

МІЖНАРОДНІ СТАНДАРТИ ЯКОСТІ

У статті розглянуто визначення, основні принципи та сфера застосування міжнародних стандартів серії ISO. Дана публікація також містить історію створення ISO і визначає функції цього стандарту. У статті подається інформація про причини впровадження стандартів серії ISO організаціями.

Ключові слова: міжнародний стандарт, сфера якості, основні принципи, сфера застосування, причини впровадження, організації, стандарти серії ISO.

M. M. MARTSENYUK, I.V. GVOZDETSKA

Khmelnytsky National University

INTERNATIONAL STANDARDS OF QUALITY

Abstract – The article deals with definitions, principles and scope of application of international standards of series ISO. International experience suggests that an important prerequisite to improve the quality. ISO Standards outline the requirements to be met by the quality management system. Today, the ISO 120 consists of its national standard organizations. International Standards ISO does not have the status of binding for all member countries. International experience suggests that one of the most effective mechanisms to improve the quality of public authorities in terms of consumer needs is to implement in their work standards and procedures that lead management system in the public sector to the uniform with the business sector. This publication also contains a history of the ISO determines the features of the standard. The article provides information on the causes of the introduction of ISO standards organizations.

Keywords: international standard in quality, basic principles, scope, causes of implementation of the standards series ISO.

Вступ

Як свідчить міжнародний досвід, важливою передумовою для підвищення якості (продукції, послуг чи життя) є розробка ефективних систем менеджменту якості. Система якості – це сукупність організаційної структури, відповідних процедур, процесів і ресурсів, які забезпечують здійснення загального управління якістю продукції і послуг та підтримання міцних зв'язків між усіма ланками управління і працюючими підприємствами на всіх рівнях виробництва та реалізації.

Міжнародний стандарт запроваджується як національний за умови його прийняття центральним органом виконавчої влади у сфері стандартизації. Міжнародна організація по стандартизації (ISO) була створена в 1946 році в м. Женева, Швейцарія. ISO, що складається з технічних комітетів (ТК), сформувала 176 ТК, спеціально для стандартизації питань управління якістю та забезпечення якості. Були створені підкомітети для визначення загальної термінології, для розробки стандартів системи якості та розробки допоміжних технічних стандартів, оприлюднених у якості додаткових стандартів серії ISO 9000 та 10000.

Норми ISO окреслюють вимоги, які має виконати система управління якістю. Її впровадження та ефективне функціонування підтверджується сертифікатом. Основу стандартів системи якості ISO складають чотири міжнародних стандарти. Незалежно від специфіки продукції, що випускається, ці стандарти застосовуються як у виробничій сфері, так і у сфері послуг.

Основний розділ

ISO (International organization for standardization) – всесвітня організація національних органів з стандартизації. На сьогодні ця федерація об'єднує більше ніж 100 країн-членів. Кожна країна, незалежно від розміру, має один рівний голос.

Основною метою ISO є підтримка розробки стандартів, тестування та сертифікація спрямованих на розвиток торгівлі якісних продуктів та послуг: між містами, регіонами, країнами.

Сьогодні до складу ISO входять 120 країн своїми національними організаціями зі стандартизації. Міжнародні стандарти ISO не мають статусу обов'язкових для всіх країн-учасниць. Будь-яка країна світу має право застосовувати їх на власний розсуд. Вирішення питання про застосування міжнародного стандарту ISO пов'язано в основному з участю країни в міжнародному поділі праці і станом її зовнішньої торгівлі.

Організаційно в ISO входять керуючі та робочі органи. До керуючих органів належать: Генеральна асамблея, Рада, Технічне керуюче бюро. Робочі органи: технічні комітети, підкомітети, технічні консультативні групи.

Раді ISO підпорядковується сім комітетів: ПЛАКО (технічне бюро), СТАКО (комітет з вивчення наукових принципів стандартизації), КАСКО (комітет з оцінки відповідності), ІНФКО (комітет з науково-технічної інформації), ДБВКО (комітет з надання допомоги країнам, що розвиваються), КОПОЛКО (комітет із захисту інтересів споживачів), РЕМКО (комітет зі стандартних зразків) [1, с. 133].

У технічній роботі ISO беруть участь понад 30 тис. експертів з різних країн світу. ISO має світовий авторитет і високий статус серед найбільших міжнародних організацій. За своїм змістом стандарти ISO відрізняються тим, що лише 20 % з них включають вимоги до конкретної продукції. Основна маса нормативних документів стосується вимог безпеки, технічної сумісності, методів випробування продукції, а також інших загальних та методичних питань.

З березня 1997 р. стандарти ISO почала визнавати і Україна.

Організації впроваджують стандарти ISO з різних причин. Рішення щодо впровадження ISO може

ґрунтуватися на таких факторах [3, с. 87-88]:

- задоволення запитів споживачів, що вимагають ISO 9001;
- вихід на ринки Європейського союзу;
- конкурентоздатність на внутрішньому та зовнішньому ринках;
- удосконалення системи якості;
- мінімізація повторюваних аудитів, які здійснюються різними споживачами.

Основні переваги впровадження ISO:

- розширення визнання завдяки стандартам;
- всевітня доступність стандартів на багатьох мовах, що сприяє розширенню зв'язків між багатонаціональними споживачами та постачальниками.

Виконання вимог ISO не означає, що кожен продукт або послуга відповідає вимогам споживача: це означає те, що система якості, яка використовується, здатна задовольнити вимоги споживача.

Комітет ISO по розробці стандартів якості виділив наступні 8 принципів, які сприяють досягненню цілей у сфері якості [3, с. 55-58]:

1. Орієнтація на споживача:

- розуміння існуючих потреб споживача;
- розуміння майбутніх потреб споживача;
- задоволення вимог споживача;
- намагання перевищити очікування споживача.

2. Лідерство:

- єдність цілей та спрямованості організації;
- встановлення відповідного внутрішнього середовища в організації.

3. Залучення персоналу:

- повний розвиток здібностей;
- використання здібностей персоналу з максимальною користю для досягнення мети.

4. Процесний підхід. Для ефективного функціонування організація повинна визначити численні, взаємопов'язані види діяльності і управляти ними. Діяльність, у якій використовують ресурси і якою можна управляти для перетворення "входів" (потреб споживача) на "виходи" (задоволення потреб-послуга), може вважатися процесною. Під "процесним підходом" розуміють застосування у межах організації системи процесів разом з їх визначенням та взаємодіями, а також управління ними.

5. Системний підхід до управління:

- визначення;
- розуміння;
- управління взаємозалежними процесами системи для результативного та ефективного досягнення мети.

6. Постійне покращення/удосконалення:

- удосконалення своєї роботи – як постійна мета.

7. Прийняття рішень на підставі фактів:

- аналіз даних та інформації з точки зору законів логіки.

8. Взаємовигідні відносини з постачальником (для комерційних підприємств).

Основні стандарти 9000:

- ISO 9000:2000 : встановлює принципи та основні поняття управління якістю, змальовує зміст серії стандартів та дає перелік термінів, їх визначення для використання в будь-якій організації.

- ISO 9001:2000 : визначає вимоги до системи управління якістю, якщо організації необхідно продемонструвати здатність задовольнити вимоги споживачів та органів влади.

- ISO 9004:2000 : змальовує керівні положення для створення системи управління якістю, яка перевищує вимоги ISO 9001 з метою ефективного задоволення та перевищення очікувань споживачів.

- ISO 19011 : забезпечує керівництво по плануванню та проведенню аудиту.

Стандарт ISO 14000 – міжнародний стандарт по створенню системи екологічного менеджменту. ISO 14000 являє собою сімейство стандартів, пов'язаних з навколишнім середовищем, яке існує, щоб допомогти організаціям звести до мінімуму негативний вплив діяльності організації на навколишнє середовище, дотримуватися законів, правил та інших екологічно-орієнтовних вимог.

Серія стандартів ISO 14000 передусім включає в себе стандарт ISO 14001, що представляє собою фундаментальний набір правил, якими користуються організації по всьому світу, проектує і впроваджує ефективні системи екологічного менеджменту.

ISO 14001 встановлює критерії для системи екологічного менеджменту. Він не встановлює вимоги для екологічної ефективності, але описує основні правила, яким організація може слідувати для побудови ефективної системи екологічного менеджменту. Він може бути використаний організаціями для підвищення ефективності використання ресурсів. Використовуючи ISO 14001 можна продемонструвати захищеність менеджменту організації та її працівників. Так само він може бути використаний для демонстрації зацікавленим сторонам того, що компанія вимірює і покращує екологічний вплив на них.

Стандарт ISO 14001 був розроблений для зменшення впливу діяльності організацій на навколишнє середовище. Підприємства отримують ряд економічних переваг: підвищений рівень відповідності

законодавчим і правовим вимогам за рахунок використання стандарту ISO; знижують ризики нормативних та екологічних штрафів; багато організацій по всьому світу можуть сертифікуватися на відповідність ISO 14001, опускаючи багаторазову сертифікацію на різні стандарти [2].

Важливу роль у підвищення якості продукції відіграють стандарти ІСО 22000. "Системи менеджменту безпеки харчових продуктів". Стандарт ISO 22000 розроблений спеціально для того, щоб організації всіх типів, що беруть участь у ланцюжку поставки харчової продукції, могли впровадити систему менеджменту безпеки цієї продукції. Продовольчі товари досягають своїх споживачів по ланцюжках поставки, які з'єднують безліч організацій різних типів з різних країн. До таких організацій відносяться виробники сировини й харчових продуктів, компанії, що забезпечують транспортування й зберігання готової продукції, організації роздрібною торгівлі, а також виготовлювачі встаткування, пакувального матеріалу, добавок і інгредієнтів.

Висновки

Стандарти є джерелом найважливішої інформації, оскільки в них зібрано норми і правила, засновані на досягненнях у різних галузях техніки, технології та практичного досвіду і визнані методом консенсусу представниками усіх зацікавлених сторін.

Важливо відзначити великий вплив стандартизації на підвищення конкурентоспроможності та якості продукції, який реалізується в основному через комплексне розроблення стандартів на сировину, матеріали, напівфабрикати, комплектувальні вироби, оснащення, проектування і готову продукцію; на технологічні вимоги до найважливіших процесів і показників якості, а також на єдині методи випробування та вимірювання, засоби контролю та оцінювання відповідності. Стандарти полегшують вибір оптимального розмірного ряду та найкращих зразків, забезпечують організацію спеціалізованих виробництв, зменшують затрати на проектування і виготовлення, скорочують строки освоєння продукції.

Очевидно, наявність стандартів істотно полегшує та спрямовує діяльність виробника продукції щодо забезпечення її ринкової відповідності за критеріями конкурентоспроможності та якості. Доречно наголосити, що застосування принципу обов'язковості стандартів, надмірна деталізація вимог та орієнтація стандартизації на певні конструкційні рішення, застосування лише визначених матеріалів чи сировини тощо є гальмом у створенні належної продукції.

Як свідчить міжнародний досвід, одним з найбільш ефективних механізмів підвищення якості роботи органів державної влади з точки зору потреб споживачів є впровадження у їх діяльність стандартів і процедур, які приводять системи управління в державному секторі до єдиних з бізнес-сектором. Одним з прикладів такої ефективної стандартизації є запровадження в органах державної влади стандарту управління якістю ISO 9001:2000.

Література

1. Використання знаків оцінки відповідності...//Інформ. бюл. з міжнар. стандартизації. — 2012. — №1. — С. 130—139.
2. Макаров С.В. Сертифікація за вимогами стандарту ISO 1401: очікування й проблеми. [Електронний ресурс].— Режим доступу: >www.ecoline.ru/mc/management/articles/certif_VPZ.html
3. Шаповал М.І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації: підручник./ М.І. Шаповал – К., 2011. – 152 с.

References

1. Use of Marks of conformity assessment ... // Inform. Bull. of Intern. standardization. - 2012. - № 1. - P. 130-139.
2. S. Makarov Certification to ISO standards 1401: expectations and challenges. > www.ecoline.ru/mc/management/articles/certif_VPZ.html
3. Shapoval MI Basics of standardization and certification of any management: Tutorial. - K., 2011. - 152 p.

Рецензія/Peer review : 25.5.2014 р.

Надрукована/Printed : 11.6.2014 р.