

УДК 658.552

М. М. Кривоберець,
докторант, Міжрегіональна Академія управління персоналом, м. Київ

СТАНДАРТИ ISO СЕРІЇ 9000: ЗОВНІШНІ ПЕРЕВАГИ, СТУПІНЬ ДОВІРИ, ВІДПОВІДНІСТЬ МІЖНАРОДНИМ ВИМОГАМ

М. Kryvoberets,
doctoral candidate, Interregional Academy of personnel management, Kyiv

THE ISO 9000 STANDARDS: THE EXTERNAL BENEFITS, THE LEVEL OF TRUST, COMPLIANCE WITH INTERNATIONAL REQUIREMENTS

У статті описано проблеми, що виникають при сертифікації систем якості. Сьогодні у світі понад триста тисяч підприємств сертифікували свої системи якості за стандартами ISO серії 9000. У нашій країні їх не так багато, але число цих підприємств інтенсивно збільшується. Стандарти серії 9000 стали найбільш популярними в історії ISO через значну рекламу перевагу та практичні аспекти впровадження.

This article describes the problems encountered during the certification of quality systems. Because, in the world today more than three hundred thousand companies have certified their quality systems according to ISO 9000 standards. In our country there are not many, but the number of such enterprises is growing vigorously. Standards of 9000 series were the most popular in the history of ISO because of the significant advertising advantage and practical aspects of implementation.

Ключові слова: якість, продукція, система управління, стандарт.
Key words: quality, products, control system, standard.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

На сьогоднішній день все більше актуальним та явним стає той факт, що висока якість товарів виступає одним з найпріоритетніших чинників діяльності будь-якого підприємства незалежно від його форми власності та сфери діяльності. Управління якістю на підприємствах проводиться з метою постійного вдосконалення продукції та наданих послуг, спрямоване на приведення товарів у відповідність з державними та міжнародними стандартами. Основи управління якістю регламентують найбільш важливі моменти, які дозволяють задовольнити потреби споживачів і забезпечити належний рівень безпеки. Останнім часом в Україні впровадження та сертифікація системи менеджменту якості розглядається як панацея від усіх невдач та проблем. Насправді, сертифікація системи якості на відповідність стандартам ISO серії 9000 свідчить лише про відповідність мінімальним вимогам, на підставі яких споживач оцінює можливість укладання з організацією партнерських відносин, і не більше. Практика показує, що для успішної діяльності однієї лише системи якості недостатньо. Сертифікація системи якості є добровільною процедурою, що підтверджує її відповідність тим або іншим стандартам. Однак ступінь довіри до системи залежить не стільки від посилання на її відповідність стандартам ISO 9000, скільки від компетентності, об'єктивності та авторитету органу, що проводив сертифікацію системи.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Значний науковий внесок в розробку теоретико-методологічних аспектів розвитку системи управління якістю продукції на підприємствах зробили такі зарубіжні вчені: Е. Демінг, Дж. Джуран, К. Ісікава, Ф. Кросбі, С. Сіро, Г. Тагуті, А. Фейгенбаум, Д. Харрінгтон, У. Шухарт. Теоретичні аспекти щодо якості як наукової категорії, систем якості та управління якістю були предметом досліджень багатьох вітчизняних сучасних вчених таких, як: Швиданенко Г.О., Фомічов С.К., Мамот О.І., Чернегі О.Б., Макогон Ю.В. Однак деякі питання забезпечення високої якості продукції та послуги більшості українських підприємств залишаються не до кінця розглянутими.

ПОСТАНОВКА ЗАВДАННЯ ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Сучасні підприємства всього світу впроваджують системи управління якістю на основі стандартів ISO 9000 [3, с. 431]. Модель системи якості і алгоритм її впровадження добре розроблений і досліджений для виробничих підприємств. Проте не лише підприємства-виробники виявляють цікавість до систем управління якістю, все більше уваги до таких систем проявляють українські підприємства [1, с. 87].

У вересні 2015 року Міжнародною організацією зі стандартизації ISO були прийняті нові

версії стандартів ISO 9000:2015 та ISO 9001:2015. Це п'ята редакція популярного у всьому світі сімейства стандартів. Розробником міжнародних стандартів серії ISO 9000 є Міжнародна організація зі стандартизації ISO (International Organization for Standardization) — це всесвітня федерація національних органів стандартизації (комітетів-членів) [7, с. 231]. Щодо попередньої версії стандарту ISO 9001:2008, то вона втратить чинність з 15 вересня 2018 року (за даними науково-технічного центру № 14 ДП "Укрметртестстандарт").

Як і в багатьох інших країнах світу, Національний орган зі стандартизації України приймає ці стандарти як ідентичні національні стандарти ДСТУ [6, с. 452]. Що стосується підприємств, що були сертифіковані за попередньою версією стандарту ДСТУ ISO 9001:2009, можуть зробити перехід на нову версію ДСТУ ISO 9001:2015 та отримати сертифікат згідно з новою версією стандарту під час планового наглядного аудиту чи ресертифікації впродовж 3-річного перехідного періоду до 15 вересня 2018 року.

Стандарт ISO 9001 представляє собою одну з моделей управління діяльністю організації з метою забезпечення її результативності [4, с. 134].

Застосування підходів ISO 9001 у системі управління підприємством допомагає вирішити багато внутрішніх і зовнішніх запитань [6, с. 325]:

- поліпшити її загальну дієвість та забезпечити міцну основу для ініціатив щодо сталого розвитку;
- покращити якість продукції та послуг, тим самим підвищити задоволеність своїх замовників;
- стати конкурентоспроможним на внутрішньому та зовнішніх ринках;
- реалізовувати продукцію за світовими цінами;
- налагодити співпрацю з закордонними партнерами (зокрема, щодо отримання інвестицій);
- отримати переваги перед конкурентами при участі у тендерах;
- забезпечити прозорість та легкість управління діяльністю організації;
- запровадити механізм постійного покращення системи управління та підвищити ефективність роботи співробітників на всіх рівнях.

Внутрішні результати, що отримує організація від запровадження системи управління якістю, в першу чергу залежать від зусиль, що вона докладає для покращення своєї діяльності [2]. Зовнішні переваги організація отримує завдяки сертифікуванню своєї системи управління якістю у незалежному компетентному органі сертифікації.

Основа стандартів на системи управління якістю формують сім принципів:

- орієнтація на замовника;
- лідерство;
- задіяність персоналу;
- процесний підхід;
- поліпшення;
- прийняття рішень на підставі фактичних даних;
- керування зв'язками.

Одним із ключових принципів побудови системи менеджменту якості відповідно до вимог ISO 9001 є процесний підхід: діяльність організації складається з ряду взаємозалежних процесів, які функціонують як цілісна система. При цьому вихідні дані одного процесу є вхідними складовими для наступного. Тому процесний підхід полягає в систематичній діяльності по визначенню процесів, їхньої послідовності й взаємодії, управлінню процесами й зв'язками між ними [5, с. 60].

Суттєва відмінність ISO 9001:2015 від попередньої версії стандарту — очевидне застосування ризик-орієнтованого мислення, яке дає змогу організації визначати чинники, які можуть спричинити відхилення її процесів та її системи управління якістю від запланованих результатів, щоб встановлювати запобіжні заходи контролю для мінімізації негативних впливів і максимального використання можливостей по мірі їх виникнення. Це неможливо без розуміння свого середовища і визначення зацікавлених сторін та їхніх вимог [7, с. 111].

Відповідно до вимог ISO серії 9001 для створення системи управління якістю організація повинна:

- визначити процеси, потрібні для системи управління якістю, та їх застосування в межах організації;
- окреслити необхідні входи цих процесів і очікувані від них виходи;
- продумати послідовність і взаємодію цих процесів;
- виокремити та застосовувати критерії та методи (зокрема моніторинг, вимірювання та відповідні показники дієвості), потрібні для забезпечення результативності функціонування та контролю цих процесів;
- визначити ресурси, потрібні для цих процесів, і забезпечувати їх наявність;
- призначити осіб з відповідальністю та повноваженнями щодо цих процесів;
- розглядати ризики та можливості;
- оцінювати ці процеси та запроваджувати будь-які зміни, потрібні для забезпечення того, щоб ці процеси досягали своїх передбачених результатів;
- поліпшувати процеси та систему управління якістю.

Вимоги стандарту ISO 9001 носять загальний характер і не передбачають забезпечення однаковості структури систем управління якістю або однаковість документації, тому що застосовні до діяльності будь-якої організації, незалежно від типу, розміру та продукції, що випускається (послуги, що надаються).

Текст ISO 9001 не містить вимог до інших систем менеджменту (екологічний менеджмент, техніка безпеки й охорона праці, фінансовий менеджмент), але дозволяє організації інтегрувати свою систему менеджменту якості з відповідними вимогами загальної системи менеджменту.

Розвитком вимог ISO 9001 є стандарт ISO 9004, що не призначений для цілей сертифікації. Вимоги ISO 9004 рекомендуються як керівництво для організацій, які бажають перевищити вимоги ISO 9001 з метою вдосконалення та досягнення сталого розвитку: концепція ISO 9001 спрямована на досягнення поставлених цілей, а виконання положень ISO 9004 дозволяє досягати поставлені цілі з більшою ефективністю [1, с. 67].

ВИСНОВОК З ДОСЛІДЖЕННЯ

Стандарти серії ISO 9000 представляють собою загальні вимоги до того, як повинна бути побудована система управління на підприємстві, щоб можна було гарантувати роботу виробничої системи відповідно до вимог системи якості. Основні вимоги стандарту ISO серії 9000 зводяться до точної ідентифікації на підприємстві виділених процесів і документування зон відповідальності. Опис системи якості повинен бути донесений до відома кожного працівника, діяльність якого впливає на якість продукції і послуг підприємства. Проведено аналіз стандарту ISO 9001:2015, внаслідок чого суттєвою ознакою є впровадження ризик-орієнтованого мислення, яке дає змогу організації визначати чинники, які можуть спричинити відхилення її процесів та системи управління якістю від запланованих результатів, щоб встановлювати запобіжні заходи контролю для мінімізації негативних впливів і максимального використання можливостей по мірі їх виникнення.

Література:

1. Вакуленко А.В. Управління якістю: навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисц. / А.В. Вакуленко. — К.: КНЕУ, 2013. — 167 с.

2. Костюк О.Д. Концепції сучасних систем управління якістю продукції та послуг [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.nbu.gov.ua>

3. Міхеєва О. М. Управління якістю: підручник / О. М. Міхеєва, М. В. Сероштан. — М.: Дашко и К°, 2013. — 708 с.

4. Момот О.І. Можливості використання міжнародних стандартів для побудови інтегрованих систем менеджменту // Вісник Київського національного університету технологій та дизайну: зб. наук. праць / О.І. Момот. — К., 2014. — № 5 (37). — С. 133—138.

5. Орлов П. А. Впровадження систем управління якістю: стан, проблеми, перспективи / П.А. Орлов // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2013. — № 6. — С. 59—63.

6. Саранча Г.А. Метрологія, стандартизація, відповідність, акредитація та управління якістю: підручник / Г.А. Саранча. — К.: ЦНЛ, 2013. — 672 с.

7. Федоров Г.Є. Контроль якості продукції в машинобудуванні [Текст]: навч. посібник для студ. вищ. навч. закладів / Під ред. Г. Є. Федоров; Національний технічний університет України "Київський політехнічний інститут". — К.; Краматорськ, 2013. — 332 с.

References:

1. Vakulenko, A. V. (2013), *Upravlinnia yakistiu: navch.-metod. posib. dlia samost. vuvch. dysts.* [Quality management: textbook.-method. p. for the gr. vivc. discitis.], KNEU, Kyiv, Ukraine.

2. Kostiuk, O. D. (2014), "The concept of modern quality management systems products and services". available at: <http://www.nbu.gov.ua> (Asseced 05 November 2015).

3. Mykheeva, E. N. and Seroshtan, M. V. (2013), *Upravlenye kachestvom: uchebnyk* [Quality management]. Dashko y K°, Moscow, Russia.

4. Momot, O. I. (2014), "The possibility of using international standards to build integrated management systems". *Visnyk Kyivs'koho natsional'noho universytetu tekhnolohij ta dyzajnu: zb. nauk. Prats. vol. 5 (37)*, pp. 133—138.

5. Orlov, P. A. (2013), "Implementation of quality management systems: state, problems, prospects" *Standartyzatsiia, sertyfikatsiia, iakist*, vol. 6, pp. 59—63.

6. Sarancha, H. A. (2013), *Metrolohiia, standartyzatsiia, vidpovidnist', akredytatsiia ta upravlinnia yakistiu: pidruchnyk* [Metrology, standardisation, conformity, accreditation and quality management: tutorial], TsNL, Kyiv, Ukraine.

7. Fedorov, H. Ye. (2013), *Kontrol' yakosti produktsii v mashynobuduvanni* [The quality control in mechanical engineering]. *Natsional'nyj tekhnichnyj universytet Ukrainy "Kyivs'kyj politekhnichnyj instytut"*, Kyiv, Ukraine.

Стаття надійшла до редакції 16.01.2017 р.