

АНАЛІЗ ОСНОВНИХ ПОЛОЖЕНЬ

ISO 9004:2009

В. Новіков, доктор фізико-математичних наук, професор, ректор Інституту підготовки фахівців, ДП «УкрНДНЦ проблем стандартизації, сертифікації та якості» Держспоживстандарту України, м. Київ

АНАЛИЗ ОСНОВНЫХ ПОЛОЖЕНИЙ ИСО 9004:2009

В. Новиков, доктор физико-математических наук, профессор, ректор Института подготовки специалистов, ГП «УкрНИУЦ проблем стандартизации, сертификации и качества» Госпотребстандарта Украины, г. Киев

ANALYSIS OF ISO 9004:2009 FUNDAMENTALS

V. Novikov, Doctor of Physical and Mathematical Sciences, Professor, Rector of Institute for Experts Training, «Ukrainian Research and Training Centre for Standardization, Certification and Quality Problems» State Enterprise of Derzhspozhyvstandart of Ukraine, Kyiv

Якість продукції та послуг вітчизняного виробника відіграє головну роль у міжнародній конкурентній боротьбі, в цілому визначає рівень життя населення та стабільність національної валюти, тобто є важливим чинником національної безпеки [3—6].

Майже 20 років стандарти ISO серії 9000 у своїх положеннях відображають розвиток фундаментальних концептуальних засад та принципів загальної теорії управління якістю [7].

Принципи менеджменту моделі ISO 9001:2000 [8] (вітчизняний аналог [9]) було покладено в основу всіх відомих сьогодні міжнародних «галузевих» стандартів на системи управління, наприклад [10—12], та стандартів з оцінювання відповідності ISO/IEC серії 17000 (наприклад [13, 14]).

Тим не менш кількість науковців, які відзначають незадоволеність підприємств результатами впровадження ISO 9001:2000 [8], зростає [7, 15—18].



У статті наведено основні принципи ефективного функціонування сучасної системи управління якістю (СУЯ), побудованої в рамках положень ISO 9004:2009 [1]. Проведено порівняльний аналіз вимог ISO 9001:2008 [2] та ISO 9004:2009 [1].

«Незадоволеність» підприємств від упровадження ISO 9004:2000 (рекомендації щодо поліпшення [19], вітчизняний аналог [20]) склала за різними даними [16, 17] до 80 %. Тобто цей стандарт, що фактично визначав підхід до вдосконалення діяльності організації, здається непотрібним користувачам.

Оскільки цей стандарт не знайшов широкого застосування, то, очевидно, його положення не відповідають сучасним потребам підприємств у формуванні «дороговказу» до економічного зростання і стабільності.

Хоча стандарт ISO 9004:2009 ще не перекладений українською мовою і не виданий як ДСТУ, аналіз його положень викликає безумовний інтерес у широкого кола фахівців, особливо зважаючи на те, що темпи росту кількості сертифікованих СУЯ згідно з вимогами ISO 9001 вкрай незадовільні, а число підприємств, які беруть участь у конкурсах

досконалості за вимогами європейської моделі EFQM [21], в Україні залишається стабільно малим [22].

Необхідність фундаментальних досліджень систем управління, здатних забезпечити ефективне функціонування організацій у сучасних економічних умовах, стає очевидною.

Керівники підприємств очікують від фахівців у галузі управління якістю пропозицій дієвих моделей і принципів організації процесів управління.

Саме тому метою цієї статті є проведення аналізу основних положень найсучаснішого на сьогодні стандарту в галузі управління якістю ISO 9004:2009 [1], що дають можливість запропонувати варіант інноваційної моделі СУЯ, здатної до постійного вдосконалення в умовах змін навколишнього економічного середовища.

Перш за все з'ясуємо, що саме очікують організації від упровадження сучасної СУЯ, чим такі очікування обумовлені та чи зможуть запропоновані стандартом підходи до розроблення СУЯ задовольнити ці очікування в основному.

Глобалізація світової економіки сприяє формуванню «непрогнозованого» економічного оточення, в якому доводиться функціонувати організації, а це означає, що сучасна модель СУЯ повинна мати можливість швидко й адекватно реагувати на ці зміни, тобто задовольняти умови «бізнесу постійних змін для досягнення стабільності розвитку організації». Така модель має передбачати можливість і необхідність системних і структурних змін організації відповідно до вимог зовнішнього оточення. Модель СУЯ має приводити до зменшення соціального розшарування, зростання якого останніми роками було основною причиною кризових явищ світової економіки [23].

Навчання має стати формою життя, роль персоналу і знань у сучасному інформаційному та високотехнологічному суспільстві зростає і зростатиме усе більшими темпами, отже, модель СУЯ має передбачати прийняття рішень на основі знань і використання отриманих знань для прогнозування необхідних змін у системі управління.

Така відома властивість будь-якої системи, як «життєздатність» (тобто здатність протидіяти зовнішнім впливам) [6], досягається шляхом побудови елементів системи, адекватних до зовнішніх умов її роботи.

Передові організації рухаються у напрямку ділової досконалості, створюючи свої власні СУЯ [24].

Саме нова версія стандарту ISO 9004 [1] і визнає новий період становлення індивідуальних моделей СУЯ. Самооцінювання стає головною складовою створення «бізнесу постійних змін», що забезпечить стабільність розвитку організації. В основу [1] було покладено ідеологію японського стандарту [25],

що вважається найприйнятнішим для організації, яка працює в «непрогнозованому» зовнішньому оточенні [26].

Чим же принципово відрізняється самооцінювання за ISO 9004:2009 від відомої фахівцям моделі оцінювання ділової досконалості EFQM? Встановлені вагові коефіцієнти для оцінювання елементів системи у межах EFQM є сталими (саме тому можливим є зіставлення результатів конкурсу). Наприклад, для персоналу це 9 %.

Але очевидно, що важливість кожного елемента для різних організацій не може бути однаковою. Так, для промислового підприємства та науково-виробничої організації внесок фактора важливості персоналу є очевидно різним.

Хоча [1] і пропонує п'ятирівневу модель оцінювання зрілості СУЯ і таблиці оцінювання елементів СУЯ (що, до речі, робить можливим його застосування для організації конкурсів ділової досконалості), саме в цьому стандарті вперше пропонується організації застосовувати індивідуальні моделі оцінювання.

Отже, найважливішою прогресивною відмінною рисою стандарту [1] слід вважати не лише застосування самооцінювання для формування організаційного профілю й елементів СУЯ, але й застосування власних (індивідуальних) моделей самооцінювання.

Хоча [1] за своєю назвою (Управління для сталого успіху організації — Підхід з позиції управління якістю) відрізняється від взятого за основу [25] (Системи управління якістю — Настанови зі сталого росту) і декларує в основі системи можливе використання моделі ISO 9001:2008 [2] (вітчизняний аналог [27]) та відомих 8 принципів управління якістю, слід підкреслити, що фактично положення стандарту [1] базуються не на 8, а на 12 принципах управління стандарту [25] (табл. 1).

Зазначимо, що сталим успіхом за [1] вважається результат здатності організації досягати й підтримувати свої цілі довгий період часу.

Серед основних положень стандарту [1], які відображають нові 4 та модернізовані відомі 8 принципів управління якістю, слід відмітити такі:

- наявність в організації логічно структурованого плану, методів досягнення цілей на довгий період часу (стратегії), р. 4;
- стратегія та політика, структурована за рівнями організації на вимірювані цілі, р. 5;
- збирання індивідуальних знань персоналу і перетворення їх на корпоративні знання, р. 6;
- створення спільних цінностей з партнерами і постачальниками, р. 6.4;
- мінімізація впливу природних джерел на життєвий цикл виробництва продукту, р. 7;

Таблиця 1. Порівняння принципів управління за [2] ([8]) та [25]

Принципи управління за [25]		Принципи управління за [2, 8]
Принцип	Формулювання	
Створення цінності для споживача (creating customer value)	Організація повинна створювати продукцію (послугу), цінність якої визнається споживачами	Орієнтація на споживача
Орієнтація на громадські цінності (focus on social value)	Організація повинна нести відповідальність перед громадськістю в етиці бізнесу, соціальній відповідальності, безпеці й захисті навколишнього середовища	
Лідерство в передбаченні (visionary leadership)	Лідер повинен визначити бачення і чітку політику, керувати людьми й мотивувати їх, вести організацію у вибраному напрямку	Лідерство
Розуміння своїх ключових компетентностей (understanding core competence)	Організація повинна розуміти основні компетентності та конкурентні переваги, які вона має чи повинна мати і які складаються з технологій, виробничих потужностей та організаційної структури	Процесний підхід
Залучення персоналу (involvement of people)	Організація повинна уміти використовувати знання, навички, творчі та інші можливості людей у їхній діяльності	Залучення персоналу
Співпраця з партнерами (collaboration with partners)	Організація повинна співпрацювати з партнерами з метою створення спільних цінностей і досягнення задоволеності споживачів	Взаємовигідні відносини з постачальниками
Всезагальна оптимізація (total optimization)	Організація повинна будувати найбільш оптимальні ефективні системи, маючи за мету бездоганність кожного процесу	Постійне покращення
Процесний підхід (process approach)	Організація повинна визначати процеси, необхідні для створення цінностей, оцінювати їхні взаємозв'язки, забезпечувати їх ресурсами і керувати ними, застосовуючи ці процеси у системі	Системний підхід до менеджменту
Прийняття рішень на основі фактів (factual approach to decision making)	Організація повинна приймати рішення, які базуються на фактах (а не припущеннях)	Прийняття рішень на основі фактичних даних
Знання, отримані організацією і кожним співробітником (personal and organizational learning)	Організація повинна підтримувати отримання персоналом знань і вміти використовувати їх ресурсами як такі, що належать усій організації	
Оперативність (agility)	Організація повинна приймати рішення і діяти, відповідаючи на зміни у навколишньому середовищі	
Автономність (autonomy)	Організація повинна бути здатною до самоаналізу, приймати рішення для саморозвитку та діяти відповідно до своїх цінностей	

▪ правильний вибір індикаторів процесів, р. 8.3 («індикатори — це фактори, що контролюються організацією і є критичними для сталого успіху, мають бути предметом вимірювання як ключові індикатори виконання (KPI'S)»);

▪ самооцінювання (всебічний та систематичний аналіз ступеня зрілості) як організації в цілому, так і на рівні елементарних процесів для визначен-

ня пріоритетів планування вдосконалення та інновацій, р. 8.3.4, 7;

▪ безперервне вдосконалення має стати частиною культури організації, р. 9.2 (вдосконалення — це «розвиток старого») [1];

▪ інновації — «створення (development) нового» [1] на усіх рівнях через зміни у продукті (не лише за вимогами споживачів, а й з причини очікуваних ▶



Рис. 1. Трирівнева модель СУЯ

змін зовнішнього оточення); процесах (наприклад виробництва); організаційній структурі і СУЯ, р. 9.3;

- навчання організації в цілому та формування корпоративних знань на основі індивідуальних знань членів організації та демонстрація лідерства у передбачуванні, р. 9.4.

Очевидно, що здатність організації до отримання знань є необхідною умовою сталого росту.

Трирівнева модель СУЯ у межах принципів ISO 9004:2009 представлена на рис. 1.

На відміну від відомої дворівневої моделі ISO 9001:2008 [2] (перший рівень — удосконалення продукту, другий — удосконалення системи), вона включає третій рівень — інновації Системи.

ВИСНОВКИ

1. Трирівнева інноваційна модель СУЯ за ISO 9004:2009 ґрунтується на 12 принципах управління якістю (на відміну від дворівневих моделей ISO 9001:2000, ISO 9004:2000 та ISO 9001:2008, які включають 8 відомих раніше принципів).

2. Участь у конкурсах ділової досконалості серед організацій у межах моделі оцінювання міжнародного стандарту [1], очевидно, буде більш вигідною для організацій порівняно з конкурсом регіональної моделі EFQM, зважаючи на більші можливості застосування бенчмаркінгу.

3. Уперше в ISO 9004:2009 запропоновано впроваджувати індивідуальні моделі самооцінювання, що робить положення стандарту більш прогресивними порівняно з відомою моделлю оцінювання досконалості EFQM.

ЛІТЕРАТУРА

1. ISO 9004:2009. Managing for the sustained success of an organization — A quality management approach (Управління з метою сталого успіху організації — Підхід з позицій управління якістю).
2. ISO 9001:2008. Quality management systems — Requirements (Системи управління якістю. Вимоги).
3. Новіков В., Никитюк О. Системи управління якістю в органах влади — дієвий інструмент підвищення конкурентоспроможності країни // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2007. — № 5. — С. 50—52.

4. Корчевна Л., Новіков В., Никитюк О. Щодо якості влади в рамках концепцій «сталого розвитку» та «соціальної відповідальності» // Стандартизація, сертифікація, якість. — 2009. — № 1. — С. 63—65.
5. Новіков В. Роздатковий матеріал до курсу підготовки керівників системи Держспоживстандарту України. — К.: ДП «УкрНДНЦ», 2009. — 15 с.
6. Новіков В., Никитюк О. Роль і місце якості влади в суспільно-політичних відносинах країни: Матеріали до курсу лекцій. — К.: ДП «УкрНДНЦ», 2007. — 31 с.
7. Версан В. Стандарт ІСО 9001: його роль в стандартах ІСО 9000 версії 2008 года // Стандарти и качество. — 2006. — № 7. — С. 66—68.

8. ISO 9001:2000. Quality management systems — Requirements (Система управління якістю — Вимоги).
9. ДСТУ ISO 9001:2001. Система управління якістю. Вимоги.
10. ISO 14001:2004. Environmental management systems — Requirements with guidance for use (Системи екологічного керування — Вимоги та настанови щодо застосовування).
11. ISO 22000:2005. Food safety management systems — Requirements for any organization in the food chain (Системи керування безпечністю харчових продуктів — Вимоги до будь-яких організацій харчового ланцюга).
12. OHSAS 18001:2006. Occupational health and safety assessment series. Occupational health and safety management systems — Requirements. (Системи управління безпекою та гігієною праці — Вимоги).
13. ISO/IEC 17025:2005. General requirements for the competence of testing and calibration laboratories (Загальні вимоги до компетентності випробувальних та калібрувальних лабораторій).
14. ISO/IEC 17011:2004. Conformity assessment — General requirements for accreditation bodies accrediting conformity assessment bodies. (Оцінювання відповідності — Загальні вимоги до органів з акредитації, які акредитують органи з оцінювання відповідності).
15. Фатхутдинов Р. Конкурентоспособность России: как ее повысить // Стандарты и качество. — 2004. — № 1. — С. 60—63.
16. Липидус В. Доктор Дж. Джуран критикует стандарты ИСО серии 9000 // Стандарты и качество. — 1999. — № 11. — С. 71—75.
17. Седдан Дж. Стандарты ИСО серии 9000: болезнь экономики? // Деловое совершенство. — 2005. — № 4. — С. 8—13.
18. Егорова Л. Причины неэффективности систем менеджмента качества // Стандарты и качество. — 2006. — № 12. — С. 30—33.
19. ISO 9004:2000. Quality management systems — Guidelines for performance improvements (Системи управління якістю — Настанови щодо поліпшення діяльності).
20. ДСТУ ISO 9004:2000. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності.
21. EFQM Emselex Model Scorebook and Case Study, 2003.
22. Калига П. Рух за якістю в Україні і його лідери: Матеріали VI Конференції випробувальних центрів України, 2006. — С. 4—11.
23. ISO/DIS 26000. Guidance on Social Responsibility (Настанова із соціальної відповідальності).
24. Конті Т. Самооцінювання за моделлю CAF // Світ якості України. — 2007. — № 3 (20). — С. 44—46.
25. JIS/TR Q 0005:2005. Quality Management Systems — Guidelines for sustainable growth (Системи управління якістю — Настанови сталого росту).
26. Аванесов В. Японская модель устойчивого роста — основа пересмотра стандарта ISO 9004 // Методы менеджмента качества. — 2005. — № 10. — С. 40—44.
27. ДСТУ ISO 9001:2009. Система управління якістю. Вимоги. ■

НОВИНИ ISO

ФІНАНСОВА НАСТАНОВА ISO ДЛЯ НАЦІОНАЛЬНИХ ОРГАНІВ ЗІ СТАНДАРТИЗАЦІЇ

Міжнародна організація зі стандартизації (ISO), найбільший у світі розробник добровільних міжнародних стандартів для бізнесу, держави і суспільства, нещодавно опублікувала новий довідник, що є настановою для національних органів зі стандартизації (NSBs) щодо фінансування своєї діяльності.

«Фінансування NSBs. Фінансова стійкість національних органів зі стандартизації» є останньою в серії публікацій, розроблених ISO для країн, що розвиваються, та країн із перехідною економікою, які становлять близько трьох чвертей членів ISO із 163 NSBs.

Фінансова сталість будь-якої організації, у тому числі NSB, має вирішальне значення. Крім того, діяльність зі стандартизації вимагає отримання таких доходів, щоб NSB міг ефективно працювати для

задоволення потреб клієнтів та зацікавлених сторін у довгостроковій перспективі. Майже всі члени ISO працюють для задоволення потреб зацікавлених сторін у сфері стандартизації та реінвестують будь-які надлишки назад до цієї сфери.

Генеральний секретар ISO Роб Стіл зазначає у передмові до публікації: «Акцентом цієї публікації є надання інформації про діяльність, послуги і фінансові підходи NSBs, але це не самоціль. Організаціям необхідні фінансові ресурси для задоволення потреби клієнтів та зацікавлених сторін, щоб забезпечити надійні системи та процеси, які роблять роботу зі стандартизації ефективною, дають можливість скористатися перевагами нових технологій і дозволяють пройти належну підготовку всім учасникам процесу стандартизації, у тому числі технічним фахівцям і службовцям». ■

*Підготував В. Дерев'яноко,
за матеріалами ISO*