

М.Ф. РОГОВ, інженер ДП «Харківстандартметрологія»
Е.И. ПОДОПРИГОРА, студентка НТУ"ХПІ"

СУЧАСНИЙ ЕТАП РОЗВИТКУ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ В УКРАЇНІ

Висвітлено результати впровадження стандарту ISO 9001 та наведено порівняльний аналіз відмінностей нової версії стандарту ISO 9001:2008 від ISO 9001:2000. Розглянуто вимоги до процесів систем менеджменту якості та критеріїв їх результативності.

The results of introduction of standard ISO 9001 are illustrated. The comparative analysis of the differences of standards ISO 9001:2008 and ISO 9001:2000 is given. The requirements to the processes of quality management systems and the criteria of their effectiveness are considered.

Постановка проблеми. Уряд України у своїх програмних документах задекларував бажання побудувати сучасну модель економіки на основі інноваційно-інвестиційного розвитку, переходу від постіндустріального суспільства до інформаційного, пріоритету національних інтересів, випуску на світовий ринок конкурентноздатної продукції. Перехід України до нової моделі економіки, прийняті в рамках вступу до СОТ зобов'язання, а також проголошений курс на інтеграцію в ЄС передбачають адаптацію українського законодавства до європейського, гармонізацію нормативної бази з міжнародними і європейськими стандартами, поступовий перехід від обов'язкової сертифікації до оцінки відповідності вимогам технічних регламентів, зміцнення та розвинення сфери ринкового нагляду, повсюдне впровадження систем управління якістю на основі досвіду держав-членів ЄС.

Аналіз літератури. Згідно з оцінкою Всесвітнього економічного форуму Україна зайняла 72 місце в рейтингу глобальної конкурентноздатності 2008-2009 серед 134 країн, що аналізувалися. Для порівняння – перше місце займає США. Китай продовжує лідирувати серед найбільших економік, що розвиваються: він отримав 30 місце в рейтингу та став четвертим у світі найбільшим економічним суб'єктом після США, Японії і Німеччині. Росія перебуває на 51 місці в зазначеному рейтингу.

Якщо й далі наша країна буде продовжувати виробляти продукцію за застарілими стандартами, застосовувати процедури оцінки відповідності та проводити вимірювання, результати яких не визнають у світі, не забезпечить широке впровадження сучасних систем управління, то вона може залишитися на узбіччі глобальної економіки.

Мета статті – забезпечення теоретичних основ впровадження систем управління якістю в Україні. Принципи управління якістю, що сформульовані у стандарті ISO 9001:2000, покладено сьогодні в основу всіх відомих "га-

лузевих" стандартів на сучасні системи управління: ISO 14001, ISO 22000, OHSAS 18001, ISO/TS 16949, ISO/TS 29001, AS9100, AS9110, AS9120, ISO 13485 та ін. Українським аналогом цього стандарту став ДСТУ ISO 9001:2001 [1].

Аналіз впровадження систем управління якістю. Стандарт ISO 9001 є найбільш відомим і використовуваним на сьогоднішній день. За даними Міжнародної організації зі стандартизації ISO (The ISO Survey of Certifications 2008) на 01.01.2007 р. у світі було сертифіковано 896929 систем управління якістю за ISO 9001 у 170 країнах, на 01.01.2008 р. – 951486 систем у 175 країнах і на 01.01.2009 р. 982832 системи у 176 країнах світу. З кожним роком їх кількість неухильно зростає.

На рис. 1 наведено показники по першим 10 країнам – лідерам у галузі сертифікації систем управління якістю.

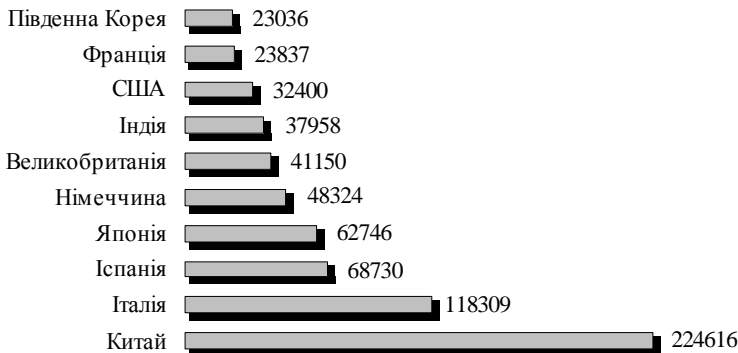


Рис. 1 – Країни з найбільшою кількістю сертифікованих систем управління якістю згідно з ISO 9001 на 01.01.2009 р.

Безперечним лідером є Китай, що успішно завойовує нові ринки збуту своєї продукції. Широко впроваджується стандарт ISO 9001 в Італії, Іспанії, Японії. Загалом у світі найбільша кількість сертифікованих систем управління якістю є у країнах Європи (46,3 %) і Далекого Сходу (36,3 %).

В 2008 р. Міжнародна організація зі стандартизації ISO опублікувала нову версію стандарту на системи управління якістю ISO 9001:2008 [2], яка прийнята в Україні в якості національного стандарту ДСТУ ISO 9001:2009 [3].

Основною особливістю міжнародного стандарту ISO 9001:2008 є те, що він спрямований на підвищення ступеня задоволеності споживачів. Стандарт ISO 9001:2008 практично не містить нових вимог до систем управління якіс-

тю, а вносить деякі корисні уточнення та роз'яснення до існуючих вимог. Більшість змін має редакційний характер. Суттєвою особливістю нового стандарту є також підвищення його сумісності з міжнародним стандартом на системи екологічного керування ISO 14001:2004, що полегшує організаціям можливість сертифікації одночасно двох систем управління, так званих, інтегрованих систем.

З метою розроблення системи управління якістю необхідно знати докладніше основні відмінності [4] стандарту ДСТУ ISO 9001:2009 порівняно з ДСТУ ISO 9001:2001, а саме:

- до обов'язкових вимог додано вимоги законодавства;
- обов'язкові вимоги повною мірою розповсюджуються також і на постачальників;
- уточнено вимоги до процесів, що виконуються третіми особами;
- дозволено в одному документі описувати два процеси та описувати один процес у двох або декількох;
- представник керівництва з якості повинен бути саме представником керівництва;
- інформаційні системи офіційно включені до інфраструктури;
- у склад виробничого середовища додано такі параметри, як вологість, температура, рівень шуму тощо;
- вимірювання розглядається як один з видів діяльності організації по відношенню до процесів життєвого циклу;
- продукція повинна ідентифікуватися не тільки у місцях зберігання, а й при здійсненні процесів життєвого циклу;
- керівництво тепер несе відповідальність за попереджувальні та коригувальні дії, необхідні для усунення невідповідностей, виявлених під час аудиту;
- організація сама повинна визначити тип моніторингу і вимірювання.

Міжнародний стандарт ISO 9001:2000 та національний стандарт ДСТУ ISO 9001-2001 є чинними до 14 листопада 2010 року. Після зазначеного терміну сертифікація буде здійснюватися тільки на відповідність нової версії стандарту.

Сьогодні більше мільйона організацій у світі впровадили системи управління якістю за ISO 9001, що підтверджує позитивний вплив цих систем на конкурентоздатність продукції і послуг.

В Україні за даними ISO станом на 01.01.2007 р. було сертифіковано 1808 систем управління якістю, на 01.01.2008 р. – 2150 систем, на 01.01.2009 р. – 2453 системи, охоплюючи ті, що сертифіковані міжнародними органами з сертифікації.

За даними Реєстру системи УкрСЕПРО на 12.05.2009 р. в Україні нараховувалось лише 1733 системи управління якістю, що сертифіковані національними органами з сертифікації. Крім того, у більшості випадків ці системи

управління не результативні, існують тільки на папері. Така ситуація могла виникнути в результаті дії наступних чинників:

- низька обізнаність вітчизняних підприємств, щодо функціональних можливостей сучасних систем управління;
- причини реальних проблем підприємства залишаються осторонь від системи менеджменту якості, на відміну від самих проблем, які добре відомі;
- вище керівництво не проявляє лідерства в питаннях створення ефективною системи запобіжних та коригувальних дій і в питаннях удосконалення системи менеджменту якості у цілому, через нерозуміння, навіщо це потрібно;
- недостатній рівень фінансування науково-методичних розробок в галузі систем управління якістю.

Застосування процесного підходу в менеджменті якості. Згідно з ДСТУ ISO 9001:2009 весь виробничий цикл виготовлення виробу складається з пов'язаних між собою процесів. Стандарт обумовлює застосування процесного підходу під час розроблення, впровадження та поліпшення системи менеджменту якості компанії. Такий підхід ставить за обов'язок підприємству визначити комплекс процесів, як керованої діяльності, ідентифікувати їх і здійснювати менеджмент даних процесів. Визначення характеристик кожного процесу, якими є вхідні та вихідні об'єкти, а також послідовності дій персоналу в рамках кожного процесу допомагає у випадку невизначеності щодо будь-якого компоненту виробу, без зайвих труднощів зняти цю невизначеність. Джерелом невизначеності, що призводить до ризику, є всі стадії життєвого циклу продукції.

Перевагою процесного підходу є забезпечуваний ним безперервний контроль зв'язків окремих процесів у межах системи процесів, а також їх поєднань і взаємодій. Застосовуючи такий підхід у межах системи управління якістю, особливу увагу приділяють:

- а) розумінню та виконанню вимог;
- б) потребі розглядати процеси з погляду створювання додаткових цінностей;
- в) отриманню результатів функціонування процесу та досягненню результативності;
- г) постійному поліпшуванню процесів на основі об'єктивного вимірювання.

Стандарт ISO 9001 декларує процеси, необхідні для системи управління якістю. А саме процеси: управлінської діяльності; надання ресурсів; випуску продукції; вимірювання та аналізування; поліпшування.

Для формування системи процесів повинні бути спочатку встановлені вихідні визначення та принципи, на основі яких буде вестися практична розробка. У статті пропонується систематизувати всі вимоги стандарту ISO 9001 у вигляді послідовностей процесів (рис. 2).

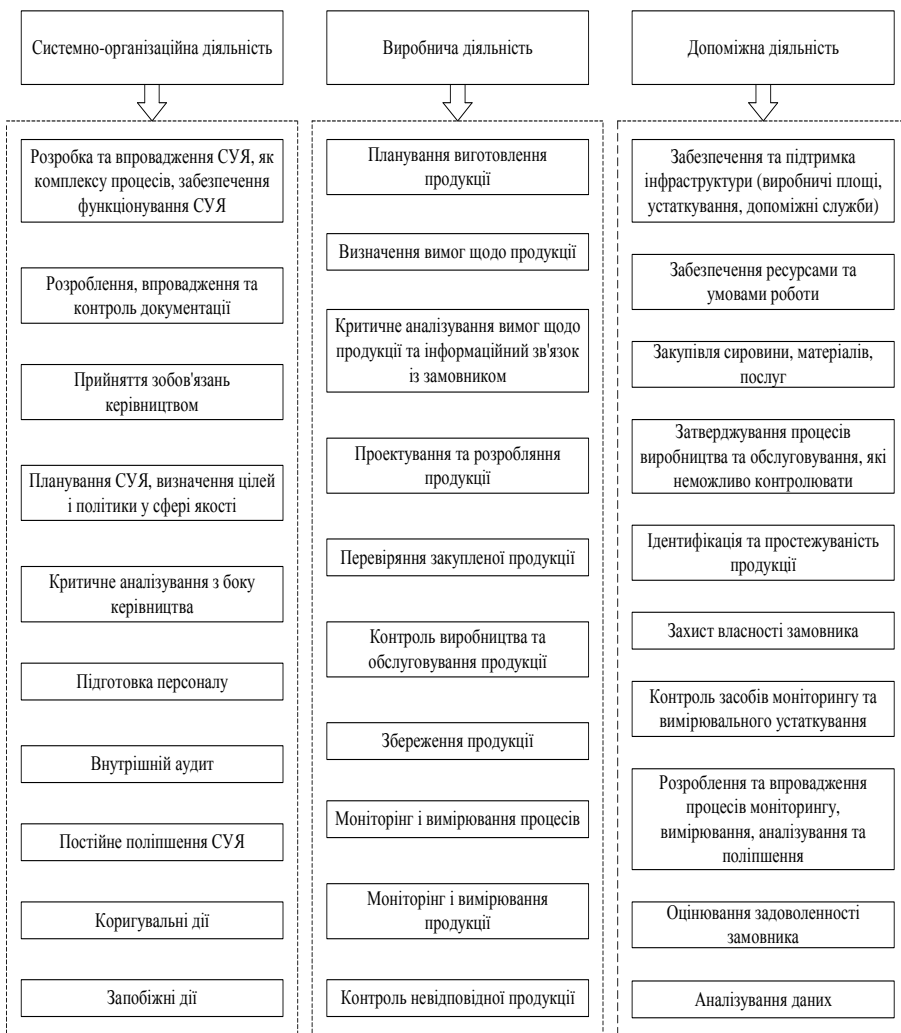


Рис. 2 – Вимоги стандарту ДСТУ ISO 9001:2009 у вигляді структурованої процесної схеми

Якість функціонування системи процесів визначається критеріями результативності процесів. Перш ніж установлювати критерії, варто чітко з'ясувати:

- які результати будуть отримані у ході діяльності даного процесу;
- для чого і кому потрібні ці результати.

Критерії якості результату процесу встановлює безпосередній споживач виходу цього процесу. Споживачем процесу може бути не тільки зовнішній, але й внутрішній користувач. Власник процесу теж може додати критерії для поліпшення, не порушуючи при цьому вимог споживача. Однак до продукту можуть бути пред'явлені інші вимоги, насамперед, на рівні законодавства. Таким чином одержується повний набір вимог до продукту, який буде результатом відповідного процесу. Отже, критерієм результативності процесу має бути ступень виконання заздалегідь встановлених вимог до його продукту.

Особливу увагу слід приділяти вимірюванню ключових результатів, до яких відносяться: ступень досягнення головної мети, вплив на довкілля, ефективність та економічність використання всіх ресурсів, задоволення фінансових інтересів або інших потреб. Оцінювання результативності певного процесу системи менеджменту якості за даними критеріями, наприклад, у вищому навчальному закладі, вимагає застосування експертних методів.

Висновки. Наданий у статті аналіз сучасного стану впровадження систем управління якістю згідно з ДСТУ 9001 свідчить про суттєве відставання вітчизняної сфери менеджменту якості продукції.

Розглянутий підхід до оцінки результативності процесів системи управління якістю дозволяє визначити стратегію удосконалення системи в цілому, що є необхідною умовою для забезпечення високої якості виробництва. Він полегшує оцінку внеску кожного окремого етапу виробничого процесу до здійснення заходів щодо підвищення якості продукції, послуг.

Міжнародні стандарти ISO серії 9000, що формулюють вимоги до систем управління якістю – це набір мінімальних узгоджених вимог, виконання яких дає можливість "вижити" у сучасних економічних ринкових відносинах. Підвищення ефективності їх функціонування є першочерговим завданням, оскільки якість вітчизняних товарів і послуг є важливим показником національної безпеки.

Список літератури: 1. ДСТУ ISO 9001:2001. Системи управління якістю. Вимоги. 2. ISO 9001:2008 «Quality management systems — Requirements». 3. ДСТУ ISO 9001:2009. Системи управління якістю. Вимоги. 4. *Лосюк Л.* Основні тенденції розвитку сучасних концепцій СУЯ // Стандартизація, сертифікація, якість. 2009. №4. С.3-9. 5. *Паракуда В., Огірко Р., Сухенко А., Шишкіна Л.* Запровадження сучасних систем управління // Стандартизація, сертифікація, якість. 2008. №3. С.47-51. 6. ДСТУ ISO 14001:2006. Системи екологічного керування. Вимоги та настанови щодо застосування.

Стаття представлена д.т.н. проф. НТУ «ХПІ» Кондрашовим С.І.

Надійшла в редакцію 09.03.2010