

**УПРАВЛЕНИЕ
КАЧЕСТВОМ НА
ОСНОВЕ СТАНДАРТОВ
ИСО 9000**

История создания стандартов качества

- ▶ ISO (International Organization for Standardization; Международная организация по сертификации, русская аббревиатура – ИСО) была создана в 1947 г. с штаб-квартирой в Женеве (Швейцария). Эта неправительственная организация объединяет 110 национальных органов по стандартизации.

- ▶ Основная задача ИСО – содействовать разработке повсеместно признаваемых стандартов, правил и других аналогичных документов в целях облегчения международного обмена товарами и услугами. К настоящему времени разработано и опубликовано около 10 тыс. международных стандартов в области машиностроения, химического производства, металлургии, строительных материалов, сельского хозяйства, графики и фотографии, информатики, здравоохранения медицины.

- ▶ Стандарты семейства ИСО 9000 касаются систем качества на предприятиях, производящих товары или оказывающих услуги.

Международные стандарты ИСО 9000: 2008 назначение, структура, принцип формирования и реализации.

- ▶ Каждая конкретная единица выпускаемой продукции должна соответствовать стандартам, и каждый этап производственного процесса должен быть нацелен на то, чтобы выпуск дефектных изделий был минимален. Несмотря на различия в технологических процессах и видах выпускаемой продукции, подходы к поиску причин появления дефектных изделий весьма универсальны. Производство — это процессы и управлять следует процессами.

- ▶ Одним из действенных методов такого подхода к управлению является использование в деятельности предприятий стандартов серии ИСО 9000. Требования, содержащиеся в настоящих стандартах, являются универсальными и применимы ко всем организациям, предоставляющим товары или услуги, независимо от их типа, размера и конкретной отрасли.

- ▶ Цель стандартов состоит в обеспечении общего руководства качеством и выработке требований к управлению организацией в целом. Разрабатываются они таким образом, чтобы быть совместимыми с другими международными стандартами и не препятствовать работе организации излишним дублированием функций управления.
- ▶ Стандарты ИСО не являются обязательными и степень использования их предприятиями той или иной страны во многом зависит от объемов внешнеэкономических связей.

- ▶ ISO 9000 – серия международных стандартов, описывающих требования к системе менеджмента качества организаций и предприятий.
- ▶ Серия стандартов ISO 9000 разработана Техническим комитетом 176 (ТК 176) Международной организации по стандартизации. В основе стандартов лежат идеи и положения теории всеобщего менеджмента качества (TQM).

- ▶ Принято считать, что при разработке первой версии стандартов ISO 9000 ТК 176 руководствовался британским стандартом BS 5750, разработанным Британским институтом стандартов (BSI). В свою очередь, считается, что британский стандарт базировался на отраслевых стандартах ВПК.

- ▶ ISO 9000 устанавливает единые международные стандарты на систему управления качеством в любой производственной или сервисной компании. В стандарте определяются те общие методы, которые должны быть использованы при построении системы качества, чтобы гарантировать полное удовлетворение потребностей клиента.

- ▶ Стандарты ИСО носят, вообще говоря, рекомендательный характер, однако документы серии ИСО 9000 более чем в 90 странах приняты в качестве национальных стандартов. В России в качестве ГОСТов утверждены в настоящее время стандарты ИСО 9001. Госстандарт России (Государственный комитет Российской Федерации по стандартизации, метрологии и сертификации) участвует в работе Международной организации по стандартизации (ИСО) в качестве национальной организации по стандартизации (то есть является национальным членом ИСО).

Серия стандартов ISO 9000 неоднократно пересматривалась:

- ▶ первая версия была подготовлена в 1987 году;
- ▶ вторая версия была выпущена в 1994 году и представляла собой уточненную версию 1987 года.
- ▶ третья версия была разработана в 2000 году путем радикального пересмотра версии 1994 года;
- ▶ четвертая версия стандарта вышла разобщенно: в 2005 году был выпущен стандарт ISO 9000:2005, в 2008 и 2009 годах — стандарты ISO 9001 и 9004.

Основные принципы и требования новой версии Международных стандартов серии 9000:2008

- ▶ Новые стандарты ориентированы на более полное удовлетворение *ожиданий* потребителей и улучшение их благосостояния, на получение дополнительной прибыли производителями качественных товаров и услуг, а также на получение наибольшей выгоды всеми заинтересованными сторонами (поставщиками, рабочими и служащими организации, акционерами, инвесторами) и обществом в целом.

- ▶ Эти цели достигаются при процессном подходе к управлению качеством производимой продукции или услуг на основе реализации следующих восьми принципов.
- ▶ 1. *Ориентация организации на потребителя, т. е. на удовлетворение его потребностей и интересов.*
- ▶ 2. *Ведущая роль руководства.*
- ▶ 3. *Вовлеченность работников.*
- ▶ 4. *Процессный подход.*

- ▶ *5. Системный подход к управлению качеством.*
- ▶ *6. Постоянное улучшение.*
- ▶ *7. Принятие управленческих решений, основанных на фактах.*
- ▶ *8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками.*

Структура стандартов ISO 9000

- ▶ В серию этих стандартов входят:
- ▶ ISO 9000. Словарь терминов о системе менеджмента, свод принципов менеджмента качества. Текущая версия – «ISO 9000:2005. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».
- ▶ ISO 9001. Содержит набор требований к системам менеджмента качества. Текущая версия – «ISO 9001:2011 Системы менеджмента качества. Требования».
- ▶ ISO 9004. Содержит руководство по достижению устойчивого успеха любой организацией в сложной, требовательной и постоянно изменяющейся среде, путем использования подхода с позиции менеджмента качества. Текущая версия – «ISO 9004:2009 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества».

- ▶ Выполнение требований стандарта ISO 9001:2008 (ГОСТ Р ИСО 9001-2008) позволяет организации повысить удовлетворённость потребителей, оптимизировать работу и повысить результативность системы управления, а также постоянно улучшать свою деятельность, что является гарантией стабильного развития организации в сильной конкурентной среде.

Область применения стандартов ИСО 9000

- ▶ Стандарты ИСО 9000 определяют минимальные требования которые поставщик должен выполнить для того, чтобы гарантировать потребителю получение продукции, соответствующей его требованиям. Введение этих стандартов оказало значительное влияние на предприятия во всём мире, так как поставщики теперь могут быть оценены последовательно и единообразно.
- ▶ Таким образом, требования современного рынка подталкивают поставщика продукции (товаров и услуг) к внедрению систем качества.

Внедряя на предприятиях систему качества в соответствии с ИСО 9000, предприниматель получает и выгоду:

- ▶ за счет перераспределения затрат сокращается та их доля, которая шла на обнаружение и исправление дефектов, общая сумма затрат снижается и появляется дополнительная прибыль;
- ▶ повышается исполнительская дисциплина на предприятии, улучшается мотивация сотрудников, снижаются потери, вызванные дефектами и несоответствиями;
- ▶ предприятие становится более "прозрачным" для руководства, в связи с этим повышается качество управленческих решений.