

Системите за управление на качеството и сертифицирането им в България

Радка Иванова

The Quality Management Systems and Their Certification in Bulgaria

Radka Ivanova

Abstract

Quality and management quality is becoming a key factor in organizational development and competitiveness. The implementation and certification of quality management systems ensures the responsibility of the management of the organization to reliably and timely meet the needs of society. The resulting certificate improve the image of the organizations and it is a guarantee that the processes, products, services, technologies meet the existing standards.

Keywords: quality, management, certification, ISO

JEL Code: O2, M1

Въведение

Системите за управление на качеството заемат важно място в цялостното управление на организациите днес. Разработването, внедряването и сертифицирането им е важна предпоставка за гарантиране качеството на процесите, продуктите, услугите.

Цел на настоящия материал е да се анализира динамиката на сертификатите при най-разпространените в практиката стандарти, а именно ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, ISO 22000, в световен аспект и да се сравни с тенденцията, наблюдавана в България. В тази връзка се разглежда 10 годишен период (2007-2016 г.) и се използват данни от проведено годишно проучване от Международната организация по стандартизация за броя на валидните сертификати, издадени от акредитирани организации в световен аспект¹.

1. Качество и стандарти за качество

Качеството представлява събирателно понятие, включващо в себе си редица компоненти, които дават възможност за формиране на конкурентоспособни преимущества за организациите. В условията на динамично развиващи се пазари се търсят начини и средства за подобряване на качествените характеристики на предлаганите стоки и услуги, за да се удовлетворяват в максимална степен интензивно променящите се потребности на клиентите. Постигането на това изисква разработване и внедряване на специализирана система, позволяваща управление на качеството в организациите. В тази връзка, формираната на 23.02.1947 г. в Лондон Международна организация по стандартизация (ISO), започва работа по създаването на редица стандарти, постепенно обхващащи все повече области от дейността на хората. Стандартите, получили своето разпространение в световен аспект под наименованието ISO, имат доброволен характер, но практиката показва, че те придобиват все по-голяма популярност и значение, в резултат на което се увеличава броят на организациите, насочващи се към получаване на сертификат за внедрена система за управление на качеството (СУК). Както се посочва в специализираната литература, ISO възприема разбирането, че качеството представлява онази степен, в която притежаваните характеристики удовлетворяват потребностите на потребителите².

Днес броят на съществуващите стандарти е над 14 000, като всеки един от тях има специфична сфера на приложение. Най-широко разпространение придобива стандартът ISO

¹ isotc.iso.org

² Горбашко, Е. Управление качеством. Учебное пособие. Москва: ПИТЕР Прес, 2008, с. 12

9001, чиято актуална версия към момента е от 2015 г. В основата му е заложено непрекъснатото усъвършенстване на продуктите, услугите, процесите, за да се постигне своевременно удовлетворяване на потребителите в хода на приложение на съществуващите нормативни изисквания в съответната сфера на дейност. Стандартът се характеризира с универсално приложение, т.е. подходящ е за всякакъв тип организации и дейности, като в него са заложили няколко принципа, чието спазване е своеобразна гаранция за успешно ръководство и съществуване на организациите.

Предвид високата степен на увреждане, което хората оказват върху околната среда чрез своите действия и/или бездействия, изключително актуален през последните две десетилетия става стандартът ISO 14001 Система за управление на околната среда. Той фокусира вниманието на организациите и обществото като цяло върху проблемите на околната среда, като се дефинират конкретни цели за намаляване на негативното въздействие от страна на организациите върху природата и се определят конкретни показатели за измерване степента на постигането им. Актуалната версия на ISO 14001 към момента също е от 2015 г. Чрез него все повече нараства броят на фирмите, деклариращи официално пред обществото своята екологична отговорност.

Предвид дигитализирането на по-голяма част от услугите, извършвани от различни институции и организации, боравенето с информационни масиви от лични данни се превръща в сериозна отговорност за всички. Сигурността на информацията представлява ключов момент за работата и спечелване доверието на клиентите. Във връзка с това компаниите се насочват към разработения стандарт ISO 27001 Системи за управление сигурността на информацията, внедряването на който дава възможност за по-добро гарантиране на поверителност, цялостност и наличност на информацията. Чрез този стандарт организациите могат както да опазват своята фирмена информация, така и да постигнат непрекъсваемост на бизнес процесите. В основата на ISO 27001 стоят съществуващите закони, доворни и други отношения, които всички са задължени да спазват.

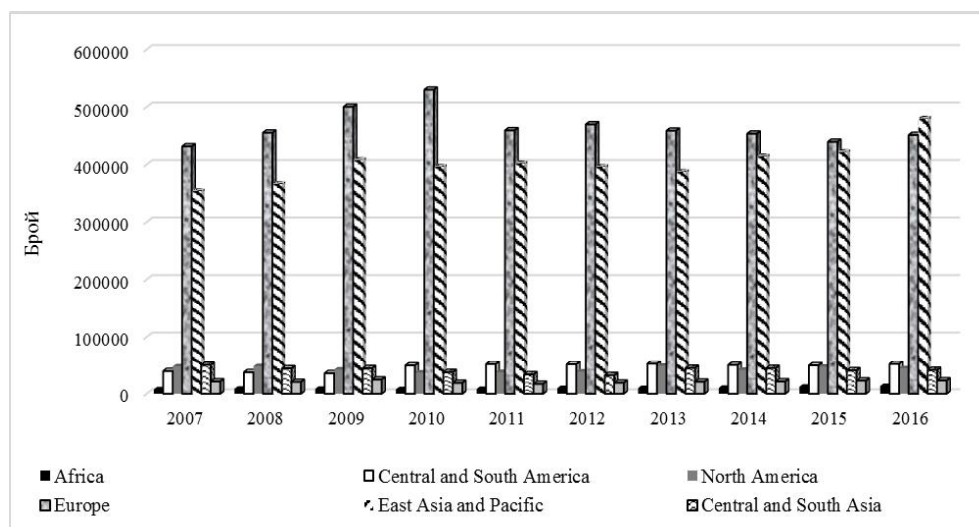
Работещите в сферата на хранителната промишленост могат да организират дейността си в съответствие с изискванията, описани в стандарта ISO 22000 Системи за управление на безопасността на хранителните продукти. От изключителна важност е предлагането на безвредни за човека хранителни продукти, като ISO 22000 налага идентифициране и оценяване на всички опасности, които биха могли да възникнат в хранителната верига и да бъдат контролирани в хода на работните процеси.

Трябва да подчертаем и факта, че стандартите от серията ISO се характеризират с възможността за едновременно приложение на два или повече стандарта в една организация, в резултат на което се формира така наречената *интегрирана система за управление на качеството*. Тя позволява обединяване на усилията на ръководството на тази организация да изпълнява различни изисквания и тяхното координиране с цел постигане на устойчиво развитие. Като предпоставка за поява на интегрирани системи за управление на качеството в специализираната литература се посочва промяната в съдържанието на понятието „качество“, което от задоволяване на потребителските очаквания вече се свързва с доставянето на съвършенство за всички стейкхолдери³. Чрез внедряването на два или повече стандарта се счита, че съответният субект, независимо от своя предмет на дейност, може попълно да удовлетворява очакванията на заинтересованите страни и обществото като цяло по отношение на качествените характеристики на продуктите, услугите, процесите, технологиите, безопасността на храните, опазването на околната среда, съхраняване конфиденциалността на информацията с различен характер и т.н. На практика предимствата от внедряването на интегрирана система за управление на качеството имат икономически и социален аспект.

³ Ненова, А. Интегрирани системи за управление на качеството, околната среда, безопасността и здравето в бизнес организациите. // Научни трудове на Русенския университет. Том 52, серия 1.2. Русе: 2013, с. 253

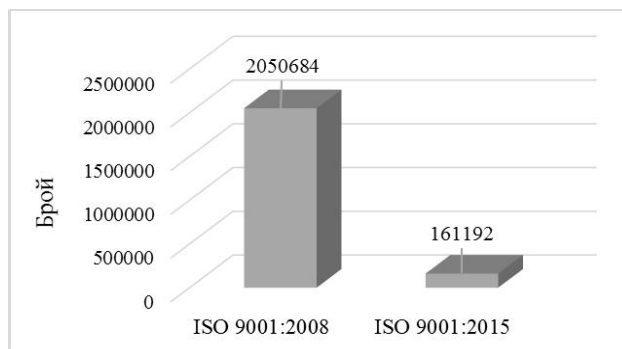
2. Особенности на сертифицирането в световен аспект и в България

Проследяването на данните за регистрираните сертификати от серията ISO в световен аспект за периода 2007-2016 г. показва различна динамика при отделните видове и в регионален аспект. По отношение на базовия стандарт ISO 9001 през посочения десет годишен период се наблюдава нарастване на броя получени сертификати през 2016 г. в сравнение с всички предходни години, а по отношение на 2007 г. увеличението е в размер на 14%. Можем да обособим два подпериода в рамките на разглеждания, а именно: 2007-2010 г. и 2011-2016 г. Разглеждането им поотделно показва тенденция на увеличение във всеки от тях, но от друга страна през 2011 г. е отчетен спад в размер на 6,2%, последван от бавно завишаване, като едва през 2016 г. броят на сертификатите по ISO 9001 са над равнището им от 2010 г. (вж фиг. 1). С приоритетен дял в регионално отношение се отличава Европа, като през 2016 г. е изпреварена от Централна и Южна Азия. Най-малко сертификати през целия период са регистрирани в Африка. Причина за това можем да търсим в по-слабото икономическо развитие като цяло на страните в континента.



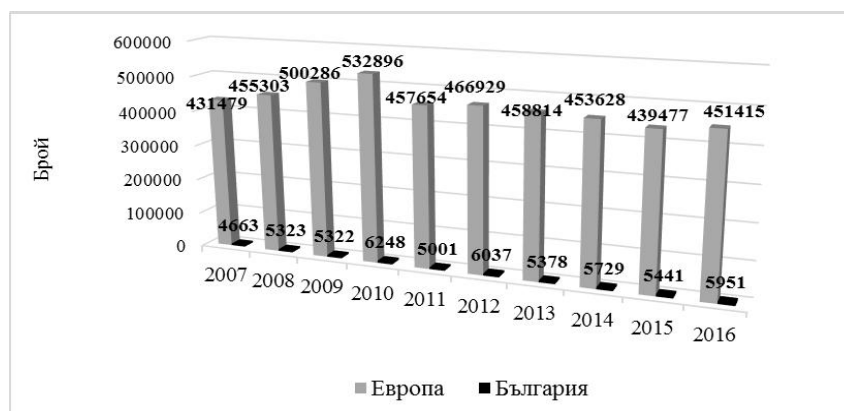
Фигура 1. Изменения в броя на регистрираните сертификати по ISO 9001 в света за периода 2007-2016 г.

Предвид направената ревизия на стандарт ISO 9001 и издаването на обновената му версия ISO 9001:2015, през 2016 г. вече малко над 7% от всички регистрирани сертификати са именно по ISO 9001:2015 (вж фиг. 2). От 15 септември 2018 г. ISO 9001:2015 г. става задължителен и отменя предходната версия, тъй като изтича определения от Международната организация по стандартизация три годишен гратисен период за преминаване от едната към другата версия на стандарта.



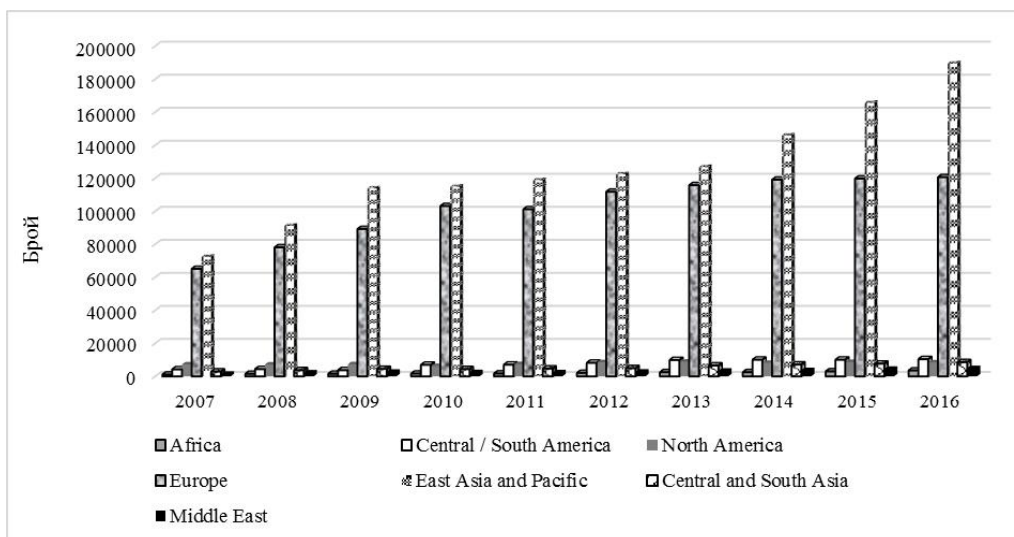
Фигура 2. Регистрирани сертификати по ISO 9001:2008 и ISO 9001:2015 в света (2016 г.)

Същевременно трябва да посочим, че за Европа броят на регистрираните сертификати по ISO 9001 се характеризира с непрекъсната динамика, която през периода 2007-2010 г. повтаря общата тенденция на постепенно завишаване. Последвана е от малко над 20% спад през 2011 г. спрямо 2010 г. До края на разглеждания период (2016 г.) след година на увеличаване следва такава на спад и обратно. С идентични промени се характеризира и България. Като благоприятна тенденция по отношение интереса, проявяван към сертифицирането на СУК в нашата страна, можем да посочим това, че през 2016 г. у нас са регистрирани почти 28% повече сертификати в сравнение с тези от 2007 г. при едва 5% увеличение за Европа (вж фиг. 3).



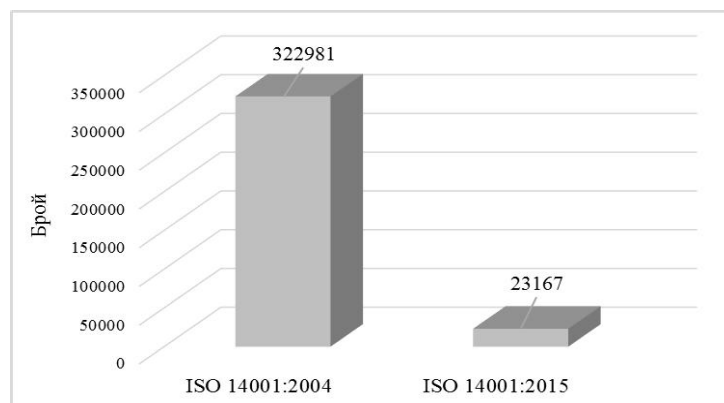
Фигура 3. Регистрирани сертификати по ISO 9001 в Европа и България (2007-2016 г.)

По отношение на сертификатите, получени за внедрена система за опазване на околната среда (ISO 14001) трябва да посочим наблюдаваната благоприятна тенденция на непрекъснато увеличаване на броя им през целия разглеждан период (вж фиг. 4). Тази тенденция е присъща за всички части на света, макар и с различни темпове, като лидери са Източна Азия и Тихия океан, следвани от Европа. С най-малко сертификати по ISO 14001 се отличава Африка, а на предпоследно място в световен аспект е Близкият Изток.



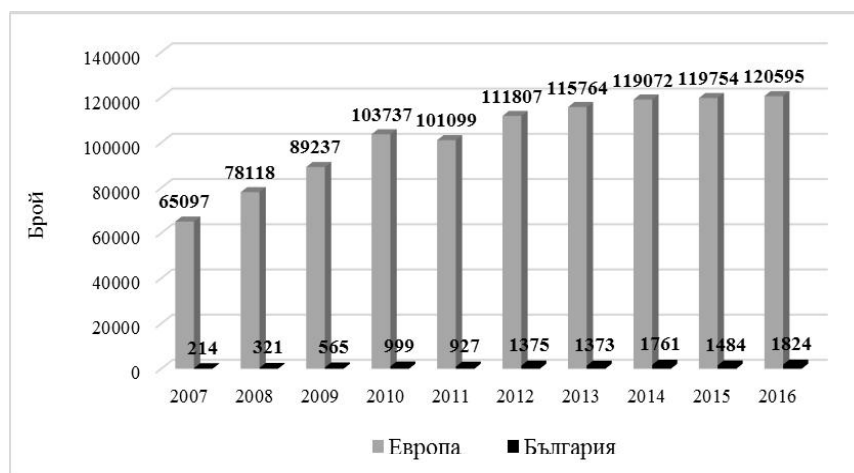
Фигура 4. Изменения в броя на сертификатите по ISO 14001 в света за периода 2007-2016 г.

През 2016 г. вече малко над 7% от сертификатите по ISO 14001 са направени съобразно изискванията на ISO 14001:2015 г. (вж фиг. 5). Това повтаря тенденцията, наблюдавана при сертифицирането по ISO 9001.



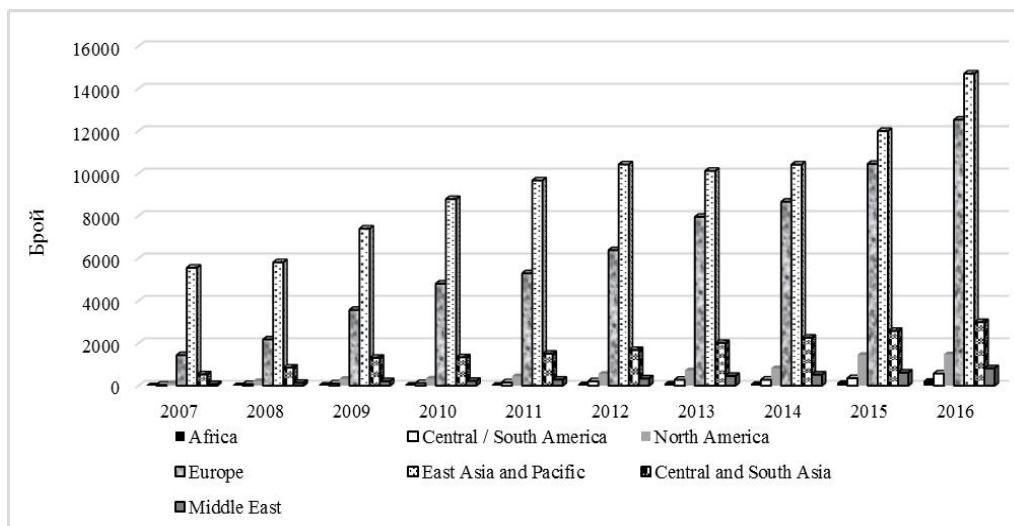
Фигура 5. Брой регистрирани сертификати по ISO 14001:2008 и ISO 14001:2015 в света за 2016 г.

Данните за Европа сочат, че с изключение на 2011 г., през останалите години от разглеждания десет годишен период се увеличава броят на регистрираните сертификати по ISO 14001. В същото време в България тенденцията на непрекъснато нарастване е характерна само за първите четири години от периода (2007-2010 г.), след което се редуват непрекъснати спадове и увеличения. През 2016 г. у нас са регистрирани 8,5 пъти повече сертификати в сравнение с 2007 г., в резултат на което отчетеният ръст значително изпреварва този за Европа като цяло, тъй като увеличението за нея е по-малко от 2 пъти. (вж фиг. 6).

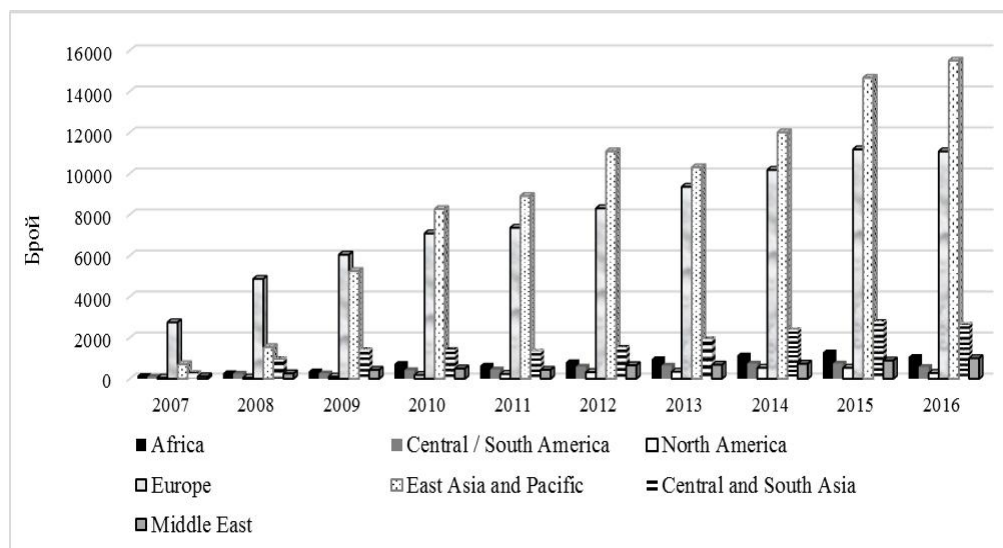


Фигура 6. Изменения в броя на регистрираните сертификати по ISO 14001 в Европа и България за периода 2007-2016 г.

Благоприятна тенденция на непрекъснато увеличаващ се интерес в световен аспект се отчита и при данните за регистрираните сертификати по ISO 27001, както и по ISO 22000. При първите лидер отново е регионът на Източна Азия и Тихия океан, а при ISO 22000 такъв е Европа (вж фиг. 7 и фиг. 8).



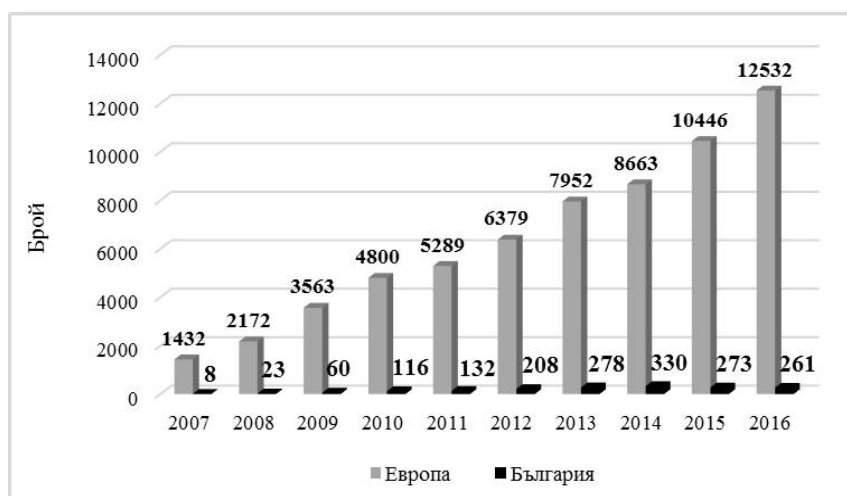
Фигура 7. Регистрирани сертификати по ISO 27001 в света за периода 2007-2016 г.



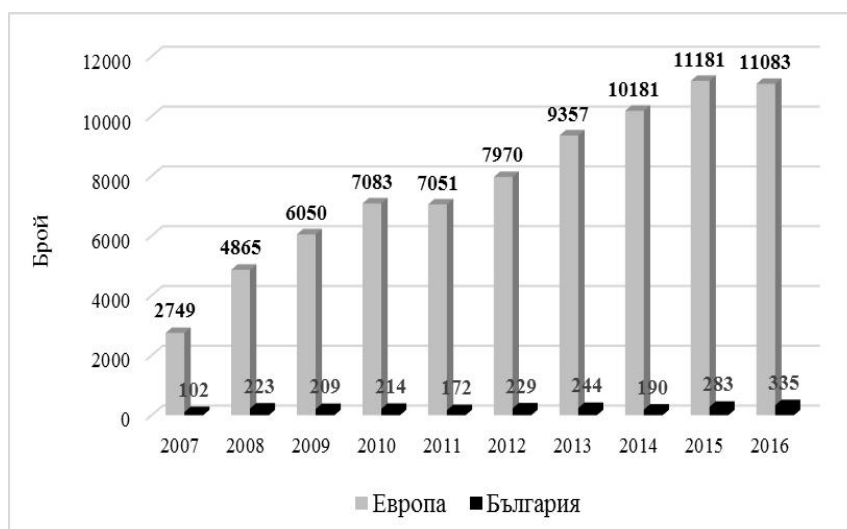
Фигура 8. Регистрирани сертификатите по ISO 22000 в света за периода 2007-2016 г.

Общата световна тенденция по отношение на сертификатите по ISO 27001 е характерна както за Европа, така и за България в частност. У нас особено завишаване на интереса към този стандарт е регистриран през 2009 г., когато броят на регистрираните сертификати е 7,5 пъти по-голям от този през 2007 г. В края на разглеждания период (2016 г.) нарастването вече е почти 33 пъти в сравнение с началото му (2007 г.) при малко под 9 пъти увеличение за Европа (вж фиг. 9).

По отношение на броя сертификати по ISO 22000 в Европа се наблюдават спадове само през 2011 г. и 2016 г., докато в България се наблюдава по-голяма разнопосочна динамика през целия разглеждан период. В същото време трябва да подчертаем, че въпреки отчетените спадове през 2009 г., 2011 г. и 2014 г., през 2016 г. е налице увеличение в размер на над 3 пъти повече в сравнение с 2007 г. Независимо от това изостава в сравнение с нарастването в абсолютен размер на регистрираните сертификати по ISO 22000 в Европа като цяло, което е в размер на 4 пъти в края на периода в сравнение с началото му (вж фиг. 10).



Фигура 9. Регистрирани сертификати по ISO 27001 в Европа и България (2007-2016 г.)



Фигура 10. Регистрирани сертификати по ISO 22000 в Европа и България (2007-2016 г.)

Общият брой на сертификатите, получени в България от разглежданите от нас стандарти, са представени в таблица 1.

Таблица 1. Регистрирани сертификати по видове в България (2007-2016 г.)

Година Стандарт	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
ISO 9001	4663	5323	5322	6248	5001	6037	5378	5729	5441	5951
ISO 14001	214	321	565	999	927	1375	1373	1761	1484	1824
ISO 27001	8	23	60	116	132	208	278	330	273	261
ISO 22000	102	223	209	214	172	229	244	190	283	335
Общо	4987	5890	6156	7577	6232	7849	7923	8010	7481	8371

Прави впечатление, че базовият стандарт ISO 9001 се характеризира с лидерската позиция през целия разглеждан период, като в началото му (2007 г.) 93% от всички сертификати са били по него. Постепенно обаче, относителният дял на този вид сертификати започва да намалява и в края на периода (2016 г.) е вече 70% от общия брой на разглежданите сертификати на СУК. Причина за това можем да търсим в повишаване на

интереса, проявяван от организациите и към други стандарти от серията ISO, в резултат на което се увеличава броят на получените сертификати по тях. От друга страна, анализът на данните на Сдружение „Клуб 9000“ показва, че с най-много сертификати по ISO 9001 в България се отличава сферата на търговията на едро и дребно; ремонта на моторни превозни средства, мотоциклети и лично и домакинско оборудване (19,6%).⁴ На следващо място, с 14,7% относителен дял, се нарежда строителството.

На второ място, след сертификатите по ISO 9001, се нареждат тези по стандарта ISO 14001, следвани от сертификатите по ISO 22000. Като имаме предвид данните на Сдружение „Клуб 9000“ по отношение на разпределението на организациите от гледна точка на сферата, в която работят, следва да посочим, че 29,5% от сертификатите по ISO 14001 в България са в областта на строителството, а 13% са в търговията на едро и дребно; ремонта на моторни превозни средства, мотоциклети и лично и домакинско оборудване⁵. При ISO 22000 повече от половината сертификати в България са получени от организации, занимаващи се с хранителни продукти, напитки и тютюн (над 55%)⁶. Едва 9% е относителният дял на сертификатите по ISO 22000 в областта на търговията на едро и дребно; ремонта на моторни превозни средства, мотоциклети и лично и домакинско оборудване.

Към момента най-малък е броят на сертификатите по ISO 27001. Причина за това можем да търсим в по-специфичния характер на този стандарт, което води до ограничаване на сферите за приложението му. От друга страна, приемането на Закона за защита на личните данни и налагането на задължителни законови ограничения във връзка със съхраняването и използването на този тип информация би могло да се разглежда и като предпоставка за повишаване на интереса на организациите към ISO 27001. Данните на Сдружение „Клуб 9000“ показват, че 45% от всички сертификати по ISO 27001 у нас са регистрирани от фирми, занимаващи се с информационни технологии и малко над 8% са в сферата на публичната администрация⁷.

Проследяването на общия брой на сертификатите по разглежданите от нас стандарти от серията ISO през периода 2007-2016 г. в България показва, че не се характеризира с еднопосочна тенденция за промяна – периоди на спад се следват от такива на завишаване и обратно (вж фиг. 11), като причините за това са различни. В някои случаи намаляването на броя регистрирани сертификати се дължи на появилата се обективна невъзможност за поддържането им и отказ от подновяване на сертификата (т.е. от ресертификация), което можем да определим като неблагоприятна тенденция в цялостното развитие на организациите в страната.

Като цяло, можем да направим извода, че интересът на българските организации към стандартите от серия ISO се увеличава, което представлява благоприятна тенденция. От друга страна общият брой на фирмите, притежаващи сертификати, е по-скоро незначителен. Причините за това са много и различни, но като водеща сред тях може да се изведе незавидното финансово състояние на стопанските субекти, което представлява препятствие за стартиране на процедурата по сертифициране. Поради това би следвало да се работи в посока на търсене на възможности за финансово подпомагане на заинтересованите организации и институции. Подходящо средство представлява *процедурата BG161PO003-2.1.12 “Покриване на международно признати стандарти и въвеждане на системи за управление в предприятията”*. Предназначена е за насърчаване конкурентоспособността на организациите чрез подпомагане разработването и внедряването на системи за управление, включително системи за управление на ресурсите, работата с клиенти, чрез въвеждане на добри производствени практики като фактори за подобряване на управлението, оптимизиране на производствения процес, постигане на ефективна организация на

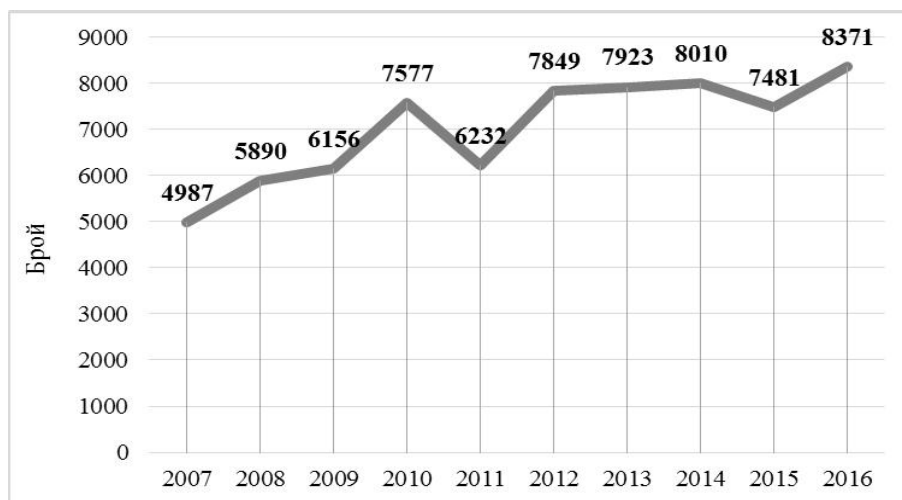
⁴ <http://www.club9000.org/bg/Statistics-Branchs.php?s=9001>

⁵ <http://www.club9000.org/bg/Statistics-Branchs.php?s=14001>

⁶ <http://www.club9000.org/bg/Statistics-Branchs.php?s=22000>

⁷ <http://www.club9000.org/bg/Statistics-Branchs.php?s=27001>

цялостната дейност. В същото време тази програма не може да осигури финансови средства за всички, поради което трябва да се търсят и други начини и средства за подпомагане особено на по-малките организации, чиито финансови ресурси са значително по-ограничени.



Фигура 11. Общ брой сертификати⁸ в България за периода 2007-2016 г.

Заклучение

Интересът към внедряването и сертифицирането на СУК в световен аспект се характеризира с постепенно увеличение в рамките на разглеждания период (2007-2016 г.). Същата тенденция се наблюдава и в България. Динамиката на потребителските предпочитания и повишаване на тяхната вискателност по отношение на качествените характеристики и получаваните продукти и услуги от една страна, а от друга – дърсенето на начини за увеличаване на конкурентоспособността се явяват важна предпоставка за внедряване и сертифициране на СУК. Като цяло би следвало да се работи в посока на увеличаване броя на сертифицираните организации и институции в България, както и към разширяване вида на избраните стандарти. От особена полза за всички като цяло представлява и ориентиране към интегрирани системи за управление на качеството, даващи възможност за отговорност в различни посоки, касаещи дейността на организациите.

Използвана литература

1. Горбашко, Е. Управление качеством. Учебное пособие. Москва: ПИТЕР Прес, 2008
2. Ненова, А. Интегрирани системи за управление на качеството, околната среда, безопасността и здравето в бизнес организациите. // Научни трудове на Русенския университет. Том 52, серия 1.2. Русе: 2013, с. 253-256
3. ISO Survey of certifications to management system standards. // <https://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=18808772&objAction=browse>
4. <http://www.club9000.org/>
5. <https://www.iso.org/the-iso-survey.html>

За контакти

гл. ас. д-р Радка Петрова Иванова

Икономически университет – Варна, катедра „Управление и администрация“

e-mail: r.ivanova@ue-varna.bg

⁸ Имаме предвид сертификати по стандартите ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001 и ISO 22000