

ПРИМЕНЕНИЕ НОВОЙ ВЕРСИИ СТАНДАРТА ГОСТ ISO 9001-2015

Н.Б. Трофимова, студент гр. Пим-141, I курс

Научный руководитель: Д.В. Россиева, ассистент

Кузбасский государственный технический университет имени Т.Ф. Горбачева
г. Кемерово

Стандарты ISO серии 9000 в настоящее время являются самыми применимыми в мире, уже выдано более миллиона сертификатов на СМК, соответствующие требованиям ISO 9001. Стандарты ISO 9001 «Системы менеджмента качества» определили базовый уровень обеспечения уверенности в том, что организации предлагают соответствующую требованиям продукцию.

Сегодня, основываясь на результатах 25-ти лет успешного применения, подкомитет SC2 «Системы качества» технического комитета ISO/TC176 «Менеджмент и контроль качества» закладывает фундамент для разработки следующих поколений стандартов на управление качеством. Отмечая «серебряный юбилей» серии стандартов на менеджмент качества, технический комитет пришел к необходимости глобального пересмотра стандартов серии ИСО 9000.

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 проекта стандарта ГОСТ ISO 9001-2015 «Система менеджмента качества. Требования», можно выявить наиболее значимые его отличительные особенности в сравнении с предыдущей версией [1,2]:

1. Измененные 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.

К настоящему моменту подкомитетом 2 ТК 176 осуществил полный пересмотр восьми основных принципов менеджмента качества. Приятно, но неудивительно констатировать, что принципы выдержали испытание временем: было внесено только несколько незначительных изменений с целью их актуализации для стандартов менеджмента качества следующего поколения. Так, вместо привычных 8 принципов, в стандарте сформулированы 7. Принципы «Системный подход» и «Процессный подход» объединены из соображений идеологии процессного подхода.

С точки зрения процессного подхода, организация предстает как набор процессов (при функциональном подходе - это набор функций). И управление предприятием становится управлением процессами. Каждый процесс при этом имеет свою цель. Управляя процессами и постоянно их совершенствуя, предприятие добивается высокой эффективности своей деятельности. Согласно требованиям стандартов ISO серии 9000 реализация процессного подхода идёт в следующей последовательности:

1. Идентифицировать процессы СМК.
2. Установить последовательность и взаимодействие этих процессов.
3. Обеспечить управление процессами на основе цикла PDCA (планирование выполнение проверка действие).

Что значит идентифицировать процесс? Установить, что он есть, сформулировать его цель, входы и выходы, методы мониторинга (то есть как мы можем убедиться, что этот процесс работает так, как нам нужно). Суть установления взаимодействия между процессами заключается в том, что бы определить кто что и кому должен передавать в рамках организации на основе взаимоотношений типа «поставщик-потребитель», с тем, что бы минимизировать потери качества на всех этапах формирования потребительской ценности. Каждый процесс выделен и управляется (совершенствуется в соответствии с принципами цикла Деминга).

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 здесь 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 новой версии ISO 9001 – 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. Например токарный станок, здание цеха, шкаф, бумажный или электронный документ, деньги в любом виде и даже персонал. В зависимости от сферы применения риска-менеджмента необходимо выбрать определенную категорию активов.

Первая практическая задача риска-менеджера - создать реестр активов. Следующий шаг работы состоит в том, чтобы обозначить проблемы по каждому активу. В работе риска-менеджера принято называть возможные проблемы «рисками». Для оценки риска удобно использовать простой и понятный метод расчета. Именно простота позволит адекватно оценить риски и при необходимости скорректировать их значение. Наиболее простой для расчета риска является следующая формула: Риск = Вероятность*Ущерб. Все риски делятся на приемлемые, оправданные, недопустимые. Приемлемые риски мы не принимаем во внимание дальше, а с остальными работаем. Для рисков, получивших статус оправданных, мы должны подумать о мероприятиях, способных предотвратить или минимизировать (раньше такие действия стандартом назывались предупреждающими). Недопустимый риск показывает нам, что риск важно еще и постоянно контролировать. Повторная оценка необходима для того, чтобы проверить результативность реализованных мероприятий. Этот этап также позволяет снизить погрешность, которая неизбежна при выборе мер путем мозгового штурма. Хотя при этом сама повторная оценка также проводится экспертным путем. Важно использовать одну и туже методику по расчету рисков, а также привлекать для оценки все тех же специалистов/экспертов. Это даст возможность получить сравнимые результаты.

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

Список литературы:

1. ГОСТ ISO 9001-2011 Система менеджмента качества. Требования.
2. Проект ГОСТ ISO 9001-2015 Система менеджмента качества. Требования.