

**УДК 658.14**

**Михайло Галушчак, Ольга Галушчак**

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

## **СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В СТАНДАРТАХ ISO 2015 РОКУ**

**Mykhaylo Halushchak, Olha Halushchak**

### **QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN STANDARDS ISO 2015**

Стандарти ISO 9000 узагальнюють найраціональніші знання, які були накопичені теоретичною та практичною діяльністю у галузі якості. Це документи загального характеру, що утворюють добровільну, засновану на міжнародному консенсусі, систему. Принципи, встановлені цією системою і узгоджені між професіоналами, можуть бути використані в діяльності будь-якої виробничої або сервісної організації як державного, так і приватного сектору. Ці стандарти сприяють вільному розвитку різних напрямків забезпечення якості та технологій, не нав'язуючи ніяких моделей удосконалення внутрішнього управління якістю.

Завдяки більш, ніж 1,1 млн. сертифікатів, виданих в усьому світі, ISO 9001 дозволяє організаціям продемонструвати клієнтам, що вони можуть запропонувати продукти і послуги стабільно хорошої якості. Цей стандарт також є інструментом для оптимізації процесів і підвищення їх ефективності. Виконуючий обов'язки генерального секретаря ISO Кевін Мак-Кінлі пояснює: "ISO 9001 дозволяє організації адаптуватися до мінливого світу. Даний стандарт підсилює здатність організацій задовольняти своїх клієнтів і забезпечує узгоджену базу для стійкого зростання і успіху"[1].

Усі міжнародні стандарти системи менеджменту якості проходять періодичну перевірку на відповідність існуючим потребам зацікавлених сторін (бізнесу, державних органів, споживачів). Результатами такої перевірки є перегляд положень чинних стандартів і розроблення нових версій. Стандарти ISO переглядають приблизно кожні п'ять років з метою їх оновлення та підтримання ринкової актуальності.

Організація зі стандартизації (ISO) у вересні 2015р. опублікувала нові редакції стандартів з менеджменту якості ISO 9000:2015 і ISO 9001:2015. Разом з ними опубліковано «Керівництво з планування переходу на версію ISO 9001:2015» та «Керівництво з вимогами до документованої інформації ISO 9001:2015». У них, на відміну від попередніх, міститься ціла низка змін принципового характеру, що стосуються як структурної побудови, так і змістовної частини вимог.

Видання 2015 року містять в собі важливі зміни, які Найджел Крофт (голова підкомітету ISO) охарактеризував як еволюційні, а не революційні: "Ми просто переносимо ISO в 21 століття. Більш ранні версії стандарту ISO 9001 носили досить директивний характер, з безліччю задокументованих процедур та записів. У виданнях 2000 і 2008 років ми більше сфокусувалися на процесі управління і в меншій мірі на документації. Зараз ми повинні піти ще далі - ISO 9001:2015 носить менш розпорядчий характер, ніж попередні версії, натомість зосереджується на ефективності. Ми домоглися цього шляхом поєднання процесного підходу з ризик-орієнтованим мисленням, використовуючи підхід Plan-Do-Check-Act (плануй-роби-перевірйай-дій) на всіх рівнях організації" [1].

Нова версія стандарту ISO 9001 істотно змінилася порівняно з версією 2008 року. Стандарт ISO 9001:2015 року розроблений згідно додатку до директиви ISO Annex SL (ISO / IEC Directives, Part 1 Consolidated ISO Supplement - Procedures specific to ISO). Директива визначає вимоги щодо нормативних документів до системи управління. Вона встановлює новий, єдиний стандарт для структури систем управління (не тільки

ISO 9001, а й для інших систем менеджменту).

Структура стандарту змінена із звичних восьми до десяти нових розділів, значно модифікованих за змістом і назвами. Наприклад, в новій версії розділ 4 названий «Контекст організації» замість «Система менеджменту якості», розділ 5 зветься «Лідерство» замість «Відповідальність керівництва» і т.д. Деякі пункти змінили свою нумерацію, наприклад, пункт 8.2.2 «Внутрішній аудит» змінений на пункт 9.2, а пункт 5.6 «Аналіз з боку керівництва» змінений на 9.3 і т.д.

Внесено зміни до переліку принципів менеджменту якості. Кількість принципів зменшилася, проте значно доповнено опис змісту кожного з них. У стандарті 2015 року вилучено принцип «Системний підхід», а принцип «Взаємовигідні відносини з постачальниками» розширено до принципу «Управління взаєминами із зацікавленими сторонами».

У стандарті додано новий розділ 4 «Контекст організації», який включає «розуміння потреб і очікувань зацікавлених сторін» і вимоги щодо визначення сфери дії системи менеджменту якості. У той же час розділ 4 «Система менеджменту якості» попередньої версії стандарту перетворився в пункт 4.4.

У новому стандарті відсутній розділ, що встановлює вимоги до керівництва щодо забезпечення якості. Визначення та опис сфери застосування системи розкрито в новому пункті 4.3 «Визначення сфери застосування системи менеджменту якості». Зазначено, що сфера застосування повинна бути представлена як «документована інформація».

Новий розділ 5 присвячений принципу «Лідерство». Зникло поняття «Представник керівництва з якості», яке дозволяло вищому керівництву делегувати роботи з якості своєму співробітнику. Тепер все вище керівництво повинно бути прихильником системи менеджменту якості. Лідерство керівництва полягає в ухваленні рішень, заснованих на фактах і показниках, забезпеченні впровадження та функціонування системи менеджменту якості, створенні та впровадженні стратегії, включаючи політику та цілі якості, а також їх доведення до персоналу. Розробники стандарту ISO 9001:2015 говорять не про систему менеджменту якості окремо, а про існування на підприємстві цілісної системи менеджменту.

Нова версія не включає окремого розділу для попереджувальних дій, так як система менеджменту якості передбачає виявлення ризиків і повинна бути спрямована на їх попередження. Замість звичного пункту 7.4 «Закупівлі» з'явився пункт 8.4 «Управління зовнішнім забезпеченням товарами і послугами», який встановлює вимоги до зовнішніх постачальникам і включає в себе вимоги до аутсорсингу [2].

В Україні Наказом Національного органу із стандартизації (ДП «УкрНДНЦ») №145 від 05.11.2015 р та доповненням № 172 від 04.12.2015 р з 01.01.2016 р введені в дію національні стандарти України: ДСТУ ISO 9000:2015 «Системи менеджменту якості. Основні положення і словник термінів» та ДСТУ ISO 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги», які гармонізовані з міжнародними та європейськими нормативними документами.

Одночасно із значною кількістю позитивних оцінок нових стандартів ISO 9000:2015 і ISO 9001:2015 слід зазначити, що на думку окремих фахівців, ці документи не дозволяють уникнути низки методичних проблем [3].

#### **Список використаних джерел:**

1. <http://intercert.com.ua/news/news-of-standardization/449-versii-standartov-iso-9000-2015-iso-9001-2015-iso-14001-2015>.
2. <http://iso-management.com/wp-content/uploads/2015/10/ISO-9001-2015-ot-30.09.14-Cert-Group.pdf>.
3. В.А. Качалов «Нерешенные проблемы новых версий ISO 9000:2015 и ISO 9001:2015. «Методы менеджмента качества», 2015, № 10.