

СТРУКТУРНЫЕ ОСОБЕННОСТИ СТАНДАРТОВ ИСО СЕРИИ 9000

В.В. Проскуряков

*ГОУ ВПО «Тамбовский государственный технический
университет», г. Тамбов*

Рецензент О.В. Воронкова

Ключевые слова и фразы: международные стандарты; семейство стандартов ИСО 9000–2000; системы качества; стандартизация.

Аннотация: Делается попытка описать структурные особенности построения стандартов ИСО серии 9000, которые появились в результате обобщения международного опыта в области формирования систем качества.

Международные стандарты ИСО серии 9000 появились в результате обобщения международного опыта в области формирования систем качества. ISO (ИСО) – The International Organization for Standardization – Международная организация по стандартизации – всемирная федерация национальных организаций по стандартизации. Разработка международных стандартов осуществляется техническими комитетами ИСО, при этом международные правительственные и неправительственные организации, связанные с ИСО, также принимают участие в разработке стандартов. Проекты международных стандартов, принятые техническими комитетами, рассылаются комитетам-членам на согласование. При одобрении проекта стандарта не менее 75 % комитетов-членов ИСО стандарт утверждается и получает статус международного.

В стандартах ИСО серии 9000 обобщен мировой опыт организации работ по качеству путем создания эффективных систем качества. Рекомендации этих стандартов используются также при оценке и сертификации систем качества, при заключении контрактов, когда соответствие системы качества требованиям стандартов ИСО рассматривается как гарантия того, что поставщик способен выполнить требования контракта и обеспечить стабильное качество продукции.

Опираясь на национальный опыт в области стандартизации и применения систем обеспечения качества, ИСО разработала и в 1987 году опубликовала первые пять международных стандартов (МС) ИСО серии 9000. Кроме того, был разработан трехязычный словарь терминов и их определений в области обеспечения качества – МС ИСО 8402.

Стандарты ИСО серии 9000 устанавливают четкие требования к системам качества и правилам их оценки. Документы широко применяются в практике договорных отношений на национальном и международном уровнях. Заключая контракт на закупку продукции, потребитель, как правило, прежде всего, знакомится с действующей у изготовителя системой качества, ведь хорошая система – гарантия стабильности показателей продукции.

Стандарты серии ИСО 9000:2000 отражают фундаментальное изменение подходов к менеджменту качества. Эти стандарты были разработаны для того, чтобы помочь организациям всех видов и размеров внедрить и обеспечить функционирование эффективных систем менеджмента качества.

Состав семейства стандартов ИСО 9000:2000:

- ИСО 9000 – описывает основные положения систем менеджмента качества и устанавливает терминологию для систем менеджмента качества;
- ИСО 9001 – определяет требования к системам менеджмента качества для тех случаев, когда организации необходимо продемонстрировать свою способность представлять продукцию, отвечающую требованиям потребителей и применимым обязательным требованиям. Направлен на повышение удовлетворенности потребителей;

– ИСО 9004 – содержит рекомендации, рассматривающие как результативность, так и эффективность системы менеджмента качества. Цель этого стандарта улучшение деятельности организации и удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон;

– ИСО 19011 – содержит методические указания по аудиту (проверке) систем менеджмента качества и охраны окружающей среды.

Вместе они образуют согласованный комплекс стандартов на системы менеджмента качества, содействующий взаимопониманию в национальной и международной торговле. Однако он не подразумевает единообразия в структуре системы менеджмента качества или единообразия документации. Комплекс базируется на восьми принципах менеджмента качества, которые образуют основу для стандартов на системы менеджмента качества, входящих в семейство ИСО 9000 версии 2000 года [1]:

1) ориентация на потребителя: организации зависят от своих потребителей и поэтому должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания;

2) лидерство руководителя: руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности организации. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации;

3) вовлечение работников: работники всех уровней составляют основу организации, и их полное вовлечение дает возможность организации с выгодой использовать их способности;

4) процессный подход: желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом;

5) системный подход к менеджменту: выявление, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системой вносят вклад в результативность и эффективность организации при достижении ее целей;

6) постоянное улучшение: постоянное улучшение деятельности организации в целом следует рассматривать как ее неизменную цель;

7) принятие решений, основанное на фактах: эффективные решения основываются на анализе данных и информации;

8) взаимовыгодные отношения с поставщиками: организация и ее поставщики взаимозависимы, и отношения взаимной выгоды повышают способность обеих сторон создавать ценности.

Применение принципов менеджмента качества не только обеспечивает получение непосредственных преимуществ, но и вносит важный вклад в управление затратами и рисками. Соображения, связанные с преимуществами, затратами и менеджментом рисков, важны для организации, ее потребителей и других заинтересованных сторон. Эти соображения, касающиеся общей эффективности организации, могут влиять на [1]:

- лояльность потребителей;
- желание повторно иметь дело и обращаться за советом;
- результаты работы такие, как доход и доля на рынке;
- затраты и продолжительность циклов посредством результативного и эффективного использования ресурсов;

- группирование процессов, которые наилучшим образом достигают желаемых результатов;
- получение преимуществ перед конкурентами за счет улучшения возможностей организации;

- понимание и мотивацию работников в отношении целей и задач организации, а также участия в постоянном улучшении;

- уверенность заинтересованных сторон в результативности и эффективности организации, подтвержденных финансовыми и социальными преимуществами деятельности организации, жизненным циклом продукции, а также репутацией;

- способность создавать ценность как для организации, так и ее поставщиков посредством оптимизации затрат и ресурсов, а также гибкости и быстроты согласованных совместных действий на изменения рынка.

Для создания системы менеджмента качества требуется стратегическое решение высшего руководства организации. На проектирование и внедрение системы менеджмента качества организации влияют меняющиеся запросы, особенно цели, выпускаемая продукция, применяемые процессы, размер и структура организации.

Список литературы

1. Систематизированный материал по системам менеджмента качества на основе МС ИСО 9000 версии 2000 года для использования специалистами по качеству при повышении квалификации. – М., 2001.
2. Лapidус, В.А. Диалог консультанта с руководителем / В.А. Лapidус, А.Н. Рекшинский. – Н. Новгород : СМЦ «Приоритет», 2000. – 84 с.