

Передмова



Сьогодні в нашій державі спостерігається позитивна динаміка економічного розвитку, формуються цивілізовані взаємовідносини між товаровиробниками і споживачами, тому питання якості та конкурентоспроможності вітчизняної продукції набувають особливого значення.

Серед основних завдань Держспоживстандарту України, затверджених Указом Президента України Леонідом Кучмою – участь у формуванні та забезпеченні реалізації державної політики у сфері управління якістю та її міжгалузевої координації.

Наразі перед нашою країною дуже гостро постає питання вступу до Світової організації торгівлі. Багато дискутують з цього приводу, але зрозуміло одне – якщо на державному рівні не буде приділено достатньої уваги підвищенню якості та конкурентоспроможності вітчизняної продукції, тоді у разі вступу України до СОТ не всі наші

виробники витримають жорстку конкуренцію із західними компаніями і залишаться сам на сам зі своїми проблемами. Тому, я глибоко переконаний, що забезпечення поліпшення якості має стати завданням загальнодержавної ваги, а основним шляхом його розв'язання – державна підтримка впровадження сучасних методів управління якістю.

Вже сьогодні національні виробники, котрі зі своєю продукцією вийшли на міжнародні ринки, знають, що без впровадження систем управління якістю, які відповідають вимогам міжнародних стандартів ISO серії 9000 практично неможливо знайти торгового партнера. У сучасних умовах конкурентоспроможність продукції залежить від багатьох факторів, передусім: обсягів знань співробітників, впровадження гнучких виробничих процесів і вміння миттєво реагувати на запити споживачів. Але сьогодні більшість підприємств і організацій, які впроваджують системи управління якістю, гостро відчувають нестачу методичної літератури.

Посібник "ISO 9001 для малих підприємств – Що робити", підготовлений Технічним комітетом стандартизації "Управління якістю і забезпечення якості" (ТК 93), дозволить частково задовольнити попит на методичну літературу з питань розроблення та впровадження систем управління якістю.

Поради та рекомендації, наведені у посібнику, допоможуть читачам зрозуміти як необхідно втілювати у життя вимоги стандарту ISO 9001 до малого підприємства, як розробити, впровадити і сертифікувати власну систему управління якістю на основі застосування найновітніших методів, а відтак і поліпшити свої бізнес-процеси, підвищити довіру споживачів до якості продукції, збільшити ринковий попит на товари і послуги. Я впевнений, що наше майбутнє – у наших руках і від того наскільки професійно ми підійдемо до вирішення цих питань великою мірою залежатиме добробут громадян України. Тому ми маємо об'єднати спільні зусилля аби втілити у життя гасло Держспоживстандарту України: *До високої якості життя разом!*

Голова Держспоживстандарту України,
Лауреат Державної премії України,
Заслужений працівник промисловості України

Леонід Школьник

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Що таке система управління якістю?

Система управління якістю – це засіб, за допомогою якого організація спрямовує та контролює ті види діяльності, які впливають на якість. У широкому розумінні вона складається з організаційної структури, а також з планування, процесів, ресурсів і документації, які використовуються для досягнення певних цілей у сфері якості, забезпечення поліпшення продукції та послуг і виконання вимог замовників.

Системи управління якістю застосовуються у компаніях будь-якого розміру до всіх аспектів управління, наприклад, маркетингової, збутової та фінансової діяльності.

Стандарти на системи управління якістю не слід плутати зі стандартами на продукцію. Більшість організацій, недостатньо обізнаних з поняттям систем управління якістю і, зокрема зі стандартами ISO серії 9000, плутають поняття якості продукції або послуги з поняттям управління якістю.

Застосування стандартів на продукцію, стандартів на системи управління якістю і підходів до поліпшення якості є засобами підвищення задоволеності ваших замовників і конкурентоспроможності вашого підприємства, і ці засоби не виключають один одного.

Системи управління якістю не повинні призводити до надмірної бюрократизації, збільшення паперової роботи або зниження гнучкості функціонування. Слід пам'ятати, що будь-яке підприємство вже має структуру управління, і вона повинна становити основу, на якій будуватиметься система управління якістю. Можливо, ви вже виконуєте багато з вимог, включених у стандарт, але не сформулювали, яким чином їх виконувати.

Що таке система управління якістю за ISO 9001?

Система управління якістю за ISO 9001 – це система, яка побудована на вимогах стандарту чинної версії, тобто на ISO 9001:2000.

Основними ключовими документами, що входять до стандартів ISO серії 9000, є:

- ISO 9000, що встановлює поняття, принципи, основні положення і визначає термінологію для систем управління якістю;
- ISO 9001, що встановлює вимоги, які необхідно виконувати;
- ISO 9004, що є настановою щодо постійного поліпшення діяльності організації загалом;
- ISO 19011, що є настановою щодо здійснення аудиту систем управління якістю (а також систем екологічного управління).

Хоча перші три з вищезгаданих стандартів (які є стандартами на систему управління якістю) були суттєво переглянуті порівняно з виданнями 1994 року, і до ISO 9001 видання 2000 року включено деякі нові вимоги, проте ці стандарти не вимагають від підприємства чогось цілковито нового.

Навіть якщо ви лише зараз приймаєте рішення про застосування стандарту ISO 9001, ваша система вже може бути досить результативною, але поки що не формалізованою та, можливо, незадовільно задокументованою.

Якщо ваша система вже існує і базується на одному із стандартів, виданих у 1994 році, вона потребуватиме актуалізації відповідно до ISO 9001:2000, що може вимагати внесення деяких змін у вашу документацію.

В обох випадках поради, надані в цьому посібнику, є доречними.

Навіщо мати систему управління якістю?¹

Деякі замовники, як приватного, так і державного секторів, прагнуть мати впевненість, яку й може забезпечити підприємство з результативною системою управління якістю.

Задоволення цих очікувань є однією з підстав для впровадження системи управління якістю, але існують й інші міркування, зокрема:

- поліпшення діяльності підприємства та підвищення його продуктивності;
- концентрація зусиль на цілях підприємства і очікуваннях замовників;
- досягнення та підтримання якості продукції та послуг з метою виконання вимог замовників та задоволення їхніх потреб, які можливо передбачити;
- підвищення задоволеності замовника;
- впевненість у тому, що встановлена якість досягається та підтримується;
- надання доказу замовникам та потенційним покупцям того, що ваша організація здатна задовольнити їхні вимоги;
- відкриття нових ринкових можливостей або забезпечення сталості зайнятого сегменту ринку;
- проведення сертифікації/ресстрації;
- можливість конкурувати на тій самій основі, що й великі організації (наприклад, здатність брати участь у тендерах або подавати цінові котування).

Хоча система управління якістю може допомагати у задоволенні цих очікувань, ви повинні пам'ятати, що вона – лише засіб досягнення цілей, визначених вами для вашого підприємства, і сама по собі не є кінцевою метою.

Система управління якістю сама по собі не обов'язково призведе до поліпшення процесів виконання робіт або якості продукції чи послуг. Вона не вирішить всіх ваших проблем. Вона є засобом для запровадження більш систематичного підходу для досягнення цілей вашого підприємства. Вам слід прагнути до збільшення вашого прибутку, щоб виправдати інвестиції на впровадження та підтримання належного функціонування системи управління якістю.

ISO 9001:2000 містить нову вагому вимогу щодо постійного поліпшення. Ви можете скористатися цим підходом для досягнення корисних та маловитратних поліпшень.

¹ Якщо у вас вже впроваджена система управління якістю, тоді цей розділ можна оминати.