудников. Первый рабочий день команды QMC совпал с началом первых проводимого в Казахстане учебного курса «Ведущий аудитор по ИСО 9001», аккредитованного IRCA (International Register of Certified Auditors) – Международным регистром сертифицированных аудиторов (Великобритания). Рамила попала в первую группу таких специалистов, а я продолжала работать в компоненте проекта по развитию бутгальтерского учета и еще целый год наблюдала за процессом становления QMC.

Р.М.: История нашей компании не совсем типичная, потому что мы были созданы на средства донора, Агентства США по международному развитию. Персонал был казахстанский, а руководитель – Уильям Бартольд, замечательный и в профессиональном плане, и по личностным характеристикам человек. Для многих из нас он помог открыть дверь в мир качества, в мир международных стандартов. До QMC я работала в разных казахстанских компаниях, занимала разные должности. Но однажды, в апреле 2002 года, увидела объявление в газете о том, что международная организация ищет специалистов по ИСО 9001, это меня заинтересовало. Я прочла интервью, и меня пригласили на международно-аккредитованный учебный курс, где я и познакомилась со своими будущими коллегами. Это было в мае 2002 года.

– Какие задачи стояли перед проектом на тот момент?

Р.М.: Что касается QMC, то изначально USAID была поставлена задача сделать из компонента проекта, финансированного донором, самостоятельную жизнеспособную организацию. Было понятно, что проект через определенное время завершится. Но QMC (Центр по управлению качеством) должен был остаться и продолжать оказывать казахстанским компаниям услуги по подготовке к сертификации по ИСО 9001. Вот мы и стали таким самостоятельным консультационным центром. Сегодня все наши консультанты – это казахстанские специалисты, иностранные эксперты в нашем штате нет, но мы с ними общаемся и активно сотрудничаем. Большшим подспорьем для нас оказалась квалификация, которую нам позволяют получить и повышать наши американские коллеги. Сейчас в компании работают, конечно, не первый состав сотрудников, за эти годы люди приходили с различными ожиданиями и уходили по разным причинам, но все, кто работал в QMC, повысили свою квалификацию, уходили на более высокие позиции в другие компании и организации. Консалтинговый бизнес зависит от состояния экономики страны, ведь мы оказываем услуги представителям корпоративного сектора. Поскольку речь идет о системах менеджмента, с физическими лицами мы не работаем. Насколько успешно наши корпоративные клиенты, настолько успешно мы и наспехшо

► развивается наш бизнес. На протяжении многих лет наш Центр демонстрировал хорошую динамику развития, и с точки зрения финансов, и с точки зрения успешно завершенных проектов. На сегодняшний день нашими консультантами подготовлено к сертификации на соответствие требованиям международных стандартов по системам менеджмента (ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000, OHSAS 18001) почти 130 компаний самых разных отраслей экономики по всему Казахстану.

Около десяти лет назад правительство Казахстана было принято программа импортозамещения, направленная на то, чтобы казахстанские предприятия становились поставщиками для иностранных компаний, работающих на казахстанских нефтегазовых месторождениях. Но для иностранных компаний и, в частности, для американских, большинство которых было сосредоточено в нефтегазовом секторе, казахстанские поставщики были как «терра нигрито». Иностранные не могли оценить риски сотрудничества с казахстанскими поставщиками, и им нужен был какой-то критерий, по которому они могли бы их выбирать. Нашим сертификатом соответствия ISO 9001 по системам менеджмента качества, как раз таки и стало таким критерием. В первую очередь, QMC преданаслая для подготовки казахстанских компаний к сертификации на соответствие требованиям ISO 9001. В итоге, мы много лет проработали с Arif KCO и KPO B.V., у которых есть свои программы развития местных поставщиков и по этим программам они помогали им разработать и внедрить у себя системы менеджмента качества и пройти сертификацию по ISO 9001, отлучив из своего бюджета услуги наших консультантов и органов по сертификации. Мы подготовили к сертификации по таким программам не один десяток казахстанских компаний, которые составили половину нашего клиентского портфеля.

Параллельно с ISO, или Международной организацией по стандартизации, была создана в 1947 году, сразу после Второй мировой войны. Мировая экономика была в руинах, а активизация торговли между странами могла способствовать восстановлению мировой экономики. Но международной торговле мешали различные барьеры, в том числе, отсутствие общепринятых правил, стандартов при изготовлении



продукции (ISO 22000), на очереди – системы менеджмента в области информационной безопасности (ISO 27001), надлежащая производственная практика (GMP), надлежащая дистрибуторская практика (GDP). Все эти шаги являются необходимыми, именно в совокупности они создают ценность для компаний и привносят пользу бизнесу. Сертификат, который выдается органом по сертификации, является признаком, но вся суть, ценность состоит в работе, проделанной сотрудниками внутри компании. Требования стандарта ISO 9001 к системам менеджмента качества универсальны, они применимы к деятельности как учебного заведения, так и к деятельности крупного промышленного предприятия. Любые юридические лица, которые действуют на территории Казахстана, могут стать клиентами нашего Центра.

– **Сегодня недостаточно услышать мнение, что стандарты качества не работают. Пожалуйста, прокомментируйте это высказывание.**

Р.М.: Начну с истории появления самих стандартов, чтобы было понятно, что стандарты – это исторически и экономически обусловленная необходимость ISO, или Международная организация по стандартизации, была создана в 1947 году, сразу после Второй мировой войны. Мировая экономика была в руинах, а активизация торговли между странами могла способствовать восстановлению мировой экономики. Но международной торговле мешали различные барьеры, в том числе, отсутствие общепринятых правил, стандартов при изготовлении

стабильности тому, чтобы потребители в разных странах могли одинаково успешно приобретать и пользоваться товарами независимо от страны-производителя. Рациональность введения системы стандартизации была очевидна. Более того, эксперты ISO «дошли» до того, что разработали стандарт и на саму управленческую практику, они предложили единные подходы к управлению организацией, обеспечивающие наиболее полное удовлетворение требований потребителей. Сегодня ISO 9001 – это инструмент, который помогает упорядочить и улучшить деятельность компании.

Далее скажу, что этот сертификат только лист бумаги, замечу: что вы в жизни имеете, то и получаете. Тот, кто ищет «лист бумаги», тот может его просто купить (есть спрос – найдется и предложение), причем быстро и недорого. Тот, кто действительно хочет вывести компанию на новый уровень развития, тот изучает требования того или иного стандарта, где обобщен лучший ми-

ровой опыт, и внедряет эти требования в деятельность своей организации. Сертификат, полученный такой компанией как результат независимой оценки, уже не просто лист бумаги, а результат кропотливой интеллектуальной работы коман-

СТАНДАРТЫ – это исторически и экономически обусловленная необходимость. ISO, или Международная организация по стандартизации, была создана в 1947 году, сразу после Второй мировой войны. Мировая экономика была в руинах, а активизация торговли между странами могла способствовать восстановлению мировой экономики

различных видов продукции. Это затрудняло использование, применение продукции, изготовленной в одной стране, потребителями, проживающими в другой стране. Поэтому страны договорились ввести единные стандарты, спо-

дм единомышленникам, подтверждение лидерской позиции и признание того, что система менеджмента этой компании соответствует требованиям того или иного международного стандарта.

Все наши клиенты, хотели они или нет, прошли все этапы полной цепочки работы по внедрению требований того или иного стандарта по системе менеджмента: первоначальная диагностика (диагностика), обучение высшего руководства, обучение сотрудников, разработка документов самими сотрудниками предприятия при поддержке наших консультантов и т. д. Все эти шаги являются необходимыми, именно в совокупности они создают ценность для компаний и привносят пользу бизнесу. Сертификат, который выдается органом по сертификации, – внешний признак признания, но вся суть, ценность состоит в работе, проделанной сотрудниками внутри компании. Требования стандарта ISO 9001 к системам менеджмента качества универсальны, они применимы к деятельности как учебного заведения, так и к деятельности крупного промышленного предприятия. Любые юридические лица, которые действуют на территории Казахстана, могут стать клиентами нашего Центра.

– **Вашим клиентам это ... ?**

М.П.: Самые разные компании и организации, численностью от 10 до 8000 человек.

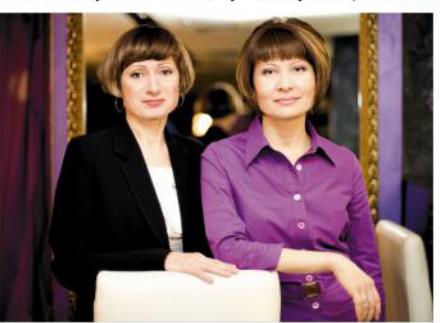
Самое главное – это те, кто достиг или стремится к лидерству в своей отрасли на нашем рынке. Мы разрабатывали и внедряли системы менеджмента в нефтегазовом секторе на концернной фабрике, нефтедобывающих и горнорудных предприятиях, в IT-компаниях, транспортных компаниях, предприятиях общественного питания, гипермаркетах и др. Наши офисы пока расположены только в Алматы и Уральске, но наши консультанты работают по всему Казахстану. В наших планах – открытие новых офисов в тех городах, где спрос на наши услуги растет.

– **Каков сейчас рынок консалтинговых компаний по внедрению стандартов качества?**

Р.М.: QMC как юридическое лицо официально было зарегистрировано в августе 2002 года. Но вот момент мы были не единственной компанией, которая оказывала такие услуги. Понимаю, в связи с финансовой поддержкой в рамках проекта, наши услуги стояли не очень больших денег, но по мере сокращения

финансирования нашей деятельности со стороны проекта, стоимость наших услуг выровнялась с рыночными ценами. Сейчас компании-консультанты по системам менеджмента растут как грибы после дождя, но они также быстро исчезают. Но есть несколько консалтинговых компаний, которые стablyно работают на нашем рынке на протяжении восьми и более лет. У нас интеллектуальная сфера деятельности, мы предлагаем клиентам свои знания и опыт. И наши услуги востребованы тогда, когда наши знания и опыт привносят пользу компании. По нашему заказу недавно было проведено маркетинговое исследование рынка консалтинговых услуг по системам менеджмента. Мы хотели определить свою позицию на рынке и куда нам двигаться дальше. Выяснилось, что QMC входит в тройку самых сильных и стабильных компаний, оказывающих услуги по обучению и консультированию в области систем менеджмента.

Для клиентов внедрение требований того или иного международного стандарта – это труда и длительная работа. Я часто привожу такой пример: все хотят, допустим, изучить английский язык; при этом, не прилагая усилий. Но, в конечном счете, пока ты не разберешься в грамматике, не научишься определенному количеству слов, чтобы сформировать некоторый словарный запас, то и не сможешь об鲜血тись на иностранном языке. Так и со стандартами: их нужно изучать, понимать. Думай, любой консалтинг подразумевает самостоятельную работу клиента над собой, и особенно это касается внедрения тех или иных



► Несколько проектов по разработке и внедрению систем менеджмента не будут соглашаться на абстрактный «пакет документов по СМК». И уже сейчас есть такие компании.

Руководители компаний подсказывают, что имеется такой документ, как ИСО 10019:2005 «Руководство по выбору консультантов по системам менеджмента качества и использованию их услуг». Он разработан экспертизой ИСО (Международной организации по стандартизации). Рекомендации, изложенные в ИСО 10019, помогают отыскать компетентного консультанта по системам менеджмента качества от некомпетентного. На это, прежде всего, должна обращать внимание организация при выборе консалтинговой компании или сертифицирующего органа?

Конечно же, на квалификацию и компетентность специалистов. Для выбора органа по сертификации полезно будет ознакомиться со стандартом ISO/IEC 17021 «Оценка соответствия – требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента».

М.П.: В любой действующей компании есть какая-то своя система управления, она сформировалась эволюционным путем. Если бы ее не было, то и бизнеса бы не существовало. Поэтому когда мы приходим в компанию, то прощаем требование стандартов на то, что уже есть. Мы видим, какие элементы управленческой практики работают и находятся в состоянии, достаточном для соответствия стандарту, а где имеются проблемы. Наша задача – совместно дополнить, доработать систему управления, выявить возможности значительного снижения бизнес-рисков, повышения устойчивости бизнеса наших клиентов и их конкурентоспособности.

– И какие проблемы в управлении характерны для казахстанских компаний?

Р.М.: Из нашего опыта проведения первоначальной диагностики, управленческая практика среднестатистической казахстанской компании соответствует, например, требованиям ИСО 9001 на 30–35%. И это хорошие азиатские компании среднего размера с хорошим менеджментом, продвинутые, прогрессивные, с квалифицированным персоналом. Казахстанские компании страдают отсутствием системности в управлении. Нет целостности в управлении организаций, какими-то аспектами деятельности

управляют, а так, чтобы менеджмент мог сконструировать картину деятельности своей компании воедино, такого нет. А ведь организация – это живой организм, который нужно рассматривать в совокупности.

К сожалению, казахстанским руководителям на это физически не хватает времени. Мы разработали экспресс-курс для руководителей компаний по системам менеджмента – «Роль высшего руководства в Системе менеджмента качества/Интегрированной системе менеджмента», который в короткое время позволяет ознакомиться с требованием того или иного стандарта и понять проблему в своей управленческой практике. В процессе работы с компаниями всегда идет интерактивное обсуждение требований стандартов. Руководители и сотрудники компаний, проходя вышеупомянутые, сами могут провести мини-диагностику деятельности своего предприятия. А признание клиентом своих проблем, их обсуждение – это первый шаг на пути к тому, чтобы улучшить деятельность организаций. Казахстанские реалии таковы, что руководители в основном заняты оперативной деятельностью, а вот планирование, процедурный подход, системность, анализ – все то, что делает организацию устойчивой, это у всех «хромает». Наш менеджмент фокусируется на текущих вопросах, а не на стратегических. Хотя во многих компаниях разработаны стратегические планы развития, но эти планы – сами по себе, а текущая деятельность – сама по себе. Есть большие разрывы

между тем, что планировалось, и тем, что есть. Во многом это объясняется тем, что наши руководители работают в экстремальных условиях. В странах СНГ люди решают любовные задачи, о том, что будет завтра, они не успевают подумать. Слабой стороной является также высокая загруженность персонала, текучесть кадров, недостаточная квалификация исполнителей. Предприятия стараются минимизировать свои расходы, сотрудники выполняют одновременно несколько функций. Первые руководители, как правило, заняты поиском заказов, гендеров, контрактов и т. д. Кроме того, стоимость ведения бизнеса в Казахстане очень высокая. Мы это ощущаем на себе: бывает так, что половина стоимости проекта составляет накладные расходы, например, аренда персонала консультантов в отдаленные регионы и проживание, что отнимается из бюджета клиента. Доступ к кредитным и другим финансовым ресурсам ограничен, предприятия пытаются сами выжить, и услуги консультанта не так широко востребованы, как в странах с развитой рыночной экономикой.

– Что дает наличие сертификата компаний?

М.П.: В настороже время руководство казахстанских компаний в основном обеспокоено тем, чтобы сохранить объемы работ, сам бизнес. И в таких условиях топ-менеджмент должен понимать, для чего им нужен сертификат, какова мотивация в его получении: внешняя (играть тендер, выполнить требования



партнеров) или внутренняя (выделение бизнес-процессов на новый, более высокий уровень). В менее сложные времена актуальна была внутренняя мотивация, причем у стабильных компаний, чей бизнес растет. Они не успевают подумать. Слабой стороной является также высокая загруженность персонала, текучесть кадров, недостаточная квалификация исполнителей. Предприятия стараются минимизировать свои расходы, сотрудники выполняют одновременно несколько функций. Первые руководители, как правило, заняты поиском заказов, гендеров, контрактов и т. д. Кроме того, стоимость ведения бизнеса в Казахстане очень высокая. Мы это ощущаем на себе: бывает так, что половина стоимости проекта составляет накладные расходы, например, аренда персонала консультантов в отдаленные регионы и проживание, что отнимается из бюджета клиента. Доступ к кредитным и другим финансовым ресурсам ограничен, предприятия пытаются сами выжить, и услуги консультанта не так широко востребованы, как в странах с развитой рыночной экономикой.

– Какие, кроме ИСО 9001, вы предлагаете внедрять стандарты?

Р.М.: Исторически мы начинали с ИСО 9001, а сейчас наш портфель услуг включает в себя обучение и консультирование по системам экологического менеджмента (ИСО 14001), системам менеджмента в области безопасности пищевой продукции (ISO 22000), системам менеджмента в области охраны здоровья и техники безопасности (OHSAS 18001), системам менеджмента информационной безопасности (ISO 27001),

и Американский, например, но если вообще ничего не предпринимается, а те шаги, которые предпринимаются, еще и дискредитированы, то разрыв будет только увеличиваться. Поэтому надо чаще и цепленаправленно совмещать позитивный опыт компаний.

– Таможенный союз как-то повлияет на вашу деятельность?

Р.М.: На мой взгляд, Таможенный союз на нас напрямую не повлияет, сфера нашей деятельности – интеллектуальная. Для ведения нашего бизнеса нет необходимости использовать какие-то материальные ресурсы, сложное оборудование. Но на спрос на наши услуги может повлиять. Если дела у наших клиентов будут идти не очень хорошо, то и у консультантов дела будут идти не очень хорошо. Но, с другой стороны, при усилении конкуренции в рамках Таможенного союза сертификация систем менеджмента дает дополнительные конкурентные преимущества компаниям. То есть компаниям нужно вовремя воспользоваться услугами консультантов, подготовиться и пройти сертификацию.

М.П.: Исторически мы начинали с ИСО 9001, а сейчас наш портфель услуг включает в себя обучение и консультирование по системам экологического менеджмента (ИСО 14001), системам менеджмента в области безопасности пищевой продукции (ISO 22000), системам менеджмента в области охраны здоровья и техники безопасности (OHSAS 18001), системам менеджмента информационной безопасности (ISO 27001), общепринятый лучший международный опыт, т. е. немецкий или американских компаний, и Казахстану есть к чему стремиться. Если сразу не получается вести бизнес по этим стандартам, это не значит, что они нам не подходят

В САМИХ СТАНДАРТАХ

обобщен лучший международный опыт, т. е. немецкий или американских компаний, и Казахстану есть к чему стремиться. Если сразу не получается вести бизнес по этим стандартам, это не значит, что они нам не подходят

надлежащей производственной практике (GDP), надлежащей дистрибуторской практике (GMP). Системы менеджмента позволяют повысить степень управляемости организаций.

Как правило, при этом степень управляемости организаций снижается. Распоряжения отдаются, но контроль исполнения снижается и обратная связь ухудшается. Внедрение требований международных стандартов позволяет повысить степень управляемости организаций.

Поскольку одной из проблем является нехватка квалифицированных персонала, то документирование системы менеджмента позволяет снизить отстрочку этой проблемы.

Стандарты и сертификация – это вполне реальные помощники в бизнесе. Наша клиенты это начинают понимать уже не постепенно в процессе изучения требований стандартов, а затем убеждаются в процессе применения требований стандартов в повседневной деятельности. И их отзыва: «Теперь мы понимаем, как это лучше сделать» – показатель того, что моя тронулся. В положительных отзывах наших клиентов мы читаем источники вдохновения, а их замечания – это области для улучшения нашей работы.

Не откладывайте на завтра то, что ваши конкуренты внедрили сегодня!

М.П.: Условия нестабильности нам всем нужно искать возможности. Понятно, что в стране есть масса проблем: устаревшая инфраструктура, недоразвитое производство, дефицит квалифицированных специалистов. Но интеграция с мировой экономикой неизбежна, как неизбежна и необходимость изучения мирового опыта. Наши рынок придает какие-то стабильные, более опытные компании, со своими специалистами, технологиями. Будет не просто с ними конкурировать. Помогают, что стандарты по системам менеджмента помогут понять, в каком направлении бизнесу следует двигаться. Любые новые знания – это источник идей и вдохновения по сохранению и развитию любого бизнеса. Тем более, что мы предлагаем рымку уже обработанную информацию, компаниям не нужно самим разрабатывать стандарты по системам менеджмента. Например, совсем недавно появился новый стандарт по управлению ри-

► скамы (ISO 31000:2009). Рабочая группа ISO собрала всю существующую информацию по этому вопросу, обработала, адаптировала в бизнес-практике. Представляете, сколько труда, усилий, средств было вложено в конечный продукт! И что самое выгодное для компаний – готовый продукт, т. е. сам стандарт, стоит гораздо ниже стоимости усилий, времени, ресурсов, которые были необходимы затратить на подобную работу отдельно взятой компании. Поэтому для компаний выгодно доверяться профессионалам, знающим своего дела, в данном случае экспертам ISO-разработчикам стандартов, а также профессиональным консультантам.

– Насколько ваши услуги доступны по цене для компаний?

Р.М.: Для юридических лиц они вполне доступны. QMC – не самая дорогая компания на рынке подобных услуг. Про-

– В чем преимущество компании QMC?

Р.М.: В арсенале наших специалистов три языка: казахский, русский и английский. Знание английского позволяет черпать информацию из первоисточников, не искакая, доводить ее в том же виде, в каком она предполагалась, например Международной организацией по стандартизации, до клиентов. Мы знаем обе стороны одной медали – процесса сертификации: у нас есть опыт и консультирования, и участие в аудитах систем менеджмента в качестве приглашенных аудиторов органов по сертификации. И это тоже добавляет ценность услугам нашей компании. Аудит – это всегда стресс, и мы готовы быть рядом с клиентом, чтобы помочь ему продемонстрировать органу по сертификации соответствие их системы менеджмента требованиям того или иного стандарта.

Наш принцип – честность, открытость

и профессионализм – позволяет предоставлять услуги, соответствующие международному уровню.

М.П.: Преимущество состоит в том, что, являясь консультантами, но сотрудниками предприятий, мы можем позволить себе обсудить любой вопрос по системе менеджмента на любом уровне в компании. Нам проще донести информацию до руководителя, и на нас не лежат первичные ответственности, как это бывает, если речь идет о персонале компании. В ходе исполнения проекта у наших клиентов уже начинают видеться изменения. Регулярные расходы на проект начинают опускаться уже в ходе реализации проекта. Еще не выполнена вся работа, не получен сертификат, а происходящие изменения в компании снижают бизнес-риски, потому что самим окупают стоимость проекта. Это очень важный момент.

– Сколько человек работает в компании?

Р.М.: В QMC в настоящее время на постоянной основе работает восемь человек. Но у нас еще есть специалисты, с которыми мы уже длительно сотрудничаем и приглашаем их на наши проекты при необходимости. В нашем уральском офисе работают Малхова Гульмира (Ведущий консультант по системам менеджмента) и Бурмакова Аксана (Консультант по системам менеджмента), в Атырау – Острожский Андрей (Ведущий консультант по системам менеджмента), в Астане – Каирбеков Кайрат (Ведущий консультант по системам менеджмента). Мы с Марней – и консультанты, и руководители, и аудиторы в одном лице. Все консультанты являются ведущими аудиторами или аудиторами, включенным в Международный регистр сертифицированных аудиторов (см. www.

чины мы оцениваем объем работы. Понимание того, что окупаемость происходит уже на начальном этапе проекта, помогает компании адекватно отнести к стоимости консультационных услуг. Мы сами ведем бизнес и понимаем, что сразу выплатить всю сумму за проект, который будет реализовываться в течение года, сложно. Поэтому у нас разработана адекватная схема оплаты наших услуг: из нашего опыта мы знаем, за какой период, какую сумму мы освоим. Руководству компании нужно сопоставить сумму договора в рамках тендера, после сертификации системы менеджмента, и тем самым может быть выиграна победа.

Руководитель должен увидеть выгоду от внедрения стандартов. Если вы уже начали этот процесс, то обратной дороги нет.

Знания – это нематериальный актив, они никогда не останутся в компании, их никто не сможет отнять у вас. Важно, чтобы мотивация была не только у руководства компании, но и у сотрудников компании. При недостаточной мотивации персонала

ихса.org, зарубежные партнеры там нас и находят!»).

На повышении квалификации мы находимся в обучении консультантами, сами обучаемся, участвуя в форматах по качеству и других мероприятиях в области нашей специализации – общаемся и дружим со своими коллегами.

– Каковы сейчас цели компании?

Р.М.: Двигаться дальше, не останавливаться на достигнутом с точки зрения квалификации и компетенции; с тем, чтобы предоставить клиентам более широкий или более специфический спектр услуг. Только таким образом мы можем быть более конкурентоспособными и иметь свою определенную нишу. Консультант – практик, это лицо нашей компании. Он должен быть грамотен, образован, квалифицирован и компетентен, чтобы быть в состоянии самостоятельно работать с компаниями, предлагая им внедрять какие-то конкретные вещи.

Наш Центр в постоянном поиске новых возможностей. В этом году мы начали очень интересный проект с партнерами из Украины и приглашаем всех на курс обучения по Системе менеджмента в области информационной безопасности (СМИБ) – это новый для нашего рынка, но на самом деле актуальный «еще вчера», продукт на основе стандарта ISO 27001:2005. В глобальных масштабах «мирские войны» с помехами скрывают переход на информационные поля, так что лучше у знать об этом сегодня, и надеюсь защитить свой бизнес.

Также уже сегодня мы можем предложить учебный курс по управлению

рисками на основе ISO 31000:2009, программы субсидирования внедрения систем менеджмента качества и безопасности пищевой продукции в рамках Министерства сельского хозяйства РК. Но в отличие от BAS-программы она «привязана» к календарному году. В нашей базе более 20 компаний, которые по программе Минсельхоза возместят 50% затраченных средств на проект внедрения стандартов качества. К сожалению, компания не хватает информации о таких программах. В них успешно могли бы участвовать предприятия среднего размера: к примеру, птицефабрики, хлебозаводы и др. Мы понимаем, что наши услуги нужны бизнесу, недостаточно все свести к обучению. Как правило, на стадии обучения начинается консалтинг, а в ходе консалтинга проводится обучение.

– Что, по вашему, необходимо для успешности бизнеса?

Р.М.: Бизнес успешен тогда, когда у компании есть некая идея, уникальность, то, что отличает ее от других компаний, то, что она делает лучше других и то, что востребовано на рынке. В современную эпоху придумать нечто революционное сложно, но добиться того, чтобы ваши услуги привносили реальную пользу – можно. Привередливость идеи, вера в возможность деятельности твоей компании для людей, предприятий, общества, умение заинтересовать и вовлечь своих сотрудников в реализацию этой идеи – залог успешности в бизнесе.

М.П.: В любом бизнесе наступает этап достижения определенных результатов. Если мы остановимся на достигнутом, перестанем двигаться вперед, то, значит, фактически начнем двигаться назад, потому что конкуренты, даже если не достигли вершины, продолжают движение. Как только мы остановимся, считайте, что начался обратный ход развития вашего бизнеса. Так что, важный секрет успеха – никогда не останавливаться на достигнутом, постоянно двигаться вперед!

Прежде чем внедрять международные стандарты, особенно если вы не уверены в том, что это нужно, очень полезно поучаствовать в краткосрочном курсе обучения; это поможет вам принять адекватное решение. Так что еще один секрет успеха – не экономьте на обучении ни времени, ни денег; это поможет вам повысить ваши доходы и сократить ваши потери. Доверяйте профессионалам!

Инина Трепина

