

УДК 006.034

**ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМАМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА:
НОВШЕСТВА РОССИЙСКОЙ СТАНДАРТИЗАЦИИ**

**REQUIREMENTS FOR MANAGEMENT SYSTEMS QUALITY:
INNOVATIONS OF THE RUSSIAN STANDARDIZATION**

©Баурина С. Б.

канд. экон. наук

Российский экономический университет им. Г. В. Плеханова

г. Москва, Россия

baurinaaa@yandex.ru

©Baurina S.

PhD

Plekhanov Russian University of Economics

Moscow, Russia

baurinaaa@yandex.ru

Аннотация. Данная статья посвящена новой версии национального стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015. «Системы менеджмента качества. Требования». Конкретизируются назначение и структура стандарта. Обозначены современные принципы управления качеством. Описаны потенциальные преимущества, которые гарантирует организации внедрение СМК, основанной на стандарте ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Abstract. This article focuses on the new version of the national standard GOST R ISO 9001-2015 “The quality management System. Requirements”. Specified purpose and structure of the standard. Marked with modern principles of quality management. The potential benefits that the organization ensures the implementation of a QMS based on the standard GOST R ISO 9001-2015.

Ключевые слова: стандарт, система менеджмента качества, организация, требования, процессный подход, риск-ориентированное мышление.

Keywords: standard, quality management system, organization, requirements, process approach, risk-oriented thinking.

Внедрение системы менеджмента качества является стратегическим решением для современной организации, способным улучшить результаты ее деятельности и обеспечить прочную основу для инициатив, ориентированных на устойчивое развитие.

Система менеджмента качества включает действия, с помощью которых организация устанавливает свои цели и определяет процессы и ресурсы, требуемые для достижения желаемых результатов; она управляет взаимодействующими процессами и ресурсами, требуемыми для обеспечения ценности и реализации результатов для соответствующих заинтересованных сторон.

Система менеджмента качества позволяет высшему руководству оптимизировать использование ресурсов, учитывая долгосрочные и краткосрочные последствия их решений. Система менеджмента качества предоставляет средства управления для идентификации

действий в отношении преднамеренных или непреднамеренных последствий в предоставлении продукции и услуг [1].

С 01.11.2015 г. В России вступил в силу стандарт ГОСТ Р ИСО 9001 2015. «Системы менеджмента качества. Требования» (утв. Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28.09.2015 г. №1391-ст).

Стандарт подготовлен ОАО «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» и внесен Техническим комитетом по стандартизации ТК 076 «Системы менеджмента». Данный стандарт идентичен международному стандарту ISO 9001:2015 «Quality management systems — Requirements».

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 устанавливает требования к системе менеджмента качества (СМК) в том случае, если организация:

- нуждается в демонстрации своей способности постоянно поставлять продукцию и (или) услуги, отвечающие требованиям потребителей и применимым законодательным и нормативным правовым требованиям;

- имеет цель: повышение удовлетворенности потребителей посредством результативного применения системы менеджмента качества, включая процессы ее улучшения, и обеспечение соответствия требованиям потребителей и применимым законодательным и нормативным правовым требованиям [2].

Все требования стандарта носят общий характер и предназначены для применения любыми организациями независимо от их вида, размера, поставляемой продукции и предоставляемых услуг.

ГОСТ Р ИСО 9001–2015. «Системы менеджмента качества. Требования» состоит из 10 разделов: Область применения; Нормативные ссылки; Термины и определения; Среда организации; Лидерство; Планирование; Средства обеспечения; Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг; Оценка результатов деятельности; Улучшение.

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 основан на принципах менеджмента качества, описанных в ИСО 9000: ориентация на потребителей; лидерство; взаимодействие работников; процессный подход; улучшение; принятие решений, основанное на свидетельствах; менеджмент взаимоотношений (Таблица).

Требования к системам менеджмента качества, установленные стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2015. «Системы менеджмента качества. Требования», являются дополнительными к требованиям к продукции и услугам.

В новом стандарте применен процессный подход, который включает цикл «Планируй — Делай — Проверь — Действуй» (PDCA), и риск-ориентированное мышление. Процессный подход позволяет организации планировать свои процессы и их взаимодействие. Реализация цикла PDCA позволяет организации обеспечить ее процессы необходимыми ресурсами, осуществлять их менеджмент, определять и реализовывать возможности для улучшения. Риск-ориентированное мышление позволяет организации определять факторы, которые могут привести к отклонению от запланированных результатов процессов и системы менеджмента качества организации, а также использовать предупреждающие средства управления для минимизации негативных последствий и максимального использования возникающих возможностей [2].

Постоянное выполнение требований и учет будущих потребностей и ожиданий в условиях все более динамичной и сложной среды ставит перед организацией сложные задачи. Для решения этих задач организация могла бы посчитать необходимым использовать различные формы улучшения в дополнение к коррекции и постоянному улучшению, например, такие как прорывное изменение, инновация и реорганизация [3, с. 215].

Новый стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2015. «Системы менеджмента качества. Требования» позволяет организации применять процессный подход в сочетании с циклом PDCA и риск-ориентированным мышлением с тем, чтобы согласовать или интегрировать свою систему менеджмента качества с требованиями других стандартов на системы менеджмента.

Таблица.

ПРИНЦИПЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Принцип 1	Формулировка 2	Обоснование 3
Ориентация на потребителей	Менеджмент качества нацелен на выполнение требований потребителей и на стремление превзойти их ожидания	Устойчивый успех достигается тогда, когда организация завоевывает и сохраняет доверие потребителей и других заинтересованных сторон. Каждый аспект взаимодействия с потребителем дает возможность создавать больше ценности для потребителя. Понимание настоящих и будущих потребностей потребителей и других заинтересованных сторон вносит вклад в достижение организацией устойчивого успеха
Лидерство	Лидеры на всех уровнях организации обеспечивают единство цели и направления деятельности организации и создают условия, в которых работники взаимодействуют для достижения целей организации в области качества	Создание единства цели, направления деятельности и взаимодействия работников позволяет организации обеспечить согласованность ее стратегий, политик, процессов и ресурсов для достижения своих целей
Взаимодействие работников	Для организации крайне важно, чтобы все работники были компетентными, наделены полномочиями и вовлечены в создание ценности. Компетентные, наделенные полномочиями и взаимодействующие работники на всех уровнях организации повышают ее способность создавать ценность	Для того чтобы эффективно и результативно управлять организацией, очень важно уважать и вовлекать всех работников на всех уровнях организации. Признание, наделение полномочиями и поощрение навыков и знаний способствуют взаимодействию работников для достижения целей организации
Процессный подход	Последовательные и прогнозируемые результаты достигаются более эффективно и результативно, когда деятельность осознается и управляется как взаимосвязанные процессы, которые функционируют как согласованная система	Система менеджмента качества состоит из взаимосвязанных процессов. Понимание того, каким образом этой системой создаются результаты, позволяет организации оптимизировать систему и ее результаты деятельности

Продолжение Таблицы.

1	2	3
Улучшение	Успешные организации постоянно нацелены на улучшение	Улучшение крайне необходимо организации, чтобы сохранять и поддерживать текущие уровни осуществления деятельности, реагировать на изменения, связанные с внутренними и внешними условиями, и создавать новые возможности
Принятие решений, основанное на свидетельствах	Решения, основанные на анализе и оценке данных и информации, с большей вероятностью создадут желаемые результаты	Принятие решений может быть сложным процессом, и с ним всегда связана некоторая неопределенность. Он часто вовлекает многочисленные типы и источники исходных данных, а также их интерпретацию, которая может носить субъективный характер. Важно понимать причинно-следственные связи и их возможные незапланированные последствия. Анализ фактов, свидетельств и данных приводит к большей степени объективности и уверенности в принятых решениях
Менеджмент взаимоотношений	Для достижения устойчивого успеха организации управляют своими взаимоотношениями с соответствующими заинтересованными сторонами, такими, как поставщики	Заинтересованные стороны влияют на результаты деятельности организации. Устойчивый успех с большей вероятностью будет достигаться в ситуации, когда организация управляет взаимоотношениями со всеми заинтересованными сторонами для того, чтобы оптимизировать их влияние на результаты ее деятельности. Менеджмент взаимоотношений с ее поставщиками и партнерами часто имеет особую важность

В соответствии со стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2015. «Системы менеджмента качества. Требования» организация должна определить границы системы менеджмента качества и охватываемую ею деятельность, чтобы установить область ее применения, ориентируясь на внешние и внутренние факторы, требования соответствующих заинтересованных сторон, продукцию и услуги организации.

Организация должна применять все требования нового стандарта, если эти требования применимы в пределах установленной области применения ее системы менеджмента качества.

Область применения системы менеджмента качества организации должна быть доступна, разрабатываться, актуализироваться и применяться как документированная информация; она должна указывать на охватываемые виды продукции и услуг и давать обоснование для исключения требования данного стандарта, которое она определила как неприменимое к ее области применения системы менеджмента качества [4].

Соответствие требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 может быть заявлено только в том случае, если требования, определенные как неприменимые, не влияют на способность или ответственность организации обеспечивать соответствие продукции и услуг и повышать удовлетворенность потребителей.

В соответствии со стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2015. «Системы менеджмента качества. Требования» организация должна разработать, внедрить, поддерживать и постоянно улучшать систему менеджмента качества, включая необходимые процессы и их взаимодействия, в соответствии с установленными требованиями стандарта. Организация должна определять

процессы, необходимые для системы менеджмента качества, и их применение в рамках организации.

Организация должна в необходимом объеме: разрабатывать, актуализировать и применять документированную информацию для обеспечения функционирования процессов; регистрировать и сохранять документированную информацию для обеспечения уверенности в том, что эти процессы осуществляются в соответствии с тем, как это было запланировано [5, с. 55].

Применение СМК, основанной на стандарте ГОСТ Р ИСО 9001-2015, гарантирует современной организации следующие потенциальные преимущества:

–во-первых, способность стабильно предоставлять продукцию и услуги, которые удовлетворяют требования потребителей и применимые законодательные и нормативные правовые требования;

–во-вторых, создание возможностей для повышения удовлетворенности потребителей и демонстрации соответствия установленным требованиям системы менеджмента качества;

–в-третьих, направление усилий на риски и возможности, связанные со средой и целями организации.

Список литературы:

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь // Электронный фонд правовой и нормативно–технической документации. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200124393> (дата обращения 06.03.2016).

2. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования // Электронный фонд правовой и нормативно–технической документации. Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200124394> (дата обращения 06.03.2016).

3. Терешина А. А., Фазлетдинова Д. В., Баурина С. Б. Особенности предпринимательской деятельности современных российских фирм // Новая наука: стратегия и вектор развития. 2015. №6–1. С. 213–216.

4. Баурина С. Б. Методология использования технологии бенчмаркинга // Бюллетень науки и практики. Электрон. журн. 2015. №1. С. 5–8. Режим доступа: http://media.wix.com/ugd/e90588_05014600e6c94a518d41d3a1dcbf7e3e.pdf (дата обращения 06.03.2016).

5. Баурина С. Б. Управление документацией в системе менеджмента качества предприятия // Научные исследования и разработки. Экономика фирмы. 2013. №2(3). С. 53–57.

References:

1. GOST R ISO 9000-2015. Sistemy menedzhmenta kachestva. Osnovnye polozheniya i slovar' [The quality management System. Basic provisions and dictionary]. Elektronnyi fond pravovoi i normativno–tekhnicheskoi dokumentatsii [Electronic fund legal and normative–technical documentation]. Available at: <http://docs.cntd.ru/document/1200124393>, accessed 06.03.2016.

2. GOST R ISO 9001-2015. Sistemy menedzhmenta kachestva. Trebovaniya [The quality management System. Requirements]. Elektronnyi fond pravovoi i normativno–tekhnicheskoi dokumentatsii [Electronic fund legal and normative–technical documentation]. Available at: <http://docs.cntd.ru/document/1200124394>, accessed 06.03.2016.

3. Tereshina A. A., Fazlutdinova D. V., Baurina S. B. Osobennosti predprinimatel'skoi deyatel'nosti sovremennykh rossiiskikh firm [Features of modern business activity of Russian companies]. New science: strategies and vector development, 2015, no. 6–1. pp. 213–216.

<http://www.bulletennauki.com>

4. Baurina S. B. Methodology for the use of benchmarking technology. Bulletin of science and practice, Electronic journal, 2015, no. 1. pp. 5–8. Available at: http://media.wix.com/ugd/e90588_05014600e6c94a518d41d3a1dcbf7e3e.pdf, accessed 06.03.2016.

5. Baurina S. B. Management documentation in the quality management system of the enterprise. Scientific research and development, Economics of the firm, 2013, no. 2(3), pp. 53–57.

Работа поступила в редакцию
18.01.2016 г.

Принята к публикации
27.01.2016 г.