



Original Article: SERVIZI PER AZIONI DI CONSULENZA PER LO SVILUPPO E LA CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

Citation

Popova O.V. Servizi per azioni di consulenza per lo sviluppo e la certificazione del sistema di gestione della qualità. *Italian Science Review*. 2016; 5(38). PP. 27-30.

Available at URL: <http://www.ias-journal.org/archive/2016/may/Popova.pdf>

Author

Olga V. Popova, Omsk State University, Russia.

Submitted: April 10, 2016; Accepted: April 29, 2016; Published: May 11, 2016

La rilevanza del tema scelto a causa della grande diffusione in Russia di gestione della qualità dei processi di certificazione dei sistemi (PCS) per la conformità alla norma ISO 9000. Si ritiene che la presenza del certificato consente di misurare realmente la qualità ben prima che il prodotto raggiunge il consumatore. Mentre la popolarità dei certificati di conformità agli standard ISO, vi è stato lo sviluppo del mercato russo nel settore dei servizi di consulenza di qualità.

Purtroppo, in Russia, spesso accade quando un'organizzazione sviluppa e implementa un Sistema di Gestione per la Qualità, perché è dettata dalla moda o è la domanda del mercato (la necessità di una partecipazione a gare, il desiderio di vincere la concorrenza, la disponibilità di vantaggi di marketing rispetto ai suoi concorrenti, prestito, etc.) In questo caso, un certificato non è sempre reale o un sistema di gestione completo, garantendo la qualità di beni o servizi. Desidera ricevere un certificato ufficiale, quando si contatta l'agenzia di consulenza, guidata da due criteri: prezzo basso e scadenze. Questo fatto porta ad un gran numero di proposte da parte delle agenzie di consulenza senza scrupoli e organismi di certificazione, come ad esempio Internet tale, offrendo a rilasciare un certificato per un giorno (o anche per

poche ore) per un costo relativamente modesto. Questo commercio dei certificati di prove secondo le norme ISO, in Russia c'è un lungo periodo di tempo ed è un grosso problema di mercato dei servizi di certificazione che pone in svantaggio i suoi bona fide membri [1].

Più corretto è quando la necessità di creare PCS di funzionamento reali organismo riconosciuto nel fissare l'obiettivo di "aumentare la soddisfazione dei clienti tramite l'applicazione efficace del sistema di gestione della qualità, inclusi i processi per il miglioramento continuo e garantire la conformità con le esigenze dei clienti e i requisiti vigenti" [2, p. 1.1] . In questo caso, il sistema di gestione della qualità è stato progettato per essere uno strumento che contribuisce al miglioramento dei processi di business, lo sviluppo della società, aumentando il suo valore di mercato e obiettivi a lungo termine, e il progetto di creare un PCS richiede inevitabilmente un attento esame, è in termini di tempo e costosa, che coprono un ampio arco di tempo. La pratica dimostra che tali progetti sono raramente realizzati da sola, senza andare alla società di consulenza collaudato mercato specializzata in servizi nel campo dei sistemi di gestione della qualità.

Efficacia servizi di consulenza nel campo dello sviluppo e certificazione di sistemi di gestione della qualità dipende in gran parte dalla corretta scelta delle agenzie e delle attività di lavoro consulente direttamente con l'azienda cliente partner. Consulenza nel settore del PCS può includere un pacchetto di servizi, e la loro vasta gamma consente di implementare un consulente esterno sollevato in qualsiasi fase del processo. Analisi delle proposte contenute nel pubblico dominio [3,4,5,6], ha permesso di identificare i seguenti possibili aree di consulenti:

- Lo sviluppo di un sistema di gestione della qualità per "zero" in caso di sua assenza. Sviluppo di un pacchetto completo di documenti necessari, compresa una descrizione dei processi e delle procedure di documentazione, specifiche, metodologie;

- Diagnostica del sistema di gestione aziendale esistente, al fine di stabilire il grado di conformità alla norma ISO 9001;

- Sviluppo di misure e linee guida per migliorare il sistema di gestione della qualità esistente con l'obiettivo di portare a conforme alla norma ISO 9001;

- Assistenza per l'attuazione del PCS. Organizzazione e realizzazione dei lavori per migliorare l'attività della società, i compiti per l'efficiente allocazione delle responsabilità tra il personale, la creazione di rapporti;

- Formazione per tutti i gruppi del personale con l'obiettivo di una efficace attuazione delle norme e l'ulteriore mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità in azienda;

- Una sola volta sentito il capo e membri del gruppo di lavoro sugli aspetti pratici della realizzazione, manutenzione e miglioramento del PCS in azienda, l'ordine di sviluppo della documentazione del PCS;

- Effettuazione di formazione di audit interno, la formazione dei revisori interni;

- Assistenza nella scelta dell'ente di certificazione;

- Preparazione integrato nell'organizzazione del sistema di gestione della qualità per l'audit di certificazione;

- Preparazione di un sistema di gestione della qualità certificato di ispezione per il controllo.

La base della qualità dei servizi di consulenza è posta alla valutazione iniziale dell'organizzazione di soddisfare i requisiti della norma ISO 9011. Autori Rozanov Yu.A. e Smirnov V.G. Credo che in questa fase i consulenti possono evitare una serie di errori critici per il progetto: offrire ogni attività identificata con il processo, e il resto - descrivere i documenti; descrizione dell'attività per iniziare "da zero", ignorando le buone pratiche nell'organizzazione del lavoro. In altre parole, i consulenti possono sforzarsi di adempiere al contratto, piuttosto che creare un sistema di gestione della qualità [7, p. 36]. Così il comportamento che mostrano indifferenza per il destino futuro creato PCS.

Secondo l'autore, si tratta di un trasferimento meccanico delle disposizioni standard sulle attività dell'impresa, un tentativo di adattarsi esistenti nell'organizzazione e di nuovo sviluppo di politiche e procedure per le sue esigenze, è il problema più importante e più comune. documentazione del PCS dovrebbe essere sviluppata dalla società di consulenza individuale per ciascuna società in vista dei suoi processi, le dimensioni, la struttura, gli obiettivi di sviluppo, etc. modelli inaccettabili, il conservatorismo nei loro approcci. Spesso, la presentazione all'autorità del consulente, la società di gestione a seguito del progetto di ricezione PCS formalmente conforme ai requisiti della norma (e può anche superato con successo la certificazione), non porta ad un miglioramento degli indicatori chiave di performance. Piantati nella metodologia PCS stabilita sembra colpiti, causando la resistenza da parte del personale, la guida di delusione. Al contrario, quando il consulente non cerca di interpretare le disposizioni della norma letteralmente, standard "provando" loro per tutti i suoi clienti, e cercando di interpretare in modo creativo e adattarsi alle singole condizioni

di ambiente esterno ed interno dell'organizzazione, che fornisce un'assistenza sostanziale al progetto per ottenere un risultato che il sistema di gestione per la qualità non è solo una concessione alle circostanze esterne del contesto imprenditoriale, modo elegante per aumentare l'immagine dell'organizzazione, ma un vero e proprio strumento per migliorare i processi di business. Ciò è particolarmente vero per le imprese di servizi, che hanno tradizionalmente difficoltà ad adattarsi disposizioni delle norme nelle loro attività. Il consulente ha l'obbligo di esercitare l'attività di manager aziendali lineari e funzionali, a lavorare con loro in un dialogo, "tavole rotonde" in corso. E' quindi assolutamente inaccettabile che i consulenti stanno effettuando lavori relativi alla costituzione di un sistema di gestione della qualità, solo lontanamente, quando, invece di essere nell'organizzazione, inviterà i rappresentanti del cliente con i documenti nel suo ufficio.

consulenti responsabilità nello sviluppo del progetto, l'implementazione e la certificazione del PCS è molto alto, per cui la scelta della società di consulenza, i cui esperti saranno coinvolti nel progetto deve essere effettuata con attenzione, tenendo conto dei diversi criteri, il cui elenco può variare in base agli obiettivi e alle capacità dell'amministrazione aggiudicatrice.

Come risultato dell'analisi dei motivi più comuni per ricorrere a consulenti, nonché sulla base delle possibili aree di attività individuati nel consulente progetto e la necessità di evitare l'articolo illuminata errori critici sono stati individuati criteri generalizzate per la selezione della società di consulenza per il progetto di stabilire un sistema di gestione della qualità:

- Il costo dei servizi;
- Il tempo di consegna;
- Una vasta esperienza in società di consulenza in generale (ampia base di clienti);
- La reputazione della società per i sistemi di gestione della qualità del mercato

dei servizi di certificazione (assenza di feedback negativo, servizi di consulenza di successo, confermato dalla successiva certificazione PCS);

- Prestige società di consulenza (società di consulenza, avendo una forte marchio viene trasmesso al cliente quando si lavora con lui parte del suo prestigio, rafforzando in tal modo la sua competitività e per migliorare l'immagine);

- Specializzazione (Experience) la società di consulenza per lo sviluppo di sistemi di gestione della qualità nel settore, alla quale appartiene l'amministrazione del progetto;

- La disponibilità di accreditamento in un sistema di certificazione estero o internazionale (se necessario);

- Un elenco di esperti, la competenza del personale;

- La vicinanza geografica;

- Il coinvolgimento del top società di consulenza direzionale in tutti i progetti a cui sono i suoi consulenti (risposta rapida in caso di conflitti, situazioni difficili, la sostituzione di consulenti, etc.)

Per quanto riguarda le principali caratteristiche personali di un consulente è coinvolto nel progetto sulla creazione del JMC, avrebbe dovuto essere caratterizzato da:

- Disponibilità delle competenze necessarie nel campo della gestione della qualità, aree di gestione generali di conoscenza legati al settore, come pure l'esperienza sufficiente per partecipare alla creazione di PCS data la complessità;

- La mancanza di conservatorismo in materia di interpretazione delle disposizioni della norma ISO 9001, il pensiero creativo, la creatività, la capacità di impegnarsi in un dialogo costruttivo;

- Equilibrio psicologico e la tolleranza allo stress (a causa della necessità di interconnessioni gran numero di processi dell'organizzazione, contatto simultaneo con un gran numero di itp personale).

Così, il consigliere alle attività del progetto di creare una organizzazione PCS ha portato i risultati sperati, è necessario

definire chiaramente la sua direzione, per evitare errori critici nella fornitura di servizi di consulenza per la creazione della corrente multicriterio PCS valutare possibili partner - consulenti, per selezionare la più appropriata. Le richieste ricevute dall'autore dei risultati dello studio aiuteranno a ridurre i rischi associati con il coinvolgimento di consulenti nel campo della qualità.

References:

1. Kamyshev A.I. 2015. How to increase confidence in management system certification. Standards and quality. P. 72-76
2. 2009. ISO 9001-2008. Quality management systems. Requirements. 25 p.

3. Consulting in the field of quality management system. 1C: Consulting.
4. The implementation of the QMS program - the main stages. Official website of the ISO Certification Center.
5. Services Omsk consulting center in the field of quality management systems. The official website of the Omsk consulting center.
6. Quality Management Consulting, ISO Consulting Services.
7. Rozanov Yu.A., Smirnov V.G. 2012. The role of consultants in the establishment of quality management systems. Methods of Quality Management. p. 35-37.