

Сумісність і узгодження нової версії стандарту ISO 9001:2015 з міжнародними стандартами щодо систем менеджменту якості

Крикун О.О.

кандидат економічних наук,
доцент кафедри економіки та менеджменту
Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна

У статті проведено дослідження переходу на нову версію міжнародних стандартів ISO 9001:2015, які допоможуть поліпшити загальну дієвість підприємства та забезпечити міцну основу його сталого розвитку. Тільки сумісність й узгодженість з іншими міжнародними стандартами ISO щодо систем управління якістю дадуть змогу зосередитися на управлінні процесами виробництва.

Ключові слова: міжнародні стандарти, принципи, системи управління якістю, управління ризиками, успіх підприємства.

Крикун О.А. СОВМЕСТИМОСТЬ И СОГЛАСОВАНИЕ НОВОЙ ВЕРСИИ СТАНДАРТА ISO 9001:2015 С МЕЖДУНАРОДНЫМИ СТАНДАРТАМИ ПО СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

В статье проведено исследование перехода на новую версию международных стандартов ISO 9001:2015, которые помогут улучшить общее функционирование предприятия и обеспечить прочную основу его устойчивого развития. Только совместимость и согласованность с другими международными стандартами ISO по системам управления качеством позволят сосредоточиться на управлении процессами производства.

Ключевые слова: международные стандарты, принципы, системы управления качеством, управление рисками, успех предприятия.

Krikun O.A. COMPATIBILITY AND COORDINATION OF THE NEW VERSION OF ISO 9001:2015 INTERNATIONAL STANDARDS FOR QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

The paper studied the transition to the new version of ISO 9001: 2015, which will help to improve the overall functioning of the enterprise and provide a solid basis for its sustainable development. Only the compatibility and consistency with other quality management systems ISO international standards will help to focus on the management of production processes.

Keywords: international standards, principles, quality management system, risk management, success of the enterprise.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Важливу роль в розумінні проблем сучасного менеджменту відіграють стандарти систем управління якістю (СУЯ) нового покоління ISO 9000. Інтеграція України на рівноправній основі в світову економіку можлива тільки за умови використання міжнародних стандартів, які застосовуються під час створення і вдосконалення СУЯ самого підприємства. Така система може бути застосована до різних сфер діяльності, але перш за все до процесу виробництва і надання послуг. Мета серії стандартів ISO 9000 – стабільне функціонування документованої СУЯ підприємства-постачальника.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Суттєвий внесок у дослідження проблеми впровадження системи управління якістю зробили Р.В. Бичківський [1], Е.М. Векслер [2], О.І. Момот [3], П.А. Орлов [4], Г.А. Саранча

[5], А.О. Старостіна [6], С.К. Фомічов [7], М.І. Шаповал [8] та інші вітчизняні фахівці-консультанти у сфері якості.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Дослідженням проблеми впровадження систем управління якістю (СУЯ) нового покоління ISO 9000 займалось багато вітчизняних авторів. Мало-дослідженим є питання врахування низки зовнішніх та внутрішніх чинників, які впливають на систему управління якістю. У статті розглянуто переважно питання нової версії стандарту ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) «Системи управління якістю. Вимоги» та вказано на сумісність й узгодженість з іншими міжнародними стандартами ISO щодо систем управління якістю, а саме це дасть змогу зосередитися на виявленні чинників, що впливають на ефективне управління процесами виробництва.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою статті є визначення групи міжнародних стандартів, необхідних для впровадження сучасних СУЯ на підприємстві, та переваги нової версії ISO 9001:2015 як основи впровадження механізму управління якістю продукції (послуги).

Виклад основного матеріалу дослідження. Вступ України у ВТО відкриває вільний доступ на український ринок іноземним компаніям. Продукція і послуги більшості українських компаній виявляються неконкурентоздатними через невідповідність міжнародним вимогам, що приводить до втрати внутрішнього ринку. Вихід на зовнішній ринок також ускладнений, внаслідок того, що однією з основних умов тендерів з постачання продукції або послуг є наявність сертифікату відповідності СУЯ вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2000. Міжнародний стандарт ISO 9001, прийнятому і визнаному більш ніж в 140 країнах світу, і є набором вимог до системи менеджменту якості підприємства. Сертифікат ISO 9001 – це пріоритет перед конкурентами на торгах і тендерах за умовами для отримання державного замовлення. І обов'язкова умова участі організацій в буді-

вельних тендерах і конкурсах в містах України і за її межами, а також обов'язкова умова виконання робіт на особливо небезпечних, унікальних, технічно складних об'єктах.

Сьогодні є цілий ряд міжнародних стандартів, що стосуються впровадження сучасних СУЯ на підприємствах будь-яких розмірів, видів діяльності і форм власності. Виділимо основну групу міжнародних стандартів, що представлені в табл. 1, та зупинимося на новій версії стандарту ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) «Системи управління якістю. Вимоги», яка набрала чинності 1 липня 2016 року.

Представлена в табл. 1 група міжнародних стандартів є орієнтиром вітчизняним виробникам щодо необхідних для впровадження сучасних СУЯ. Запровадити систему управління якістю є стратегічним рішенням керівників підприємства, яке може допомогти поліпшити загальну дієвість підприємства та забезпечити міцну основу для ініціатив щодо його сталого розвитку. Про це сказано в ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) «Системи управління якістю. Вимоги» [9].

Основна мета зміни стандарту ISO 9001:2008 [18] на нову версію

Таблиця 1

Група міжнародних стандартів, необхідних для впровадження сучасних СУЯ на підприємстві

№	Міжнародні стандарти	Характеристика стандарту
1.	ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) «Системи управління якістю. Вимоги»	Забезпечення сталого розвитку організації [9]
2.	ДСТУ ISO 9004:2009:2012 (ISO 9004:2009, IDT) «Підхід на основі управління якістю»	Управління задля досягнення сталого успіху організації [10]
3.	ДСТУ ISO 19011:2012 (ISO 19011:2011, IDT) «Настанови щодо здійснення аудитів системи управління»	Керування програмою аудиту та настанови щодо оцінювання компетентності осіб, залучених до процесу аудиту [11]
4.	ISO 31000:2009 «Управління ризиками – Принципи та керівні вказівки»	Дає реальну можливість оцінити ефективність системи ризик-менеджменту в організації, порівнюючи її з еталоном, визнаним у світі [12]
5.	OHSAS 18001:2007 «Системи менеджменту в сфері професійної безпеки і охорони праці»	Оцінка діяльності в області охорони здоров'я і забезпечення безпеки праці [13]
6.	SA 8000:2001 «Соціальна відповідальність»	Містить інформацію щодо опису методів визначення відповідності даному стандарту, може використовуватися як керівництво для аудиторів та компаній, що бажають пройти атестацію [14]
7.	ISO 17025:1999 «Загальні вимоги до компетентності випробувальних і калібрувальних лабораторій»	Містяться всі вимоги, яким випробувальні та калібрувальні лабораторії повинні відповідати, якщо вони мають намір показати, що у них діє система якості, що вони технічно компетентні і здатні отримувати технічно обґрунтовані результати [15]

ISO 9001:2015 [9] полягає в необхідності зосередитися на управлінні процесами виробництва продукції або послуг, основною метою яких є задоволення потреб замовників, що діють за участю всіх співробітників підприємства і лідируючої ролі керівництва підприємства в менеджменті якості. У зв'язку з фінансовою кризою спостерігається масовий спад попиту на товари і послуги, що приводить до зростання конкуренції на новому, якісному рівні. Одним з важливих нововведень є відхід від класичних коригувальних та запобіжних дій.

В новій версії стандарту 9001:2015 переглянуто принципи системи управління якістю (табл. 2).

Порівняння принципів менеджменту якості ISO 9000:2005 і системи управління якістю ISO 9001:2015 показало, що у новій версії стандартів менше на один принцип – системний підхід. З цим можна погодитися, тому що розуміння взаємопов'язаних процесів та керування ними як системою сприяє результативності та ефективності організації в досягненні її запланованих результатів.

В стандарті ISO 9001:2015 вводиться поняття «середовище організації». Воно передбачає більш широкі рамки дії системи менеджменту якості, зокрема врахування низки зовнішніх та внутрішніх чинників, які можуть впливати на систему та її стійкість. Визначимо чинники, від яких залежить якість продукції (робіт, послуг):

1) якість матеріалів, устаткування їх комплектуючих, які купуються у постачальників та використовуються у виробництві;

2) якість робіт, що виконуються підрядними організаціями;

3) якість роботи персоналу, яка залежить від його кваліфікації, досвіду і навиків;

4) якість документації (проектної, технологічної, конструкторської, нормативної), яка полягає в її актуальності, відсутності помилок, повноті відображення вимог до технологічного процесу тощо;

5) точність вимірювань, яка залежить від вживаних засобів вимірювань, їх своєчасного обслуговування і перевірки, умов зберігання і застосування;

6) своєчасність робіт з технічного обслуговування устаткування.

Це лише невеликий перелік чинників. За кожен чинник відповідає один або декілька процесів діяльності. Тому виключити негативний вплив чинника на якість кінцевої продукції можна, встановивши чіткі вимоги до відповідних процесів.

Чинники можуть бути визначені в розрізі правового, технологічного, ринкового, культурного, соціального та економічного середовища, тобто того, що прийнято називати бізнес-середовищем. Звичайно, ці чинники можуть бути як позитивними, так і негативними, тому основними цілями підприємства в області забезпечення якості повинні бути:

– прагнення до постійного поліпшення якості роботи;

– забезпечення упевненості замовників та інших зацікавлених осіб в досягненні вимог до якості;

– забезпечення упевненості керівництва в тому, що вимоги до системи якості виконуються.

Отже, з цілей випливає головне завдання – постійне задоволення всіх встановлених і очікуваних вимог замовників і зацікавлених осіб. У зв'язку з тим, що на здатність підприємства впливають або можуть впливати зацікавлені сторони, підприємство повинно визначити

Таблиця 2

Порівняння принципів менеджменту якості ISO 9000:2005 і системи управління якістю ISO 9001:2015*

ISO 9000:2005 «Система менеджменту якості. Основні положення та словник» [16]	ISO 9001:2015 «Система управління якістю. Вимоги» [9]
Орієнтація на споживача	Орієнтація на замовника
Лідерство керівника	Лідерство
Залучення працівників	Задіяність персоналу
Процесний підхід	Процесний підхід
Постійне поліпшення	Поліпшення
Прийняття рішень на підставі фактів	Ухвалення рішень на основі фактичних даних
Взаємовигідні відносини з постачальниками	Керування взаємовідносинами
Системний підхід до менеджменту	

* Складено автором за джерелами [9; 16]

ці зацікавлені сторони та їх вимоги, постійно здійснювати моніторинг і аналізувати інформацію про ці зацікавлені сторони, а також їхні відповідні вимоги (табл. 3).

У новій версії відбувається перехід від понять «документ» до поняття «документована інформація», тобто підприємство може застосовувати різні види документування, такі як, наприклад, паперові та електронні документи, відео і звукозаписи.

Документована інформація зовнішнього походження, визначена підприємством як необхідна для планування і функціонування системи менеджменту якості, повинна бути відповідним чином ідентифікована і знаходитися під управлінням. Документована інформація, що фіксується і зберігається як свідчення відповідності, повинна бути захищена від неумисних змін. Доступ може передбачати дозвіл тільки знайомитися з документованою інформацією або дозвіл знайомитися з документованою інформацією разом з уповноваженими особами.

В новому стандарті були змінені і розширені вимоги до керівництва підприємства. Найвище керівництво повинно демонструвати своє лідерство та своє зобов'язання щодо СУЯ, а саме:

- розробляти політику та цілі у сфері якості та їх узгодженість зі стратегічним напрямом і середовищем підприємства;
- брати на себе відповідальність за результативність СУЯ;
- забезпечувати інтегрування вимог СУЯ в бізнес-процеси підприємства;

– сприяти використанню процесного підходу та ризик-орієнтованого мислення;

– забезпечувати наявність ресурсів, необхідних для СУЯ;

– інформувати персонал про важливість результативного управління якістю та відповідності вимогам роботи, що виконується СУЯ;

– забезпечувати досягнення запланованих результатів, завдяки СУЯ;

– заохочувати персонал до СУЯ;

– сприяти постійному поліпшуванню СУЯ;

– підтримувати керівників різних підрозділів для демонстрування лідерства у їх сферах відповідальності.

Залежно від зобов'язань менеджери на будь-якому рівні управління повинні вирішувати основні завдання:

1) яка продукція сьогодні і в перспективі потрібна замовнику;

2) як забезпечити випуск в задані терміни потрібну замовнику продукцію необхідної якості, як цю якість підтримувати на заданому рівні;

3) як забезпечити максимум прибутку від реалізації продукції.

Нова версія стандарту пропонує застосовувати модель управління ризиками. Ризик-орієнтоване мислення суттєво важливе для досягання результативної СУЯ. Поняття «ризик-орієнтоване мислення» було нечітко наявним у попередніх виданнях стандарту. Щоб забезпечити відповідність вимогам стандарту ISO 9001:2015, підприємство має планувати та виконувати дії щодо розглядання

Таблиця 3

Зацікавлені сторони, порівняння їх потреб та очікування якості*

ISO 9001:2000 [17]		ISO 9004:2009:2012 [10]	
Зацікавлені сторони	Типові вимоги або запити	Зацікавлені сторони	Потреби та очікування
Споживачі	Якість продукції	Замовники	Якість, ціна, та умови постачання продукції
Працівники	Кар'єра і задоволення роботою	Власники / акціонери	Сталий прибуток, прозорість роботи
Власники	Показники інвестування	Персонал організації	Належне робоче середовище, безпека праці, визнання та винагорода
Субпідрядники	Можливість безперервного підприємництва	Постачальники та партнери	Взаємовигідність і неперервність стосунків
Суспільство	Відповідальне управління	Суспільство	Захист довкілля, етичність поведінки, дотримання законодавчих і регламентованих вимог

* Складено автором за джерелами [10; 17]

ризиків і можливостей. Розглядання як ризиків, так і можливостей становить основу для підвищення результативності СУЯ, досягання поліпшених результатів і запобігання негативним впливам.

Коли система упроваджена і підтримується відповідно до міжнародного стандарту, управління ризиками дає змогу підприємству:

- збільшити вірогідність досягнення цілей;
- підтримувати управління системою;
- поліпшити фінансову звітність;
- поліпшити обізнаність про необхідність ідентифікувати і обробляти ризик всього підприємства;
- поліпшити ідентифікацію можливостей і обробки ризику;
- відповідати законодавчим вимогам і регламентам, а також міжнародним нормам;
- поліпшити діяльність управління підприємством;
- підсилити довіру зацікавлених сторін;
- встановити надійну основу для ухвалення рішень і планування;
- поліпшити контроль якості;
- ефективно розподілити і використовувати ресурси для обробки ризику;
- поліпшити оперативну ефективність і результативність підприємства;
- поліпшити показники професійної безпеки і здоров'я, а також екологічні показники;
- мінімізувати витрати;
- поліпшити навчання на робочому місці та працездатність колективу.

Ризик – це вплив невизначеності, а будь-яка невизначеність може мати позитивний чи

негативний вплив. Позитивний вплив, зумовлений ризиком, може забезпечувати певну можливість, але не всі позитивні впливи ризику ведуть до можливостей.

Національний стандарт ДСТУ ISO 9004:2012 [10] підтримує використання самооцінки як важливого інструменту для аналізу рівня зрілості підприємства, що охоплює його керівництво, стратегію, систему менеджменту, ресурси і процеси з метою виявлення сильних і слабких сторін і можливостей для вдосконалення і використання інноваційного підходу.

Сильні і слабкі сторони є чинниками внутрішнього контексту об'єкта аналізу, тобто тим, на що сам об'єкт здатний вплинути, а можливості і загрози є чинниками зовнішнього контексту. З метою проведення оцінки зовнішнього та внутрішнього середовища підприємства планується запровадження загального інструменту «SWOT-аналіз».

Підприємство повинно застосовувати відповідні методи моніторингу і, де це доцільно, вимірювання процесів системи менеджменту якості. Ці методи повинні демонструвати здатність процесів досягати запланованих результатів. Якщо заплановані результати не досягнуті, то повинні проводитися коригувальні дії залежно від потреби щодо забезпечення відповідності продукції (послуги).

У стандарті ДСТУ ISO 19011:2012 введено поняття ризику до здійснення аудитів систем управління. Прийнятий підхід цього стандарту стосується як ризику того, що процес аудиту не досягатиме своїх цілей, так і потенційної можливості того, що аудит заважатиме

Таблиця 4

Переваги системи управління якістю нової версії ISO 9001:2015*

Стратегічні й економічні переваги системи управління якістю	
Для підприємств	Для замовника (споживача)
<ul style="list-style-type: none"> – переваги перед конкурентами під час участі в національних і міжнародних тендерах, виставках, торгах; – підвищення інвестиційної привабливості; – оптимізація документообігу підприємства; – задоволення вимог постачальників і замовників про наявність на підприємстві діючої системи управління якістю; – сертифікація продукції, що випускається на термін до п'яти років; – зниження рівня браку або невідповідної стандарту продукції; – можливість виходу на нові, а також міжнародні ринки; – урахування ризику і можливостей, пов'язаних із середовищем і цілями підприємства. 	<ul style="list-style-type: none"> – вимоги замовника повинні бути законодавчо визначені і регламентовані; – створення можливостей для підвищення задоволеності замовників; – впевненість потенційних замовників в постійній якості продукції або послуг; – привабливість і надійність підприємства для ведення спільних проектів; – переконлива спроможність бізнесу і стійкість положення підприємства на ринку; – впевненість в надійності підприємства як ділового партнера; – врахування ризиків для замовників на відповідність продукції або послуг якості.

* Складено автором за джерелом [9]

виконанню робіт і процесів об'єкта аудита. У ньому не наведено конкретних настанов щодо процесу керування ризиком організації, але визнано, що організації можуть зосереджувати аудиторські зусилля на питаннях, важливих для системи управління [11].

Керівник будь-якого підприємства може сказати, що на його підприємстві існує система контролю якості продукції, робіт, що виконуються, або послуг, що надаються, але стандарти ISO 9001:2015 говорять не стільки про контроль якості продукції, скільки про управління якістю. Можна відзначити, що сертифікат відповідності СМК вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2015, отриманий підприємством, означатиме визнання відповідності системи якості на високому рівні скрізь, де б не велася комерційна або інша діяльність.

Виділимо переваги грамотно розробленої, правильно впровадженої і сертифікованої

СУЯ, заснованої на новій версії ISO 9001:2015 (табл. 4).

Висновки з цього дослідження. Управління якістю продукції (послуги) – це такий порядок управління підприємством в умовах ринку, який відрізняється скоординованою діяльністю всіх його працівників і підрозділів, повністю спрямованих на забезпечення якості продукції або послуг, що задовольняє замовника. Тому для керівника підприємства важливими є впровадження СУЯ, заснованої на версії ISO 9001:2015, та сумісність і узгодженість з іншими стандартами ISO щодо систем менеджменту. Такий підхід дасть змогу підвищити керованість підприємства, постійне прагнення до досконалості продукції, що випускається, підвищити прибутковість за рахунок зниження витрат, а також імідж прогресивного управлінця, постійно мати ризикорієнтоване мислення.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Метрологія, стандартизація, управління якістю і сертифікація : [підручник] / [Р.В. Бичківський, П.Г. Столярчук, П.Р. Гамула]. – 2-е вид. – Львів : НУ «Львів. політехніка», 2004. – 560 с.
2. Менеджмент якості : [навч. посіб.] / [Е.М. Векслер, В.М. Рифа, Л.Ф. Василевич]. – К. : ВД «Професіонал», 2008. – 320 с.
3. Момот О.І. Менеджмент якості та елементи системи якості : [підручник для вузів] / О.І. Момот. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 366 с.
4. Орлов П.А. Менеджмент качества и сертификация продукции : [учеб. пособие] / П.А. Орлов. – Х. : Издательский Дом «ИНЖЭК», 2004. – 304 с.
5. Саранча Г.А. Метрологія, стандартизація, відповідність, акредитація та управління якістю : [підручник] / Г.А. Саранча. – К. : Центр навчальної літератури, 2006. – 672 с.
6. Старостіна А.О. Маркетингові дослідження: Практичний аспект / А.О. Старостіна. – К. : Зірка, 2000. – 191 с.
7. Основы управления качеством : [учеб. пособие] / [С.К. Фомичев, А.А. Старостина, Н.И. Скрыбина]. – К. : МАУП, 2002 – 192 с.
8. Шаповал М.І. Менеджмент якості : [підручник для вузів] / М.І. Шаповал. – 3-тє вид., випр. і доп. – К. : Знання, 2007. – 471 с.
9. ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT) «Системи управління якістю. Вимоги» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=64013.
10. ДСТУ ISO 9004:2009:2012 (ISO 9004:2009, IDT) «Підхід на основі управління якістю» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://pidruchniki.com/2015060964893/menedzhment/dstu_iso_9001-2009_sistemi_upravlinnya_yakisty_u_vimogi.
11. ДСТУ ISO 19011:2012 (ISO 19011:2011, IDT) «Настанови щодо здійснення аудитів системи управління» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.kachest-vo.ru/raz_4_standart/ISO_19011_2011.pdf.
12. ISO 31000:2009 «Управління ризиками – Принципи та керівні вказівки» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.studfiles.ru/preview/1770363>.
13. OHSAS 18001:2007 «Системи менеджменту в сфері професійної безпеки і охорони праці» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://iso-management.com/wp-content/uploads/2013/12/OHSAS-18001-2007-.pdf>.
14. SA 8000:2001 «Соціальна відповідальність» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/n0015697-07>.
15. ISO 17025:1999 «Загальні вимоги до компетентності випробувальних і калібрувальних лабораторій» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.staratel.com/iso/ISO17025/Doc/17025_2000.htm.
16. ISO 9000:2005 Система менеджменту якості. Основні положення та словник [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://dbn.at.ua/_ld/11/1128_432_iso9000-1-.pdf.

17. ДСТУ ISO 9001-2001 Системи управління якістю. Вимоги. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://aer.net.ua/public/files/OSBV/zakonodavctvo/DSTU/DSTU%20ISO%209001-2000.pdf>.

18. ДСТУ ISO 9001:2008 Системи управління якістю. Вимоги. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://dobavkam.net/sites/dobavkam.net/files/standards/iso-9001-2009.pdf>.