



Ф.В. ГРИЩЕНКО, канд. воен. наук, ст. научн. сотруд.,
начальник научно-организационного отдела, ученый секретарь
ГП “Украинский НИИ и учебный центр проблем стандартизации, сертификации та качества”, г. Киев

НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ СЕРИИ 10000: СОСТОЯНИЕ, ТЕНДЕНЦИИ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

В данной статье приведены структурированные официальные данные о действующих и проектируемых международных нормативных документов (НД) серии 10000 по состоянию на 01.01.2012 г. На основе результатов комплексного сравнительного анализа состояния этих данных с данными об аналогичных международных НД по состоянию на 01.01.2007 г. определены тенденции и перспективы их развития на ближайшие годы. Внесены практические предложения по перспективному развитию национальных НД серии 10000.

Ключевые слова: нормативный документ, проект нормативного документа, менеджмент качества, стандарт, техническое требование, технический отчет.

In this article the official structured figures are driven about operating and designed international normative documents (ND) of series 10000 on the state on 01.01.2012. On the basis of results of complex comparative analysis of the state of these data with data about analogical international ND on the state on 01.01.2007 tendencies and prospects of their development are certain on the nearest years. Practical suggestions are brought in on perspective development of national ND of series 10000.

Key words: normative document, document normative project, quality management, standard, technical specification, technical report.

Улучшение менеджмента качества продукции – глобальная ключевая проблема стран мирового сообщества, в том числе и Украины. Ее решение невозможно без применения современных международных НД по менеджменту качества. Эти международные НД, как показывает их всесторонний анализ, хотя и имеют много достоинств и не меньше недостатков [1–7] развиваются динамично [8]. Важную роль в системе международных НД по менеджменту качества играют международные НД серии 10000.

Цель статьи – на основе результатов комплексного сравнительного анализа состояния действующих и анализа проектов международных НД серии 10000 выявить тенденции и перспективы их развития на ближайшие годы.

Задачи исследования:

1. Структурировать официальные данные о действующих и проектируемых международных НД по состоянию на 01.01.2012 г.
2. Провести сравнительный анализ международных НД.
3. Проанализировать будущие международные НД.
4. Выявить тенденции и перспективы развития международных НД на ближайшие годы.
5. Сформулировать практические предложения по перспективному развитию национальных НД.

Методы исследования:

- а) наблюдение (систематическое целеустремленное изучение предмета исследования);
- б) смысловой и сравнительный анализ;
- в) синтез.

Действующие международные НД

По состоянию на 01.01.2012 г. действовало 13 международных НД серии 10000 [9] (соответственно 40,6 % в общем количестве действующих международных НД по менеджменту качества), в том числе 10 стандартов Международной организации по стан-

дартизации (International Organization for Standardization, ISO) с поправками к двум из них, одно техническое требование (Technical Specification, TS) и два технических отчета (Technical Report, TR) (табл. 1).

Все действующие международные НД разработаны двумя подкомитетами ISO [9]: TC 176/SC 2 “Quality systems” (Системы качества), TC 176/SC 3 “Supporting technologies” (Поддерживающие технологии).

Анализируя данные табл. 1, можно отметить, что по состоянию на 01.01.2012 г.:

– удельный вес стандартов в общем количестве действующих международных НД составлял 76,9%, удельный вес технических требований – 7,7%, а удельный вес технических отчетов – 15,4 %;

– пересматривались семь действующих международных стандартов (ISO 10001:2007, ISO 10002:2004, ISO 10003:2007, ISO 10012:2003, ISO 10014:2006, ISO 10015:1999, ISO 10019:2005) и подлежало пересмотру действующее техническое требование (ISO/TS 10004:2010).

Сравнительный анализ международных НД

Сравнивая данные о международных НД серии 10000 по состоянию на 01.01.2012 г. (табл. 1) с данными аналогичных международных НД по состоянию на 01.01.2007 г. [8, табл. 1], можно отметить, что на протяжении последних пяти лет:

– опубликованы три новых международных НД, в том числе два стандарта (ISO 10001:2007, ISO 10003:2007) и одно техническое требование (ISO/TS 10004:2010);

– не пересмотрено и не упразднено ни одного действующего международного НД.

В табл. 2 представлены данные о количестве и категориях (видах) международных НД серии 10000 по состоянию на 01.01.2007 г. [8, табл. 1] и по состоянию на 01.01.2012 г. (см. табл. 1).

Таблиця 1

Действующие международные НД серии 10000

Обозначение и наименование действующего международного НД	Текущая стадия
ISO 10001:2007. <i>Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for codes of conduct for organizations.</i> * Менеджмент качества – Удовлетворенность потребителя – Руководящие указания по правилам поведения для организаций	90.60 ** Отправлены результаты пересмотра стандарта
ISO 10002:2004. <i>Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for complaints handling in organizations.</i> Менеджмент качества – Удовлетворенность потребителя – Руководящие указания по обращению с жалобами в организациях	90.60 Отправлены результаты пересмотра стандарта
ISO 10002:2004/Cor 1:2009... Поправка № 1	60.60 Поправка 1 к международному стандарту опубликована
ISO 10003:2007. <i>Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for dispute resolution external to organizations.</i> * Менеджмент качества – Удовлетворенность потребителя – Руководящие указания по разрешению спорных вопросов внешними для организаций сторонами	90.60 Отправлены результаты пересмотра стандарта
ISO/TS 10004:2010. <i>Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for monitoring and measuring.</i> * Менеджмент качества – Удовлетворенность потребителя – Руководящие указания по мониторингу и измерению	90.92 Техническое требование подлежит пересмотру
ISO 10005:2005. <i>Quality management systems – Guidelines for quality plans.</i> Системы менеджмента качества. Руководящие указания по планированию качества	90.93 Подтверждено действие международного стандарта
ISO 10006:2003. <i>Quality management systems – Guidelines for quality management in projects.</i> Системы менеджмента качества – Руководящие указания по менеджменту качества при проектировании	90.93 Подтверждено действие международного стандарта
ISO 10007:2003. <i>Quality management systems – Guidelines for configuration management.</i> Системы менеджмента качества – Руководящие указания по менеджменту конфигурации	90.93 Подтверждено действие международного стандарта
ISO 10012:2003. <i>Measurement management systems – Requirements for measurement processes and measuring equipment.</i> Системы менеджмента качества – Требования к процессам измерений и измерительному оборудованию	90.60 Отправлены результаты пересмотра международного стандарта
ISO/TR 10013:2001. <i>Guidelines for quality management system documentation.</i> Руководящие указания по документированию системы менеджмента качества	90.93 Подтверждено действие технического отчета
ISO 10014:2006. <i>Quality management – Guidelines for realizing financial and economic benefits.</i> Менеджмент качества – Руководящие указания по реализации финансовых и экономических выгод	90.60 Отправлены результаты пересмотра международного стандарта
ISO 10014:2006/Cor 1:2007... Поправка 1	60.60 Поправка 1 к международному стандарту опубликована
ISO 10015:1999. <i>Quality management – Guidelines for training.</i> Менеджмент качества – Руководящие указания по обучению	90.60 Отправлены результаты пересмотра международного стандарта
ISO/TR 10017:2003. <i>Guidance on statistical techniques for ISO 9001:2000.</i> Рекомендации по статистическим методам применительно к ISO 9001:2001	60.60 Технический отчет опубликован
ISO 10019:2005. <i>Guidelines for the selection of quality management system consultants and use of their services.</i> * Руководящие указания по выбору консультантов по системам менеджмента качества и использованию их услуг	90.60 Отправлены результаты пересмотра международного стандарта

Сокращения. Cor (Correction) – поправка к НД.

Примечания: * перевод названий действующих международных НД, выполненный автором статьи, можно использовать в качестве справочной информации; ** здесь и дальше цифры – номера текущих стадий действующих международных НД.



Из табл. 2 видно, что базисный абсолютный прирост (увеличение общего количества международных НД за 2007–2011 гг.) составляет три международных НД, а средний абсолютный прирост – 0,6 международного НД за один год. Количество стандартов увеличилось на два, количество технических требований – на одно, а количество технических отчетов осталось прежним.

Будущие международные НД

По состоянию на 01.01.2012 г. разрабатывались и пересматривались три будущих международных НД серии 10000 [9], в том числе два стандарта и одно техническое требование (табл. 3).

Таблица 2
Сравнение международных НД
серии 10000 по категориям (видам)

По состоянию на	Категория (вид) действующего международного НД			Всего, шт.
	стандарт, шт.	техническое требование, шт.	технический отчет, шт.	
01.01.2007г.	8	0	2	10
01.01.2012г.	10	1	2	13

Таблица 3

Проекты международных стандартов серии 10000

Обозначение и наименование проекта	Текущая стадия разработки проекта
ISO/TS DIS 10004. <i>Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for monitoring and measuring.</i> Менеджмент качества – Удовлетворенность потребителя – Руководящие указания по мониторингу и измерению	40.99 *** Проект международного стандарта одобрен для регистрации как окончательный проект международного стандарта
ISO/DIS 10008. <i>Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions.</i> * Менеджмент качества – Удовлетворенность потребителя – Руководящие указания по бизнес-потребительским электронным коммерческим сделкам	40.20 Начато голосование по проекту на стадии комитета
ISO/FDIS 10018. <i>Quality management – Guidelines on people involvement and competence.</i> * Менеджмент качества – Руководящие указания по вовлечению и компетентности людей	50.20 Начато голосование по окончательному проекту международного стандарта

Сокращения:

DIS (Draft International Standard) – проект международного стандарта;

FDIS (Final Draft International Standard) – окончательный проект международного стандарта.

Примечания:

* перевод названий проектов международных НД, выполненный автором статьи, можно использовать в качестве справочной информации; *** здесь и дальше цифры – номера текущих подстадий проектов международного НД.

Указанные выше проекты международных НД разрабатывает международный подкомитет TC 176/SC 3 “Supporting technologies” (Поддерживающие технологии) [9].

Анализ данных табл. 3 показывает, что по состоянию на 01.01.2012 г.:

– разрабатываются два новых международных стандарта (ISO 10008, ISO 10018) и пересматривается техническое требование (ISO/TS 10004:2010);

– издание нового международного стандарта (ISO 10018) можно ожидать в начале 2012 г., а издание нового международного стандарта (ISO 10008) и пересмотр действующего технического требования (ISO/TS 10004:2010) – в конце 2012 г.

Выводы и практические предложения

1. На протяжении последних пяти лет (2007–2011 гг.) международные НД серии 10000, как показал сравнительный анализ, претерпели значительные позитивные количественные и качественные изменения, а также небольшие структурные. Их общее количество возросло на три НД (соответственно на

27,3 %), в том числе на новые два стандарта (ISO 10001:2007, ISO 10003:2007) и техническое требование (ISO/TS 10004:2010). Качественные изменения затронули семь (соответственно 53,9 % от общего количества международных НД) международных стандартов, а именно: ISO 10001:2007, ISO 10002:2004, ISO 10003:2007, ISO 10012:2003, ISO 10014:2006, ISO 10015:1999, ISO 10019:2005. Появилась новая категория (вид) международных НД серии 10000: техническое требование.

2. По состоянию на 01.01.2012 г. общее количество международных НД серии 10000 насчитывало 13 действующих НД трех категорий (видов), в том числе 10 стандартов, техническое требование и два технических отчета. Общее количество этих НД по состоянию на 01.01.2013 г. будет равно 15 международным НД (за счет опубликования новых ISO 10008, ISO 10018). В ближайшие годы возможна разработка четырех международных НД: ISO 10009, ISO 10010, ISO 10011, ISO 10016. К началу 2013 г. завершится пересмотр действующего ISO/TS 10004:2010. Изложенное позволяет утверждать, что международные



НД серії 10000 в текущем году подвергаются существенным позитивным количественным изменениям. Ожидается, что темпы этих изменений будут в пять раз превышать темпы количественных изменений, происшедших в этой серии НД за последние пять лет. Отсюда следует, что роль международных НД серии 10000 в системе международных НД по менеджменту качества возрастает.

3. Практические предложения по перспективному развитию национальных НД серии 10000:

– признать возрастающую роль международных НД серии 10000 в системе международных НД по менеджменту качества на данном этапе их развития;

– осуществлять мониторинг развития международных НД, проводить комплексный сравнитель-

ный анализ их состояния, а также определять тенденции и перспективы их развития;

– принять, учитывая особенности и уровень развития национальной экономики страны, новые действующие международные НД;

– активизировать участие национальных технических комитетов по стандартизации (ТК) в работе ТС 176/SC 2 “Quality systems” (Системы качества) и ТС 176/SC 3 “Supporting technologies” (Поддерживающие технологии) по разработке двух новых ISO 10008 и ISO 10018, а также по пересмотру действующего ISO/TS 10004:2010;

– разместить табл. 1 и табл. 3 на официальных сайтах заинтересованных национальных ТК;

– начать обучение специалистов-практиков на национальном уровне по изучению требований новых действующих и проектов международных НД.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Елжов А. ИСО 9001: кризис, порожденный обманом // Стандарты и качество. — 2011. — № 1. — С. 62—65.
2. Савина В. Стандарт ИСО 9004 версии 2009 г. Давайте знакомиться ближе // Стандарты и качество. — 2011. — № 1. — С. 70—74.
3. Чайка И. Менеджмент качества в автомобилестроении // Стандарты и качество. — 2011. — № 3. — С. 68—71.
4. Елжов А. Кризис ИСО 9001. Преодоление // Стандарты и качество. — 2011. — № 7. — С. 52—54.
5. Соловьев В. Путь к предприятию нового типа начинается с ИСО 9001/ Стандарты и качество. — 2011. — № 12. — С. 70—73.
6. Сажин Ю., Плетнева Н. Новый стандарт ИСО 19011:2011 “Руководящие указания по аудиту систем менеджмента” // Стандарты и качество. — 2012. — № 3. — С. 70—73.
7. Адлер Ю.П. Взлеты и падения ИСО 9000 // Методы оценки соответствия. — 2012. — № 5. — С. 44—45.
8. Грищенко Ф. Международная нормативная база в сфере менеджмента качества: основные тенденции развития // Стандарты и качество. — 2008. — № 6. — С. 54—57.
9. Standards catalogue / By ICS // Официальный веб-сайт ISO. — Режим доступа: http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_ics.htm.

Поступила 08.11.2012

Адрес для переписки:

2, ул. Святошинская, г. Киев, 03115.

Тел.: (044) 450-06-81, E-mail: gfv@ukrmdnc.org.ua



УДК 005.591.6:005.95

КОЗАК К.Б., канд. екон. наук, доцент кафедри менеджменту та фінансів
Одеська національна академія харчових технологій

ІННОВАЦІЇ В СФЕРІ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ НА ПІДПРИЄМСТВІ

Динамічний розвиток ринкової економіки передбачає конкурентну боротьбу за працівника між різними підприємствами і компаніями, перемога в якій залишається за тими, хто найбільш ефективно використовує всі види наявних ресурсів, у тому числі і трудові, та запроваджує нові підходи щодо управління трудовим ресурсом. Оскільки персонал є найбільш складним об'єктом управління, оскільки люди наділені інтелектом, вони постійно розвивають взаємовідносини, засновані на довготривалій основі, тому у сучасних умовах цінність людських ресурсів постійно зростає, що призводить до формування інноваційних підходів в системі управління людськими ресурсами.

Ключові слова: управління персоналом, персонал підприємства, навчання персоналу, розвиток персоналу, традиційне та інтегроване навчання персоналу, учасники процесу навчання, методи професійного навчання, навчання на робочому місці, підходу Total Quality Management - модель управління на основі ідеології загального управління якістю.

The dynamic development of market economy involves competition for workers between businesses and companies in which victory is for those who most effectively uses all kinds of available resources, including labor. Because the staff is the most complex management, because people are endowed with intellect they always develop relationships based on long-term basis, as under current conditions value of human capital increases, which leads to the formation of innovative approaches in the management of human resources.

Key words: management, staff, businesses, staff training, development of personnel, traditional and integrated training personnel participants of the learning process, methods of vocational training, workplace learning, the approach Total Quality Management - management model based on the ideology of total quality management.

Вступ. В управлінні підприємством важливе місце посідають людський фактор, психологічні особливості колективу, особисті потреби та інтереси

деяких його членів. Мистецтво керівництва полягає в тому, щоб знайти саме такі підходи і методи, які забезпечили б бажаний результат діяльності підприєм-