

И ЭТО ВСЕ О НЕМ...

СВЕТЛАНА
ВАЛЕРЬЕВНА
ВАСИЛЕВСКАЯ

генеральный директор
консультационного Центра
«Качество и Бизнес»

Последние месяцы года скупы на все-народные праздники и хорошую погоду. Ничего другого не остается, кроме как переводить и пересказывать ISO 9001:2015. Все вертится вокруг стандарта, но разным порядком.

Одни вот, вопреки логике и смыслу, перевели термин operation как «деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг» (не иначе, у цикла есть владельцы, получающие «авторские» с каждого упоминания о нем). Другие заманили в Москву обещанием выдачи инструкций «по переходу на новую версию» и модными словами вроде «риски», «стратегия» и «индикаторы». Стиль рекламы этого аттракциона неслыханной щедрости напоминал что-то до боли знакомое — афишу к представлению «жреца, знаменитого бомбейского брамина-йога Йоканаана Марусидзе (заслуженного артиста союзных республик)», сулившего материализацию духов, раздачу слонов и ответы пророка Самуила на вопросы публики. Этот отрывок из бессмертного «Золотого теленка», если не по книге, так по фильму, в нашей стране помнит всякий. Помнить его продолжение — удел фанатов: «Этой забавой я пользуюсь очень редко, — сказал Остап. — Представьте себе, что на жреца больше всего ловятся такие передовые люди, как заведующие железнодорожными клубами. Работа легкая, но противная... Организаторам нынешнего аттракциона противно не было, участники (непостижимо, но числом свыше 600!) уходили усталые, но довольные. «В одном флаконе» для быстрого и безболезненного «перехода» они уносили прошлогодние публикации, обрывки из Википедии

и процедуры «глажки опытных образцов носков» (*не шучу, цитирую*), проведения «стратегических сессий с выездом в зону отдыха» и коммуникаций с «государственными должностными лицами». Куда именно можно «перейти» с таким багажом — не знаю. По мне, так «не пей, кума, дарового вина, придется дороже купленного» (*пословица*).

К счастью, были и третьи, не нуждающиеся в саморекламе, которые организовали мастер-класс руководителя ISO/TC 176/SC 2 Чарльза Корри, честно анонсировав «получение информации из первых рук». Несмотря на легкий изначальный скептицизм в отношении имен из мира высокой бюрократии, я рада, что стала участницей этого события, собравшего примерно 100 участников. В зале старинного особняка в центре Санкт-Петербурга немолодой усталый человек говорил о трендах пересмотра стандартов ISO и изменениях в них. Говорил неторопливо, поначалу скучновато, технологии активных продаж не использовал, образцы инструкций в партер не бросал. Он не скрывал «подводных камней» разработки стандартов, связанных с интересами разных групп и необходимостью поступаться чем-то для примирения этих интересов, огорчился тому, что не удалось сделать, и гордился тем, что считал достижениями стандарта ISO 9001:2015. И постепенно достоинства новой версии становились яснее, и все очевиднее было то, что господина Корри делает живой легендой его уверенность в важности своего дела и преданность этому делу. Изменять требования ISO 9001 и приближать их к практике бизнеса действительно необходимо, хотя в соответствии с этими требованиями строит бизнес в нашей стране все еще очень узкий («страшно далекий от народа») круг организаций. Вот только если бы его не было, ответственный бизнес (с точки зрения управления, не производства), возможно, еще в шкурах бы расхаживал. А все-таки не ходит. Достаточно ли только этого для оптимизма? Какие возможности будут реализованы в наступающем году с помощью вступающей в права «новой версии»? Ответить могут только те, кто выбрал качество, а не его имитацию. К ним обращаю свои надежды, им адресую новогодние поздравления.