

СТАНДАРТИЗАЦІЯ ТА СЕРТИФІКАЦІЯ

УДК 658.516

ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ СТАНДАРТІВ ISO СЕРІЇ 9000

© Байцар Роман, Гунькало Алла, 2007

Національний університет “Львівська політехніка”, кафедра метрології, стандартизації та сертифікації,
вул. С.Бандери, 12, 79013, Львів, Україна

Проаналізовано тенденції розвитку міжнародних стандартів ISO серії 9000 та підходів до управління якістю в період з початку введення першої версії стандартів і дотепер. Наводяться дані про зміни, які вже відбуваються і ще відбудуться при перегляді міжнародних стандартів вищезгаданої серії.

Осуществляется анализ тенденций развития международных стандартов ISO серии 9000 и подходов к управлению качеством в период с начала введения первой версии стандартов и к настоящему времени.

Приводятся данные об изменениях, которые уже происходят и еще произойдут при пересмотре международных стандартов выше упомянутой серии.

The analysis of the development tendencies of the international ISO standards of the series 9000 and approaches to quality management in the period from the beginning of introduction of the standard primary version and to the present time is conducted. Data concerning the changes which have already taken place and will happen in the future at the revision of international standards of mentioned above series are notified.

Вступ. Історія стандартів якості ISO починається від британських стандартів BSI 5750, які були розроблені і прийняті Британським інститутом стандартів (British Standard Institute – BSI) в 1979 році. Своєю чергою, вважається, що ці стандарти походять від американських військових стандартів MIL-Q9858, прийнятих в кінці 50-х у США. Сьогодні розроблення стандартів серії ISO курує Міжнародна організація зі стандартизації (ISO).

Стандарти ISO серії 9000 вперше оприлюднено у 1987 році і разом з раніше прийнятим стандартом ISO 8402 вони утворили основоположний комплекс міжнародних документів з якості, охоплюючи практично всі можливі сфери використання. Перший їхній перегляд було здійснено в 1994 році. Причиною такого перегляду стало те, що системи якості були нові для багатьох організацій, залучених до їхнього впровадження на основі стандартів ISO серії 9000. Внесення значних змін могло призвести до ризику знищення всіх зусиль. Отже, перегляд стандартів 1994 року стосувався переважно питання усунення внутрішніх невідповідностей.

Узагальнивши досвід практичного застосування стандартів версій 1987 і 1994 років, на основі результатів широкомасштабного аналізу відгуків їхніх

користувачів, в 2000 році запроваджено нову версію міжнародних стандартів ISO.

Версія стандартів 2000 року істотно відрізняється від попередньої як кількісно, так і якісно. Як відомо, понад 20 стандартів старої версії замінюються на 4 базові стандарти, які разом утворюють узгоджений комплекс стандартів на системи управління якістю (СУЯ), що сприяє взаєморозумінню в національній і міжнародній торгівлі. Стандарти ISO 9001 і ISO 9004 у новій редакції розглядаються як сумісна пара стандартів, що можуть застосовуватися як спільно, так і окремо. Також стандарт ISO 9001 було спроектовано для максимальної сумісності зі стандартом ISO 14001 на системи управління навколишнім середовищем.

У концептуальній моделі структури вимог до СУЯ, викладених у новій версії стандартів ISO серії 9000, виділено основні чотири розділи вимог, включаючи відповідальність керівництва, управління ресурсами, керування процесами, вимірювання, аналізування і поліпшення.

Аналіз досліджень. Здійснивши узагальнений аналіз змін та відмінностей попередніх версій стандартів ISO і нині чинної, бачимо, що ключовою відмінністю є перехід від концепції елементної побудови СУЯ до процесного підходу.

Основні відмінності версій ДСТУ ISO 9000

№	Характеристика відмінності	1994	2000
1	Зміна назви	Система якості	Система управління якістю
2	Підхід до формування системи	Елементний	Процесний
3	Концепція системи	Орієнтація на задоволення вимог споживачів	Орієнтація на підвищення конкурентоспроможності організації та задоволення потреб та очікувань всіх зацікавлених сторін
4	Оцінка ефективності системи	Недопущення невідповідностей	Безперервне і постійне поліпшення діяльності
5	Основна задача системи	Виконання встановлених вимог	Досягнення запланованого результату

Також важливою відмінністю є побудова нової версії стандартів на 8 принципах управління якістю, які раніше у такому вигляді не застосовувалися.

Результати аналізу наведено у таблиці.

Міжнародні стандарти ISO серії 9000 та принципи і підходи до управління якістю, закладені в них, завдяки своїй універсальній природі знайшли застосування у всіх без винятку галузях виробництва і сфери послуг. Це підтверджує їхню масштабність, широке визнання і масове міжнародне застосування. У більшості країн світу, зокрема в Україні, вони прийняті як національні. Це важливий крок для вступу України у Світову організацію торгівлі.

Час швидко збігає і 8-річний термін, відведений міжнародною організацією ISO на адаптацію підприємств до нових моделей стандартів закінчується. Стандарт ISO 9000:2000 вже переглянутий та виданий у новій версії ISO 9000:2005. Він не вносить змін в описання основних принципів СУЯ, як попереднє видання, проте у стандарт було додано декілька визначень, а також введені пояснювальні зауваження, що дають змогу врахувати пізніші документи цієї серії і синхронізувати ISO 9000 з ними. Наприклад, в стандарт введені такі терміни: технічний експерт, вимога, компетентність, контракт, аудитор, план аудиту тощо.

Новий стандарт ISO 9000 також враховує спільну роботу ISO і МЕК у сфері надійності.

У кінці 2005 року було встановлено, що ISO 9004 до 2008 року буде переглянутий (тобто істотно змінений). Оскільки ISO 9001 менше піддається впливу змін у діловому середовищі (і у зв'язку зі сертифікацією), то його перегляд планується в 2012 році, а в 2008 році до нього будуть внесені поправки (пов'язані з поясненнями і чіткішим формулюванням окремих норм).

Як початкова база для розроблення стандарту ISO 9004:2008 будуть використані такі джерела:

- японські документи — JIS/TR Q 0005 “Система управління якістю. Настанова зі стійкого зростання” і JIS/TR Q 0006 “Система управління якістю. Настанова із самооцінювання”;
- проект французького стандарту “Система управління. Настанова з управління організацією”;
- іспанський стандарт — “Методи і плани поліпшення”;
- модель ділової досконалості EFQM;
- модель премії Малкольма Болдріджа;
- модель премії Демінга.

Вже формується цільова група з розроблення стандарту і обговорюються основні питання його створення. Найімовірніше, що JIS/TR Q 0005, який буде узятий за основу і модифікований, детальніше і логічно описує систему та багато в чому використовує стандарти ISO 9001 і ISO 9004, що дасть змогу забезпечити плавніший перехід від діючих на підприємствах СУЯ до систем з новою концепцією.

Японський документ формулює 12 принципів, на яких ґрунтується система. Порівнявши їх з відомими принципами, викладеними в ISO серії 9000, бачимо, що підприємствам, мабуть, вже нині варто мати на увазі чотири додаткові принципи:

- орієнтація на суспільні цінності;
- розуміння, що є ключовим для організації;
- формування знань організації і персоналу;
- самоуправління.

Підхід до СУЯ, який пропонується у проекті французького стандарту “Система управління. Настанова з управління організацією”, істотно відрізняється від японського. Вихідні позиції (а саме характеристики ділового середовища, оцінка його

динаміки і цільова установка системи управління) у французькому і японському документах практично збігаються.

Мета досліджень. Метою виконаних досліджень було виявлення основних тенденцій розвитку міжнародних стандартів на системи управління якістю ISO серії 9000 та внесення змін до них, а також аналіз еволюції підходів до управління якістю. Ця інформація є важливою для підприємств при розробленні, впровадженні, актуалізації та сертифікації їхніх систем управління якістю.

Висновки. Із зіставлення змін та відмінностей попередніх версій стандартів ISO і нині чинної, можна зробити такі висновки:

- фундаментально змінено філософію і поглиблено підхід до управління якістю. Як базовий використано підхід з позицій процесу, що передбачає детальніше описання функціонування організації;
- стандарт є менш обов'язковим, забезпечуючи більшу гнучкість у застосуванні. На заміну наявних 20 обов'язкових методик документації системи якості їхня мінімальна кількість тепер обмежена 5–6 залежно від змісту;
- незважаючи на структуру стандарту, що принципово відрізняється, чинні вимоги змінилися незначно. Введення декількох нових не впливає істотно на загальний обсяг вимог стандарту до СУЯ.

Загалом основні тенденції сучасного управління якістю можна охарактеризувати так:

- ухвалення науково обґрунтованих рішень на підставі аналізу повної інформації, зібраної і обробленої за допомогою сучасних методів (включаючи статистичні методи збирання та аналізу даних);

- відмова від авторитарного стилю керівництва і перехід до лідерства;
- якомога повніше делегування повноважень на всіх рівнях, яке буде супроводжуватися відповідним наділенням відповідальністю;
- постійне навчання;
- робота організації за принципом “ми всі разом робимо одну справу”;
- визнання майже 100 % відповідальності менеджерів за роботу системи.

З упевненістю можна сказати лише, що вихідний матеріал, прийнятий для розроблення нової версії стандартів ISO серії 9000, ґрунтується на передових сучасних концепціях підприємства сталого розвитку.

1. Якубовський В. *Міжнародні стандарти ISO 9000 версії 2000 року: основи, структура і практика застосування* // Інтернет-ресурс сайту <http://www.lvovs.com>.
2. Чайка И. *Что будет со стандартами ИСО серии 9000 в 2008 году?* // Інтернет-ресурс сайту <http://quality.eur.ru>.
3. Байцар Р.І., Гунькало А.В. *Стандарти ISO серії 9000: еволюція підходів до управління якістю* // Збірник матеріалів VI Всеукраїнського науково-практичного семінару “Якість: проблеми та рішення”. – Харків: Стандартизація, сертифікація, якість. – 2006. – С. 35 – 36.
4. *Процесный подход. Серия “Все о качестве. Зарубежный опыт”*. – М.: НТК “Трек2000”, 2000. – Вып. 22. – 27 с.
5. *Системы управления качеством. Збірник нормативно-правових документів*. – Львів: ЛьРДЦСМС, 2001. – Вып. 2.– 162 с.
6. Шаповал М.І. *Менеджмент якості: Підручник*. – К.: Т-во “Знання”, КОО, 2003. – 475 с.