

УДК 65.018

Ю.О. Наврозова

ПОРІВНЯЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА
МІЖНАРОДНИХ СТАНДАРТІВ ЯКОСТІ
ISO 9000-2008 І ISO 9000-2015

В статті розглянуті відмінності термінів, структури та окремих вимог, які включають міжнародні стандарти якості ISO 9000-2008 і ISO 9000-2015. Визначаються особливості застосування нового стандарту для підприємств портової діяльності. Наведена система менеджменту якості портової продукції та послуг за новим стандартом.

Ключові слова: стандарти якості, продукція та послуги, ризик, аутсорсинг, управління якістю портової продукції та послуг.

В статье рассмотрены отличия терминов, структуры и отдельных требований, которые включают международные стандарты качества ИСО 9000-2008 и ИСО 9000-2015. Определяются особенности применения нового стандарта для предприятий портовой деятельности. Представлена система менеджмента качества портовой продукции и услуг по новому стандарту.

Ключевые слова: стандарты качества, продукция и услуги, риск, аутсорсинг, управление качеством портовой продукции и услуг.

The ISO 9001:2015 standard is based on the following Seven principles of Quality management:

- 1) Customer Focus;
- 2) Leadership;
- 3) Engagement of People;
- 4) Process Approach;

- 5) Improvement;
- 6) Evidence-based Decision Making;
- 7) Relationship Management.

The key changes in the standards are:

1. *It emphasizes on organization context and risk based thinking. The organization should understand their internal and external environments. Risk-based thinking is already part of the process approach, makes preventive action part of the routine.*

2. *There is no requirement of management representative.*

3. *The standard does not include a specific clause for «Preventive Actions».*

4. *The terms «document» and «records» have been replaced with the term «documented information». Documented procedure in ISO 9001:2008 have been replaced by maintained documented information and Documented record in ISO 9001:2008 have been replaced by retained documented information.*

5. *In 2008 version of the standard the term «product» was used. This term also included services. This term has been changed to Product and Services*

6. *Outsourcing is now an external provision. The term «purchased product» has been replaced with «externally provided products and services». The term «supplier» has been replaced with «External provider».*

7. *The new standard does not make any reference to the exclusions which was for only for clause 7 in ISO 9001:2008, but in ISO 9001:2015 after proper justification any of the requirement of this international standards may not be included in the scope, provided it does not affect the organization's ability or responsibility to ensure the conformity of its product and services and the enhancement of customer satisfaction.*

Keywords: quality standards, products and services, risk, outsourcing, quality management of port product and services.

Постановка проблеми. Міжнародний стандарт ІСО 9000-2015 (Стандарт) містить нові поняття, нові вимоги та має, на відміну від попередніх версій, іншу структуру. В його основу покладено сім принципів менеджменту якості. Згідно Стандарту управління процесами та системою в цілому може бути забезпечено застосуванням циклу Демінга PDCA, що являє собою модель постійного поліпшення якості (Plan – Планування, Do – Виконання, Check – Контроль, Act – Коригувальні дії). Згідно тенденціям сучасного менеджменту в Стандарті більше уваги приділяється ризикам та можливостям. Разом з тим такі базисні елементи, як процесний підхід та орієнтація на споживача залишилися незмінними.

Завдання дослідження. З метою систематизації нововведень, що містить Міжнародний стандарт ІСО 9000-2015, в статті проведено порівняння з попередньою версією ІСО 9000-2008 та аналізується його структура в цілому та за вимогами зокрема.

Основний матеріал дослідження. У стандарті ІСО 9000-2015 були сформульовані сім (замість восьми) принципів менеджменту якості, що покладені в основу стандартів:

- 1) орієнтація на споживача;
- 2) лідерство керівництва;
- 3) залучення працівників;
- 4) процесний підхід;
- 5) постійне поліпшення;
- 6) прийняття рішень на основі фактів;
- 7) взаємовигідні відносини з постачальниками.

Принциповою відмінністю в версіях стандарту ІСО 9001 є те, що в новій версії окрім терміну «продукція» використовується поняття «продукція та послуги». Термін «Products and services» включає всі категорії вироблюваних результатів (технічні засоби, послуги, інформаційні засоби і витратні/перероблені матеріали) [1]. На підприємствах портової діяльності виникає необхідність забезпечувати якість як матеріальних продуктів, так і нематеріальних послуг.

З економічної точки зору продукцією портів є завершене переміщення вантажу з інших видів транспорту на морський і у зворотному напрямку [4]. Продукція портів, як і транспорту в цілому, має особливості, що відрізняють її від продукції підприємств інших галузей матеріального виробництва.

Для підприємств портової діяльності є принциповими відмінності, що мають продукція та послуги. Згідно Стандарту продукт – це вихід, що формується організацією, який може бути вироблений без здійснення будь-яких операцій між організацією і споживачем; послуга – це вихід, що формується організацією, який потребує виконання хоч би одної операції між організацією і споживачем [1].

Остаточний результат портового обслуговування багато в чому залежить від того, якими виробничими потужностями порт володіє, тобто від якості використовуваного виробничого устаткування, машин і механізмів (крани, навантажувачі, тягачі і ін.), складського господарства, від наявності і якості спеціалізованих перевантажувальних терміналів, залізничних під'їздів до порту. Надзвичайно важливим є і стан вантажу до моменту перевантаження: ретельна упаковка, правильно вибрані розміри і конструкція тари, достатня маркіровка. Підбір і розставлення кадрів, їх професійна підготовка, підвищення кваліфікації багато в чому зумовлюють кінцеві результати портового обслуговування. Якість виконання перевантажувального процесу залежить від технологічного рівня і є результатом заходів, що приймаються для забезпечення точності і дотримання термінів обробки суден, збереження вантажів при перевантаженні, надійності виконання виробничих операцій тощо. Якість роботи системи «порт» залежить і від якості роботи суміжних видів транспорту, а також експедиторських, брокерських і агентських компаній. Для того, щоб продукція порту вважалася високоякісною, порт повинен надавати весь спектр можливих послуг. Окрім таких основних, як навантажувально-розвантажувальні роботи, зберігання вантажів, до послуг порту відносяться промислові послуги суднам і вантажам (ремонт суден, суднового устаткування,

упаковка, маркіровка вантажів), адміністративні, комерційні, організаційні послуги.

Функціональну якість характеризує якість портового обслуговування з точки зору споживача. Очевидно, що клієнта цікавить своєчасне перевантаження вантажів з одного транспорту на інший (just in time), збереження вантажів, безпека операцій, надійність, доступність, наявність інформації про рух вантажів тощо. Нова версія стандарту ISO 9001 прийняла іншу струк-туру, що містить 10 розділів на відміну від попередніх версій, що містили 8 розділів.

Вимоги стандарту ISO 9001 різних версій, що застосовуються до системи якості портової продукції та послуг, містять розділи (табл.1).

Таблиця 1

*Застосування вимог до системи якості портової продукції та послуг за стандартами ISO серії 9001:2000, 9001:2008 та 9001:2015**

Пункт / підпункт	ISO 9001:2000	ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
0	Вступ		
1	Область застосування		
2	Нормативні посилання		
3	Терміни та визначення		
4	Системи менеджменту якості		Контекст організації
5	Відповідальність керівництва		5. Лідерство 6. Планування
6	Менеджмент ресурсів		7. Забезпечення
7	Випуск продукції	Процеси життєвого циклу продукції	8. Функціонування
8	Вимір, аналіз та поліпшення		9.Оцінка результатів діяльності 10. Поліпшення

* складено автором за [1-3]

Зупинимося детальніше на відмінностях, що містить нова версія стандарту ISO 9001:2015 (Стандарт). Згідно з Стандартом організація повинна визначати зовнішні і внутрішні чинники, які істотні з точки зору її цілей і стратегічного напрямку і які впливають на здатність її системи менеджменту якості досягати очікуваного результату (ів) [1]. Від організації вимагається визначити зацікавлені сторони, які впливають на систему менеджменту якості, визначити вимоги зацікавлених сторін і здійснювати регулярний моніторинг цих вимог. Про необхідність враховувати зовнішні та внутрішні чинники з метою виявлення можливостей та загроз, а також сильних та слабких сторін морських торговельних портів відзначалось у роботах [5-6].

Слід відмітити, що Стандарт наздогнав сучасні системи менеджменту, що застосовуються портовими операторами. Стратегії розвитку та стратегічні плани базуються на аналізі зовнішнього та внутрішнього середовища, частіше на SWOT-аналізі. Тобто підприємства повинні продовжувати впроваджувати основи стратегічного менеджменту. Структура стратегічного менеджменту включає аналіз зовнішнього (макро- і мікроточення) і внутрішнього середовища, визначення місії, бачення, цінностей та цілей підприємства, формулювання стратегії для досягнення цілей, реалізації стратегії, стратегічного плану та оцінку результатів діяльності [5; 9].

В Стандарті це враховується. Управління якістю починається з аналізу «середовища», тобто «контексту» підприємства, на вище керівництво покладені зобов'язання по «забезпеченню встановлення Політики і Цілей в області якості і щоб вони були погоджені з контекстом організації». Сама ж Політика в області якості (пункт 5.2) також «повинна відповідати контексту організації».

Зміни вимоги Стандарту щодо лідерства керівництва пов'язані, по-перше, з тим, що від керівництва вимагається бути лідерами в управлінні якістю, безпосередньо приймати участь в системі менеджменту якості (СМЯ) на самому високому рівні,

по-друге, не використовується термін «представник керівництва», хоча організаційні ролі, відповідальність та повноваження передбачаються.

В розділі «Планування» доданий принципово новий підрозділ «Дії з обробки ризиків і реалізації можливостей». Організація повинна виявляти ризики та запропонувати заходи щодо їх запобігання або усунення наслідків. Частково ця вимога мала місце в попередній версії в підрозділі «Попереджальні дії» розділу «Вимір, аналіз та поліпшення». Саме тому Стандарт не містить окремо цього підрозділу.

СМЯ мають своїми цілями:

- забезпечити якість продукції, необхідну замовнику, і надання йому доказів у здатності підприємства зробити це;
- збільшити задоволеність вимог клієнта.

Поняття «ризик» в контексті міжнародних стандартів означає невпевненість підприємства досягти вказані цілі.

Підхід, заснований на оцінці ризиків, необхідний компаніям, щоб:

- покращити довіру клієнтів та їх задоволеність;
- бути впевненим в якості продукції та послуг, які надаються підприємством;
- встановити профілактичну практику через попередження та вдосконалення;
- бути успішними в бізнесі.

Всі ризики підприємств традиційно поділяються на маркетингові, ризики, які пов'язані з персоналом, комерційні, юридичні, технічні, адміністративні, ризики безпеки, соціальні, екологічні, інформаційні.

В новій версії Стандарту поняття «постачальник» замінюється на поняття «зовнішній постачальник». Розділ 8.4 відноситься до всіх форм процесів, що поставляються ззовні, продуктів і послуг, наприклад, через: а) закупівлі у постачальника; б) угоди з асоційованою компанією; в) передачу процесів на аутсорсинг зовнішньому постачальникові. Тобто новизна Стандарту проявляється в тому, що аутсорсинг

розглядається як особлива форма взаємодії постачальника та організації.

Використання аутсорсингу несе для підприємств портової діяльності певні ризики. Наведемо їх:

- загроза конфіденційності (складність забезпечення збереження комерційної таємниці (інноваційні технології перевантаження вантажів, інформація за договорами з контрагентами тощо) субпідрядником або аутсорсером, відсутність механізмів залучення останнього до відповідальності);

- відсутність очікуваного економічного ефекту (ефект може носити разовий характер через відсутність або недостатності мотивації для субпідрядника або аутсорсера в напрямку підвищення ефективності його роботи);

- неналежна якість (при виборі субпідрядника або аутсорсера необхідно максимально можливо оцінити його господарську історію і взаємини з його попередніми клієнтами, щоб мати можливість вибрати кращий варіант, який гарантує одночасне зниження витрат і забезпечення необхідної якості);

- зниження якості (прагнення субпідрядника або аутсорсера скоротити свої витрати може призвести до зниження якості виконуваних робіт або наданих їм послуг і, як наслідок, знайде відображення на якості продукції та послуг порту);

- втрата контролю (невірний вибір пріоритетів порту може спричинити передачу на субпідряд або аутсорсинг стратегічно важливих функцій та бізнес-процесів, що може загрожувати його економічній безпеці);

- стабільність ціни субпідрядника або аутсорсера, незважаючи на інноваційні процеси в галузі та зниження вартості виконання певних функцій та бізнес-процесів;

- загроза банкрутства субпідрядної або аутсорсингової компанії.

До шляхів зниження ризиків можна віднести:

- економічно обґрунтований вибір непрофільних видів діяльності, доцільних до передачі на субпідряд і аутсорсинг;

- грамотний підхід до вибору субпідрядника або аутсорсера.

- правильно оформлений, юридично грамотний договір субпідряду або аутсорсингу.

Кількісну оцінку ступеня визначених ризиків підприємство визначає самостійно, наприклад за такою шкалою (табл. 2).

Таблиця 2

Кількісна оцінка ризику

Ступінь шкоди		Вірогідність випадку	
Ш-5	Катастрофічна	В-5	Висока
Ш-4	Критична	В-4	Вірогідна
Ш-3	Серйозна	В-3	Випадкова
Ш-2	Мінімальна	В-2	Слабка
Ш-1	Несуттєва	В-1	Невірогідна

Терміни «Керівництво з якості», «документована процедура» та «записи», що використовувалися в стандарті ІСО серії 9001:2008, замінені в новому Стандарті на «документовану інформацію». Гнучкість Стандарту в даному випадку проявляється в тому, що обсяг документованої інформації може відрізнятися в різних організаціях в залежності від її розміру та виду діяльності, складності процесів та компетентності персоналу.

У розділі 7.1.6 нового Міжнародного Стандарту встановлюється необхідність визначати і управляти знаннями, наявними в організації з тим, щоб гарантувати управління своїми процесами і те, що вона може забезпечувати відповідність продуктів і послуг.

Новації, що реалізуються у сфері діяльності морських торговельних портів у сфері інформації, в тому числі, системи догляду вантажів в портах, безпаперові технології, мобільна автоматизація тощо, допомагають спростити, прискорити, здешевити і забезпечити процес перевантаження вантажів [7; 8].

Впровадження інформаційної системи портового співтовариства Адміністрацією морських портів України – дозволяє накопичувати, перевіряти, обробляти, зберігати і передавати в електронному вигляді інформацію і документи, необхідні для здійснення прикордонного, митного та інших видів контролю, оформлення товарів і транспортних засобів відповідно до законодавства України про електронний документообіг.

Наведемо на рисунку представлення системи менеджменту якості з урахуванням вказаних змін на прикладі діяльності портового оператора.

Управління якістю – це процес безперервний. На кожному етапі здійснюється моніторинг та оцінка ризиків. На вході визначаються вимоги клієнтів, включаючи ресурси, на виході оцінюється задоволеність вимог, результативність процесів. **Висновки.** Ключовими змінами Стандарту є:

- система менеджменту якості є частиною загальною системи менеджменту, зміст якої містить 10 розділів;

- у новий стандарт включено 69 нових термінів і визначень. Впроваджене поняття «продукція та послуги», що має принципове значення для підприємств портової діяльності в управлінні якістю;

- організація повинна визначити внутрішні і зовнішні умови, що впливають на її систему менеджменту. Зовнішнім аудиторам організація повинна продемонструвати результати аналізу цих умов;

- підсилюється роль вищого керівництва, робиться акцент на лідерство керівника, його відповідальність за результати управління якістю;

- впроваджене нове поняття «документована інформація», може зберігатися на будь-яких носіях;

- необхідність оцінки ризиків та прийняття рішень на підставі результатів цієї оцінки на всіх етапах функціонування організацій. Вперше пропонується організаціям використовувати в управлінні мислення, що засноване на ризиках;

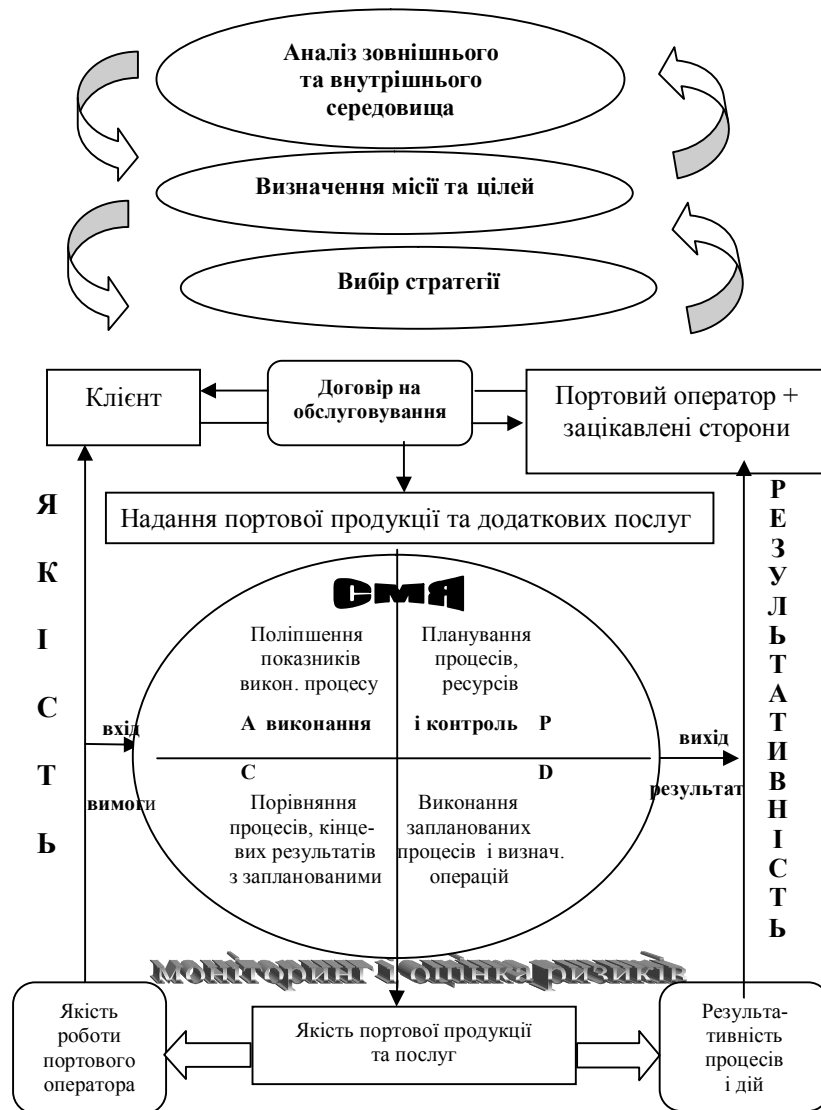


Рис. Управління якістю портової продукції та послуг в рамках ISO 9001:2015

- від організації вимагається визначити, підтримувати в актуальному стані і забезпечити доступність необхідних знань. Знання включають таку інформацію як інтелектуальна власність і результати навчання;

- розширення поняття «закупівлі». Організація може отримувати зовнішнє забезпечення, наприклад, процеси на аутсорсингу.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. *Международный стандарт ISO 9011:2015. Системы менеджмента качества – Требования. – 5-е изд. / Перевод А. Горбунова, 2015. – 28 с.*
2. *Державний стандарт України ДСТУ ISO 9001:2009. Системи управління якістю. Вимоги. Чинний від 1.09.2009 р. – К., Держспоживстандарт України, 2009. Режим доступу до електронного ресурсу: http://3umf.com/doc/3736/&tag=%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_ISO_9001+2009_%28ISO_9001+2008/*
3. *ДСТУ ISO 9000 –2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник. – На зміну ДСТУ 3230 – 95. – К.: Держстандарт України, 2001. – 28 с.*
4. *Чекаловец В.И. Продукция морских торговых портов и пути повышения ее качества / В.И. Чекаловец, Ю.А. Наврозова // Судостроение. – 2006. – № 3 (118). – С. 53 – 56.*
5. *Степанов О.Н. Стратегическое управление развитием морского порта: Монография. – Одесса: Астропринт, 2005. – 328 с.*
6. *Наврозова Ю.А. SWOT-анализ морских торговых портов Черноморско-Азовского бассейна / Ю.А. Наврозова, Е.В. Грушевская // Развитие методів управління та господарювання на транспорті: 3б.*

- наук. праць. – Вип. 34. – Одеса: ОНМУ, 2011. – С. 18-37.
7. Вороной В. Вступительное слово / В.Вороной // Семинар – круглый стол «Взаимодействие бизнеса, науки, власти и образования в рамках морского кластера», 23-24 мая 2013 г. – С.5-6.
 8. Панамарева О.Н. Инновации – настоящее и будущее морских торговых портов России. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://domhors.ru/issue/pep/2013-4/panamareva.pdf>.
 9. Томпсон А. Стратегический менеджмент: концепции и ситуации для анализа: Пер. с англ. / А. Томпсон, А. Стрикленд – М.: Вильямс, 2002. – 928 с.

REFERENCES

1. Mezhdunarodnyj standart ISO 9011:2015. Sistemy menedzhmenta kachestva – Trebovanija. – 5-e izd. / Perevod A. Gorbunova, 2015. – 28 p. [in Russian].
2. Derzhavnyy standart Ukrayiny DSTU ISO 9001:2009. Systemy upravlinnya yakisty. Vymohy. Chynnyy vid 1.09.2009. – K.: Derzhspozhyvstandart Ukrayiny, 2009. Rezhym dostupu do elektronnoho resursu: [http://3umf.com/doc/3736/&tag=%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_ISO_9001+2009_%28ISO_9001+2008\[in Ukrainian\]](http://3umf.com/doc/3736/&tag=%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_ISO_9001+2009_%28ISO_9001+2008[in Ukrainian]).
3. DSTU ISO 9000 –2001. Systemy upravlinnya yakisty. Osnovni polozhennya ta slovnyk. – Na zminu DSTU 3230 – 95. – K.: Derzhstandart Ukrayiny, 2001. – 28 p. [in Ukrainian].
4. Chekalovec V.I. Produkcija morskikh torgovykh portov i puti povyshenija ee kachestva / V.I. Chekalovec, Ju.A. Navrozova // Sudohodstvo. – 2006. – № 3 (118). – P. 53-56 [in Russian].

5. Stepanov O.N. Strategicheskoe upravlenie razvitiem morskogo porta: Monografija. – Odessa: Astroprint, 2005. – 328 p. [in Russian].
6. Navrozova Ju. A. SWOT-analiz morskikh torgovykh portov Chernomorsko-Azovskogo bassejna / Ju. A. Navrozova, E.V. Grushevskaja // Rozvitok metodiv upravlinnja ta gospodarjuvannja na transporti: Zb. nauk. prac'. – Vip. 34. – Odessa: ONMU, 2011. – P. 18-37 [in Russian].
7. Voronoi V. Vstupitel'noe slovo / V. Voronoi // Seminar – kruglyj stol «Vzaimodejstvie biznesa, nauki, vlasti i obrazovanija v ramkah morskogo klastera», 23-24 maja 2013. – P. 5-6 [in Russian].
8. Panamareva O.N. Innovacii – nastojashhee i budushhe morskikh torgovykh portov Rossii. [Elektronnij resurs]. – Rezhim dostupa: <http://dom-hors.ru/issue/pep/2013-4/panamareva.pdf>. [in Russian].
9. Tompson A. Strategicheskij menedzhment: koncepcii i situacii dlja analiza: Per. s angl. / A. Tompson, A. Striklend. – M.: Vil'jams, 2002. – 928 p. [in Russian].

Стаття надійшла до редакції 18.12.2015

Рецензенти:

доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри «Економічна теорія та кібернетика» Одеського національного морського університету **Г.С. Махуренко**

доктор економічних наук, старший науковий співробітник відділу ринку транспортних послуг Інституту проблем ринку та економіко-екологічних досліджень НАН України **А.А. Ліпінська**