

---

# Система менеджмента качества

***Тема 1.1.1. Международные  
стандарты ИСО серии 9000  
и всеобщие принципы  
менеджмента качества***

Создание СМК в организации, ее внедрение, сертификация и дальнейшее функционирование осуществляются **в соответствии со стандартами.**

**Стандарты серии ISO 9000** – пакет документов по управлению качеством, призванных помочь организациям всех видов и размеров разработать, внедрить и обеспечить эффективное функционирование (СМК)

# Международные стандарты ИСО серии 9000

Стандарты ISO серии 9000 в своем развитии прошли несколько стадий.

**1987 г.** – первые стандарты серии ISO 9000 разработаны Техническим комитетом 176

Международной организации по стандартизации  
(ИСО)

**1994 г.** – вторая редакция основных стандартов

**2000, 2008, 2011, 2015** – новые версии международных стандартов. В настоящее время действует версия **2015 года**

В основе стандартов лежат идеи и  
положения теории всеобщего  
менеджмента качества (TQM)

# Международные стандарты ИСО серии 9000

**Идеология международных стандартов ИСО серии 9000** – наличие в организации сертифицированной СМК, которая является объективным свидетельством того, что оно потенциально способно поставлять продукцию (предоставлять услуги), отвечающую установленным требованиям и требованиям потребителей.

ISO 9000 не является стандартом качества  
собственно продукта и непосредственно не  
гарантирует высокое качество продукции.

Соответствие требованиям ISO 9001 свидетельствует о  
некотором уровне надежности поставщика и  
добротности его организации (минимальный  
уровень, который даёт возможность вхождения в  
рынок труда).

Сертификат соответствия ISO 9001 является внешним  
независимым подтверждением достижения  
требований стандарта.

# Стандарты ISO 9000

Стандарты ISO серии 9000 — часть комплекса стандартов, разрабатываемых международной неправительственной организацией по стандартизации.

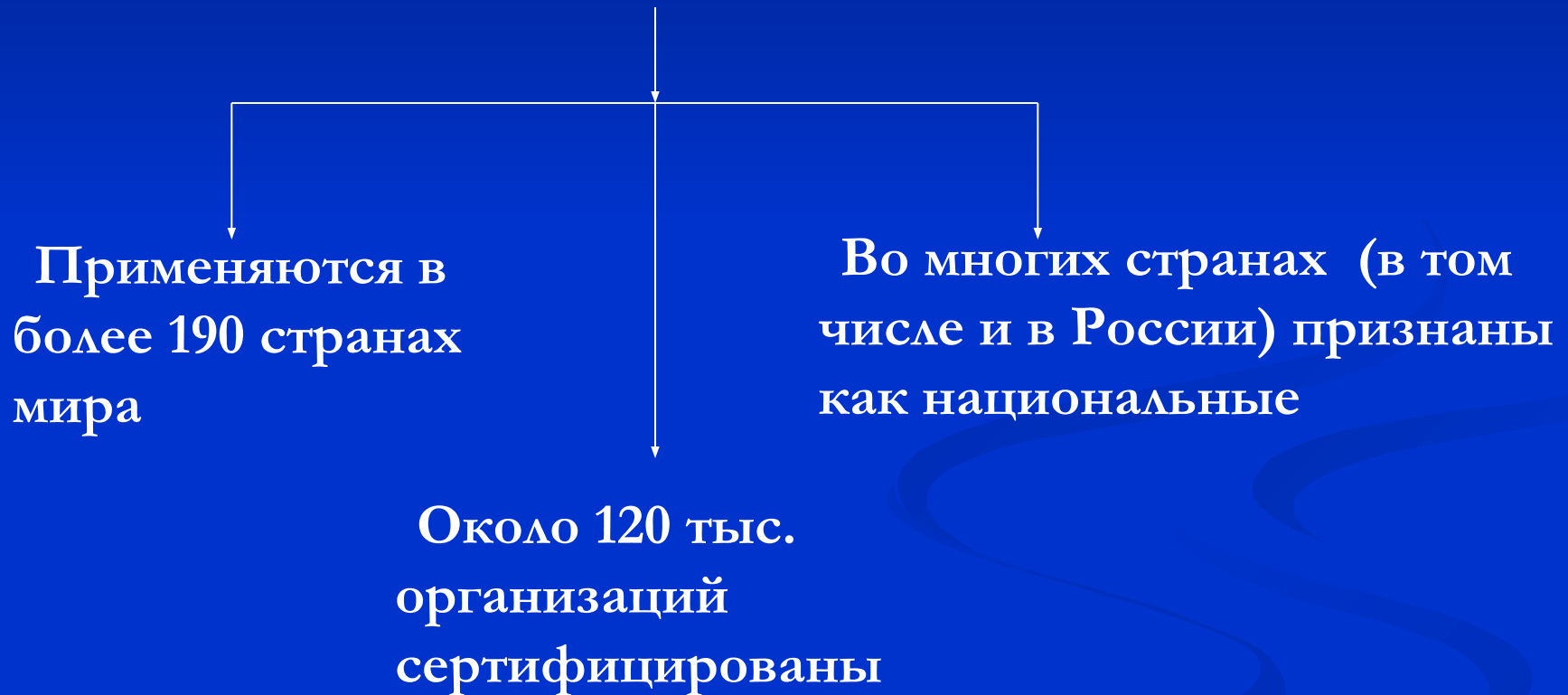
Всего насчитывается около **12 тысяч** стандартов ISO.

Они охватывают практически все виды экономической деятельности (экологические стандарты, стандарты охраны труда, безопасности и т. п.)



# Международные стандарты ИСО серии 9000

## Международные стандарты серии ИСО 9000



# Стандарты ИСО 9000

В российской системе сертификации (ГОСТ Р) стандарты, входящие в серию 9000, изданы в виде государственных стандартов ГОСТ Р ИСО 9000:2015, ГОСТ Р ИСО 9001:2015 и др.

Они практически полностью соответствуют своим аналогам, изданным ИСО.

# Преимущества внедрения стандарта:

- Не устанавливают жестких правил, а только определяют, что подлежит управлению
- Нацелены на предупреждение несоответствий, а не на их обнаружении
- Содержат разделы, касающиеся проверок и корректирующих действий из-за человеческого фактора
- Позволяет знать все о своей работе и о том, как ее выполнять
- Позволяет передавать информацию внутри организации, что облегчает введение в курс дела новых сотрудников.

# Международные стандарты ИСО серии 9000

## Обзор стандартов ИСО серии 9000

описывает основные положения и определяет терминологию для систем менеджмента качества (СМК)

*ISO 9000*

определяет требования к СМК

*ISO 9001*

содержит рекомендации, рассматривающие как результативность, так и эффективность СМК

*ISO 9004*

содержит руководящие указания о проведении аудита СМК и экологического менеджмента

*ISO 19011*

## ISO 9000 : 2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

- ✓ введение в систему менеджмента качества
- ✓ описывает основные положения СМК и устанавливает соответствующую терминологию;
- ✓ предназначен для общего понимания и не содержит никаких требований к СМК;
- ✓ состоит из трех разделов

# ISO 9001 : 2015 Системы менеджмента качества. Требования.

- ✓ устанавливает требования к СМК, которые могут использоваться 1) для внутреннего применения в организации; 2) в целях сертификации; 3) в целях заключения контрактов
- ✓ направлен на результативность СМК при выполнении требований потребителей;
- ✓ требования предназначены для всех организаций, независимо от вида, размера и поставляемой продукции;
- ✓ определяет модель системы, основанной на процессах;
- ✓ единственный стандарт, устанавливающий требования к СМК
- ✓ состоит из десяти разделов

## ISO 9004 : 2009

Системы менеджмента качества. Менеджмент для устойчивого успеха организации.

- ✓ содержит рекомендации по широкому спектру целей СМК, особенно для улучшения деятельности организации, ее эффективности и результативности;
- ✓ рекомендуется как руководство для улучшения;
- ✓ применим к процессам организации;
- ✓ содержит методические указания и рекомендации

## ISO 19011 : 2011 *Руководящие указания по аудиту систем менеджмента*

- ✓ предназначен для унификации менеджмента программ аудита, проведения аудитов и компетентности аудиторов;
- ✓ дает рекомендации по принципам аудита, управлению программами аудита, проведению аудитов СМК;
- ✓ применим ко всем организациям;
- ✓ состоит из семи разделов



# Стандарты ISO серии 10000 (технологии поддержки)

ISO 10001. Менеджмент качества. *Удовлетворенность потребителей. Руководство, касающееся кодексов поведения организации.*

ISO 10002. Менеджмент качества. *Удовлетворенность потребителей. Руководство по обращению с жалобами потребителей в организациях.*

ISO 10006. Системы менеджмента качества. *Руководство по менеджменту качества проектов.*

ISO 10012. Управление системами измерения. *Требования к процессам измерений и измерительному оборудованию.*

ISO/TR 10013. *Руководство по документированию системы менеджмента качества.*

## *Принципы менеджмента качества*

### **1. Ориентация на потребителя**

Организация зависит от своих потребителей, и поэтому должна понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания, сохранять доверие

### **2. Лидерство**

Лидеры обеспечивают единство цели и направление деятельности организации. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации

## *Принципы менеджмента качества*

### **3. Вовлечение персонала**

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

## *Принципы менеджмента каче*

### **5. Улучшение**

Постоянное улучшение деятельности организации в целом  
следует рассматривать как ее неизменную цель

Успешные организации уделяют постоянное внимание  
улучшению и созданию новых возможностей

## *Принципы менеджмента качества*

### **6. Принятие решений на основе фактических данных**

Эффективные решения основываются на анализе данных и информации, приводят к желаемому результату

### **7. Управление взаимоотношениями**

Организация, ее поставщики и заинтересованные стороны взаимосвязаны, они влияют на результат работы организации

# Международные стандарты ИСО серии 9000

## Модель процессного подхода ИСО серии



# Международные стандарты ИСО серии 9000

## Подход к построению СМК, основанный на требованиях международных стандартов ИСО 9000

- ✓ демонстрирует способность производить продукцию, которая удовлетворяет потребителям;
- ✓ запросы потребителя регулярно отслеживаются и изучаются;
- ✓ основная цель – повышение удовлетворенности потребителя (студента, работодателя, государства, общества)

Спасибо за внимание!