

ИКОНОМИЧЕСКИ ЖИВОТ

®

София, 28 ноември 2007 г.

Година XLII

Цена 0,60 лв.

E-mail: ikonzhiv@dir.bg

Брой (2084)

48

НАЦИОНАЛЕН СЕДМИЧНИК ЗА СТОПАНСКА ПОЛИТИКА И РЕКЛАМА

Проф. д-р инж. Илия ЦЕНЕВ, управител на "Практика- О.К." ООД:

ПОСТАВЯМ ПОД СЪМНЕНИЕ БЪРЗОТО ВНЕДРЯВАНЕ НА СИСТЕМИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ



- Професор Ценев, дълги години работите в областта на управлението на качеството и сте изявен експерт в тази област. Каква е оценката ви за конкурентоспособността на българските предприятия?

- Близо година България е член на

Европейския съюз, но за огромно съжаление нашият бизнес не отчита, че трябва да може и да знае как да върви напред, за да е конкурентоспособен на европейския пазар. Добре известно е, че у нас се гърсят начини как да се

(Следва на стр. 11)

Апостро

ГОРЕЩИ СМЕТКИ ЗА СТУДЕНО ПАРНО

Започнаха зимните студове, драги съотечественици, и заваляха големите сметки за отопление. Седим стусени край полутоплите радиатори и гадаем с колко ще ни одрусат в края на месеца. Междувременно далаверите с раздуваните сметки за парно вече са се озовали в Европейската комисия. Шефът на представителството ѝ у нас е препратил сигнала от Федерацията на

- Професор Цнев, дълги години работите в областта на управлението на качеството и сте изявен експерт в тази област. Каква е оценката ви за конкурентоспособността на българските предприятия?

- Близко година България е член на Европейския съюз, но за огромно съжаление нашият бизнес не отчита, че трябва да може и да знае как да върви напред, за да е конкурентоспособен на европейския пазар. Добре известно е, че у нас се търсят начини как да се купи шофьорска книжка, как да се купи диплома, и в това се успява. По същия начин се купуват и сертификати за всякакъв вид системи за управление. Това го казвам неслучайно, защото имам необходимата статистика за консултантските и сертификационните организации у нас. Всяка година сдружение "Клуб 9000", на което преди доста година съм един от основателите, издава справочник на тези организации. Ако той се разгледа по-подробно, ще се види твърде обезпокояваща тенденция. През 1994 г. в България има само една сертифицирана система за управление на качеството, през 1995 г. са 4, през 1996 г. са 10, а през 1997 г. са вече 42. От 2001 г. до 2004 г. те нарастват средногодишно с по 200-250, а до октомври 2007 г. техният брой е вече 3159. Това, разбира се, са верни числа, но на практика сертифицираните на системите за управление на качеството не работят. Те са много изостанали спрямо международните изискванията към тях, в т.ч. и клиентските изисквания.

- Какво имате предвид?

- Практически е невъзможно такова голямо нарастване на броя на тези сертифицирани системи, ако говорим за ефективно действащи системи за управление (на качество, на околна среда, на здраве и безопасност при работа, друг вид области от управлението на лизнеса). Защото нека признаем, качеството на произвежданите стоки и услуги у нас не са на равнище, което да задоволи клиентите. Ще посоча за пример качеството на хляба, ако днес е пресен и вкусен, на следващия ден за нищо не става. А какво да кажем за качеството на кашкавала и сиренето, защото се предлагат на пазара, преди да са отлежали необходимото време, за да узреят. Погледне „качеството“ в строителството, в изграждането или ремонта пътищата. Аналогично е положението при „качествената“ поддръжка на другите инфраструктурни обекти, а след това се учудваме как елементарни валежи от дъжд и сняг създават проблеми на обществото.

- Ако се върнем на проблема на качеството на храните, Българският институт по стандартизация много бързо издадете международния стандарт ISO 22000:2005, свързан с безопасната работа на цялата хранителна верига. В страната той се публикува като БДС EN ISO 22000:2006 г. В годината, когато излезе този стандарт в България вече имаше 9 фирми, които се бяха успели вече да се сертифицират по него. През 2007 година в справочник “Клуб 9000” са дадени още 150 сертифицирани фирми. Смяя да твърде, като експерт в системите за управление, както и поставям под голямо съмнение толкова бързото внедряване на ISO 22000:2005. Това е много сложен стандарт, който е комбинация от други четири-пет международни стандарта и неговото качеството внедряване за година е просто невъзможно.
- Не по-различна е ситуацията и при внедряването на системи за управление на околна среда ISO 14 001. През 2002 г. се отчита, че са сертифицирани 10 системи, през 2003 г. - 13, през 2006 г. - 66, а през тази година те са вече 127. Фирмата която ръководя (“Практика О.К.” ООД www.praktika-ok.com) е участвала в разработила шест такива системи, като първите две бяха внедрени още през 2002 г. в “Асарел – Медет” АД и “Бунай” ООД в град Панагюрище. В тези две организации ние обаче работихме година и половина – две, за да ги внедрим ефикасно. Това изискваше много сериозна и компетентна консултантска работа, както и работа от съответното предприятие. С това искам само да подсказва, че съм много наясно по сроковете на внедряване и качеството на постигнатия краен резултат.
- По аналогичен начин стои въпросът и превързаното сертифициране по OHSAS 18001:1999 (системи за управление на здравето и безопасността при работа). По моедите почти всеки ден се изнасят за съжаление факти за трудови инциденти, а ни се отчитаме с 60 броя сертифицирани системи за 2006 година, а за 2007 – 114 бр.
- **Какъв е броят на сертифициращите организации у нас?**
- На българския пазар сега има 17 сертифициращи организации, които са чуждестранно акредитирани , от съответни Европейски компетентни органи, и имат право да издават сертификати в България. От тях 1-2 имат и акредитация от България (в лицето на Българска служба за акредитация). За съжаление на значителна част от тях критериите за издаване на сертификат са значително занижени. Да не говорим, че има и псевдосертифициращи организации, които нямат необходимата акредитация за да издават

сертификати. Немалко наши бизнесмени предпочитат да платят колкото се може по-малко, за да получат сертификат за системата си, без да се интересуват дали тя ще действа реално и ще бъде ефективна. За резултатите от качествената работа вече говорихме. В това направление сертифициращите организации си затварят очите и много лесно дават сертификати. За неакредитираните т.н. „сертифициращи организации” издаването на сертификата е въпрос на отпечатване на принтера. И така нашият бизнес се кичи с цветни хартийки, които не му носят реална полза. Има разбира се и изключения, но те са много малко. В това отношение ЕС не е оценил и е въвел разрешителни за износ на хранителни продукти за общността. Всеки един от читателите на Вашия вестник може да си направи справка, кой от сертифицираните по ISO 22000:2005 български фирми имат право на износ на храни в ЕС !!!

- Няма ли институции и критерии, по които да се оценява работата на тези сертифициращи организации?

- Разбира се, че има. Това са тези националните институции, които са издали акредитацията им. Сертифициращите организации, акредитирани например в Германия и имащи право да издават сертификати в България, два пъти в годината се оценяват от германска страна. Няма да ги назова, за да не им направя реклама. Но не така стоят нещата във всички сертифициращи организации. Има международни критерии, които определят необходимото време за одитиране на дадена система, съобразно големината на фирмата. За съжаление това у нас не се спазва от всички сертифициращи организации. От друга страна техните клиенти (българските бизнесмени) изисква да си получи сертификата по-бързо, не зависимо че системите им за управление са формално внедрени. Ако все пак в началото те не са били формално внедрени, след получаването на сертификата ентузиазма изчезва, Поддръжката и подобряването в работата на системата за управление се забравят. При следващото посещение (контролен одит) сертифициращата организация си затваря очите.

- Тогава за каква конкурентоспособност можем да говорим?

- Ние си мислим, че сме конкурентоспособни, но реалността е съвсем друга. Нека погледнем какво изнася нашата страна. Това са преди всичко непреработени суровини. Готови изделия изнасяме много малко и причина за това е преди всичко, че не произвеждаме конкурентни стоки (не се познават изискванията на еврейските стандарти и няма работещи системи за

управление на качеството). Износът на наши храни е контролиран и е силно ограничен, поради опасения за тяхното „качество”. Европейският съюз ни подава ръка и иска да ни помогне чрез различни програми, но само от нас зависи какво ще направим. В тази насока от страна на Министерство на икономиката и енергетиката се полагат усилия средствата по програмите да достигнат до нуждаещите се. Те обаче се затрудняват от високите критерии на отчетност, изисквана при предоставяне на безвъзмездна помощ.

- **Безспорно, проблемът е наш, но как да го решим?**

- Преди няколко години с група независими експерти успяхме да убедим някои институции, че когато се обявяват големи обществени поръчки, да дават бонуси при класирането на фирмите. Ако фирмата, която участва в търга, има система за управление на качеството, това да се признава като бонус при равни други показатели с останалите участници. Постепенно това започна да се налага, но на сертификата, който се представя от съответната фирма се гледа много формално. Не се търси мнението на независими одитори, за да дадат оценка на този сертификат. А това е необходимо, защото някои сертификати са издадени от организации, които са нелегитимни и нямат право да извършват тази дейност. Освен това самият сертификат може да е легитимен, но да не касае обхвата на обявената обществена поръчка. И какво излиза, представя се сертификат за система за управление, а на практика няма никаква система. Това обаче не интересува нашите чиновници. Неслучайно и фирмите, участващи в търговете, предлагат ниски цени само и само да спечелят търга. А какво ще бъде качеството на изпълнение, не ми се иска да говорим. Това е много сериозен проблем, но никой не го еня.
- Много малко са сертифициращите организации, които имат пълен обем на т. н. ключове . Човешката дейност е разделена на определени сфери и за всяка от тях в сертифициращата област има ключ – за образование, за електропромишленост, за химическа промишленост, за машиностроеност и т.н. Всичко това изисква да се работи с голям екип от експерти и одитори, които непрекъснато трябва да повишават квалификацията си. Не всяка сертифицираща организация у нас може да издава сертификат, който е признат в Европа и в света. И за това трябва да се проверява дали фирмата, издала съответния сертификат има компетенции. Аз като консултант по управление на всеки три години съм проверяван от английския институт по мениджмънт за компетентност. По подобен начин проверяват моите способности и възможности на европейски одитор по качеството. Не искам да звучи нескромно, но такива независими експерти като мен, с доказана

европейска компетентност, трябва са привличат от държавните институции при оценка на сертификатите на кандидатстващите фирми. Необходима е и политическа воля търговете да не се претупват, да не се гледа най-ниската цена без минимална проверка за бъдещото качествена работа на кандидат. В България има издаден подобен международен стандарт БДС EN ISO 19011:2004. По него могат да се одитират кандидатите за големите обществени поръчки (това няма нищо общо със Закона на вътрешния одит) и да се проверят качествата им преди да бъдат допуснати или класирани за възлагане на поръчката.

-
- **Професор Ценев, какво излиза, пред Европа казваме, че всичко правим, за да бъдем конкурентоспособни, а на практика лъжем. Кого лъжем тогава?**
- Лъжем себе си без, да си даваме сметка, че от това не печелим нищо.
- **Преди няколко години създадохте фондация “Качество 21-ви век” (www.kachestvo-21.com). Кои са основните направления в дейността ѝ?**
- Първо направления в дейността ѝ е обучение (по качество, по околна среда, по здраве и безопасност, статистически методи в управлението) на всички равнища в държавния и частен сектор.
- Второто направление е създаване на одитори за извършване на контрол при обществените поръчки (доколко представяните сертификати от фирмите за участие в търговете са издадени от сертификационни организации, имащи компетенциите за определената област, за което вече говорихме). Тези одитори трябва да проверяват на място дали системите за управление работят или не;
- Третото направление е свързано с привличане на българския бизнес да спонсорира училища и университети за популяризиране и развитие на въпросите на качеството и издигане имиджа на България.

Интервю на Тамара БУРЛАКОВА