

Траченко Л.А.

*к.э.н., доцент, доцент кафедры экспертизы товаров и услуг
Одесский национальный экономический университет*

СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ПО НОВОЙ ВЕРСИИ СТАНДАРТА ISO 9001:2015 – ЗАЛОГ УСПЕШНОГО РАЗВИТИЯ ОТЕЧЕСТВЕННЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

Современные условия функционирования компаний, обусловленные ограниченностью ресурсов, несовершенством процессов управления, нестабильным качеством оказываемых услуг, постоянно ужесточаемыми требованиями законодательства в части безопасности для здоровья населения и окружающей среды, заставляют компании искать пути повышения эффективности своей деятельности.

Всё чаще компании, обращаясь к мировому опыту хозяйствования, видят пути преодоления сложившейся ситуации во внедрении системы менеджмента качества (СМК), соответствующей требованиям международных стандартов ISO серии 9000. Потребитель при заключении контрактов активно требует у поставщика подтверждения соответствия функционирующей системы менеджмента качества требованиям государственных и международных стандартов ISO (сертификаты соответствия). Зарубежные компании, например, никогда не обратят своё внимание на компанию как на потенциального партнёра, если СМК не имеет сертификата соответствия требованиям международных стандартов. Наличие сертификата соответствия означает безусловное признание мировым бизнес-сообществом компании как стабильной, динамично развивающейся и высокопрофессиональной организации. Поэтому компаниям, нацеленным на повышение эффективности своей деятельности, в современных условиях хозяйствования без сертифицированной СМК не обойтись.

Особого внимания заслуживает новая версия международного стандарта ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования». Стоит отметить, что новый стандарт не несет концептуальных изменений относительно действующей версии 2008 года, которая, по сути, подтвердила свою жизненность и продолжает быть актуальной. Это означает, что СМК организаций не будут претерпевать серьезных изменений при переходе на новую версию стандарта. Режим перехода достаточно комфортный – Международный форум по аккредитации отводит на переходный период 3 года.

Техническим комитетом ISO/TC176 сформулированы требования к новой версии стандарта 9001, и он должен:

- создать стабильную систему требований на следующие 10 лет;
- несмотря на достаточно общий характер, оставаться актуальным для всех типов и размеров организаций, независимо от сектора экономики;
- сохранить нынешний акцент на результативном управлении процессами для достижения желаемых результатов
- принять во внимание изменения в практике менеджмента качества и отразить изменения во все более сложной и динамичной среде, в которой действуют организации;
- применить общую структуру, текст и определения, изложенные в Приложении SL к Директиве ISO для обеспечения совместимости с другими системами менеджмента (например, ISO 14001).

Анализируя текст стандарта ISO 9001:2015 «Система менеджмента качества. Требования», можно выявить наиболее значимые его отличительные особенности в сравнении с предыдущей версией [1]:

1. Измененная структура, текст, термины в соответствии с Приложением SL (Директивы ИСО).
2. Пересмотренные принципы менеджмента качества.
3. Контекст деятельности организации.
4. Учет потребностей заинтересованных сторон.
5. Лидерство.
6. Риск-ориентированное мышление.
7. Документированная информация.
8. Организационные знания.

При реализации новых требований стандарта обращает на себя внимание новый элемент – определение заинтересованных сторон и области применения СМК. Это можно реализовать например с помощью SWOT-анализа.

«Контекст организации» будет описывать совокупность факторов, необходимых для полного понимания специфики деятельности организации. Организация определяет внешние и внутренние факторы влияния, цели своей деятельности, способность достигать результатов в рамках системы менеджмента (любой - качества, экологии, безопасности и т.д.). Организация должна четко определить заинтересованные стороны и их требования.

Главное нововведение ISO 9001:2015 – планирование осуществляется не просто как желаемое видение результата, а обязательно включает в себе оценку рисков для каждого процесса. Управление рисками, риск-менеджмент — процесс принятия и выполнения управленческих решений, направленных на снижение вероятности возникновения

неблагоприятного результата и минимизацию возможных потерь, вызванных его реализацией.

Начало работы риск-менеджера состоит в том, чтобы определить важные для бизнес-процессов активы. Под понятием «актив» в данном случае стоит понимать все, что имеет ценность для предприятия применительно к каждому процессу. Это может быть все, что вы посчитаете важным для работы бизнеса. В практике менеджмента качества применяется известный метод FMEA (анализ причин и последствий отказов), широко используется в процессах проектирования и технологической подготовки производства изделий. Этот подход применим и к другим процессам.

Серьезному изменению в новой версии стандарта подвергся подход к *компетентности организации*. Если в предыдущих версиях эта компетентность определялась квалификацией персонала, то в версии 2015 года она базируется на концепции «знаний организации» и «менеджменте знаний». Образно говоря, уходит в прошлое «ремесленный» подход, когда многое определялось умением и квалификацией отдельного специалиста. Теперь важны совокупные знания и умения всего коллектива, которые обеспечиваются, наряду со знаниями и умениями отдельных специалистов, знаниями, аккумулированными в информационных фондах организации, правильным формированием рабочих групп, команд, составов участников проектов и др. Безусловно, менеджмент знаний – это качественно новый уровень, дающий возможность выпускать более качественный продукт в более короткие сроки.

Переход на новую версию стандарта ISO 9001 будет легким для организаций, идущих по пути постоянного совершенствования систем менеджмента, так как в практике международных и украинских компаний давно применяются инструменты, рекомендуемые ISO 9001:2015. Для «формально» внедривших системы менеджмента организаций, переход на новую версию стандарта будет гораздо более затруднительным.

Список использованных источников

1. Системи управління якістю. Вимоги.: ДСТУ ISO 9001:2009. - К.: Держспоживстандарт України, 2009. - 26 с. - [Національний стандарт України].

2.. Корягина К. А. Новая версия международного стандарта ISO 9001:2015 [Текст] // Проблемы и перспективы экономики и управления: материалы III междунар. науч. конф. (г. Санкт-Петербург, декабрь 2014 г.). — СПб.: Заневская площадь, 2014. — С. 175-179.

3. Екатеринбург М.В. Вопросы применения требований стандартов на системы менеджмента качества для разных отраслей экономики // Сертификация.— № 2. – 2012.