

РАЗДЕЛ 4. ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ И ИНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

М.В. Аторва

ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ СТАНДАРТОВ ISO СЕРИИ 9000

В ряде стран национальные стандарты по управлению качеством существуют уже с середины 70-х годов XX века. Прежде всего, они разрабатывались и применялись в целях обеспечения качества продукции на этапах проектирования и производства в важнейших отраслях промышленности: ядерной энергетике, авиации, космонавтике, производстве военной техники.

С целью устранения различий и для гармонизации требований на международном уровне, разработки единообразного подхода к решению вопросов управления качеством в составе Международной организации по стандартизации (ISO) был создан в 1979 году по предложению Британского института стандартов¹ технический комитет ISO /ТК 176 «Управление качеством и обеспечение качества», в задачу которого входила стандартизация основополагающих принципов системы качества.

Опираясь на национальный опыт в области стандартизации и применения систем обеспечения качества, ISO/ТК 176 разработал и в 1987 г. опубликовал первые шесть стандартов ISO серии 9000².

Сразу же после утверждения стандарты ISO серии 9000 стали широко применяться практически на всех континентах земного шара. Европа, стремящаяся к созданию общего рынка, первой внедрила стандарты ISO 9000, ввела сертификацию на соответствие этим стандартам и провозгласила их применение в качестве

¹ Чайников В.Н. Управление качеством: учеб. пособие. – Чебоксары: Изд-во Чувашского университета, 2008. С. 98.

² Круглов М.Г. Инновационный проект. Управление качеством и эффективностью. – М.: Дело, 2009. С. 109.

стратегии устранения преград свободной торговле¹. По другой версии первой из развивающихся стран приняла стандарты в качестве национальных – Индия².

Япония, принимая активное участие в работе ISO/TK 176, не вводила вначале стандарты ISO серии 9000, т.к. считала, что они отражают минимальные требования к системам качества, а японские системы качества находятся на более высоком уровне. Однако невыполнение требований этих стандартов создало Японии трудности в торговле на рынке EU, и в 1991 году Япония ввела в качестве национальных - стандарты ISO серии 9000³.

В 1988 году и в нашей стране стандарты ISO 9001-ISO 9003 были введены «методом обложки», т.е. путем аутентичного перевода и последующего утверждения Госстандартом⁴: ГОСТ 40.9001-88; ГОСТ 40.9002-88; ГОСТ 40.9003-88.

Данная версия стандартов не была свободна от принципиальных недостатков. Так, Дж. Джуран, авторитетный специалист в области качества, оценивая ее, писал: «Пропаганда говорит, что Ваши проблемы с качеством заканчиваются, когда Ваша организация получила регистрацию по ISO 9000, но регистрация не означает, что Вы достигли качества мирового класса. Мое мнение непопулярно среди организаций по стандартизации»⁵.

Вторая версия стандартов ISO 9000 по результатам практического применения, претерпев незначительные изменения, была утверждена Международной организацией по стандартизации в 1994 году. Целью версии 1994 года являлось достижение удовлетворенности потребителя посредством предупреждения выпуска несоответствующей продукции. Однако и эта версия данных стандартов содержала существенные недостатки. Совершенствование системы управления качеством на основе этих стандартов нередко приводило к излишней формализации и бюрократизации управления⁶.

¹ Системы, методы и инструменты менеджмента качества: учеб. для вузов / под ред. М.М. Кане. – СПб: Питер, 2009. С. 55-57.

² Чайников В.Н. Указ. соч. С. 98-99.

³ Системы, методы и инструменты ... С. 56.

⁴ Минько Э.В. Качество и конкурентоспособность. – СПб: Питер, 2004. С. 186.

⁵ Аристов О.В. Управление качеством: учеб. – М.: ИНФРА-М, 2003. С. 179.

⁶ Там же. С. 179-180.

Во второй редакции стандартов ISO серии 9000:94 было 25 стандартов. Такое большое количество стандартов версии 1994 года объясняется тем, что они создавались независимо от специфики промышленности, но при практическом применении потребовалась разработка рекомендаций, уточняющих их применение в деятельности, связанной с перспективным управлением, непрерывным улучшением, проверками, подготовкой и обучением персонала и т.д.¹

В Российской Федерации новая версия стандартов вышла также «методом обложки» и была зарегистрирована в 1996 году: ГОСТ Р ISO 9001-96, ГОСТ Р ISO 9002-96, ГОСТ Р ISO 9003-96² и др.

Одной из самых мощных движущих сил распространения стандартов ISO является Европейский экономический союз (EU). В частности, соглашение от 1992 г. об образовании EU включает в себя пункт о принятии ISO 9000 в качестве основного стандарта для использования в сфере международной торговли.

В России стандарты серии ISO 9000 стали активно применяться в начале 90-х годов XX века в связи с переходом к рыночной экономике³. Первая российская организация прошла процедуру международной сертификации в 1993 году. По некоторым данным, количество сертифицированных (как по международному, так и по отечественному вариантам) организаций России сегодня превышает 50 тысяч⁴.

Кардинальное совершенствование данной серии стандартов произошло в 2000 году. Новая третья версия этих стандартов существенно уменьшилась количественно: ISO 9000:2000 (аннулирует и заменяет стандарт ISO 8402), ISO 9001:2000, ISO 9004:2000 и др.⁵

¹ Системы, методы и инструменты ... С. 57.

² Минько Э.В. Указ. соч. С. 189.

³ Агранович Б.Л. и др. Менеджмент качества в вузе: научное издание / под ред. Ю.П. Похолкова, А.И. Чучалина. – М.: Логос, 2005. С. 92.

⁴ Васильев А. Международные стандарты ISO серии 9000. История и развитие // URL: http://leanzone.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=182:-iso-9000-catid=41:2008-12-22-17-57-43&Itemid=90.

⁵ Системы, методы и инструменты ... С. 61.

По аналогии с предыдущей версией новые стандарты утверждены в России 15 августа 2001 г.: ГОСТ Р ISO 9000-2001; ГОСТ Р ISO 9001-2001; ГОСТ Р ISO 9004-2001 и др.¹.

По сравнению со своими предшественниками 1994 года новая версия стандартов ISO обладает следующими особенностями:

- базовый стандарт для сертификации – только один, ISO 9001:2000;
- фундаментально изменена философия подхода к менеджменту качества, введен процессный подход;
- системной основой новой версии стали 8 принципов менеджмента качества;
- по сравнению с прежним словарем 8402:1994 в версии 2000 года было исключено 28 и введено 49 дополнительных терминов (например, вместо термина «система качества» введен термин «СМК»);
- понятие «обеспечение качества» было исключено, а 3 «модели обеспечения качества» (9001, 9002 и 9003 версии 1994 года) были заменены на «двуэ взаимосвязанных стандартов» 9001 и 9004 версии 2000 года;
- нет привычного деления на 20 элементов, но они присутствуют в стандарте – сгруппированы в 5 разделах;
- структура стандартов отчетливо выделяет принцип «планируй — действуй — проверяй — корректируй» (цикл Деминга PDCA), который должен использоваться при разработке и улучшении всех процессов² и др.

Вместе с тем, стандарты данной версии требовали совершенствования в силу многих их недостатков: большинством организаций они не востребованы; около 60% организаций, сертифицировавших СМК, не получили ожидаемых результатов по улучшению качества выпускаемой продукции и др.³

¹ Минько Э.В. Указ. соч. С. 192-193.

² Системы, методы и инструменты ... С. 62-63.

³ Материалы XXXVIII научно-технической конференции по итогам работы профессорско-преподавательского состава СевКавГТУ за 2008 год. Том первый. Естественные и точные науки. Технические и прикладные науки // URL: <http://www.ncstu.ru>.

В 2008 году была принята и введена в действие четвертая версия стандартов ISO 9000, которая разъясняет термины и уточняет требования стандартов ISO версии 2000 года: ISO 9000:2008; ISO 9001:2008. Целью внесенных изменений является не введение новых требований, а более глубокое толкование существующих; повышение совместимости с экологическим стандартом ISO 14001:2004¹.

30 октября 2009 г. была официально опубликована новая версия стандарта ISO 9004:2009 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества». Из представленного названия видно, что новый стандарт трансформирован в направлении менеджмента организации в целом. В нем произошли существенные изменения в структуре и содержании по сравнению с предыдущим изданием (например, «содержание» стандарта начинается с главы дающей указания о том, как управлять организацией, направленной на устойчивое развитие, а не с советов как построить СМК)².

Данные стандарты приняты взамен утратившим силу ISO 9001:2001, ISO 9000:2005, ISO 9004:2000.

В настоящее время Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии утверждены следующие национальные стандарты в области качества:

– ГОСТ Р ISO 9000-2008 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» введен в действие с 10 сентября 2009 г. и с правом досрочного применения;

– ГОСТ Р ISO 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования» введен в действие с 13 ноября 2009 г. и с правом досрочного применения.

¹ Переход на новую версию международного стандарта ISO 9001 // URL: http://www.iso-centr.ru/full_news/78/.

² Новое издание ISO 9004 путеводитель организации к «устойчивому развитию» // URL: <http://www.klubok.net/article2358.html>.

Сегодня находится в стадии пересмотра и официальной публикации новой версии ГОСТ Р ISO 9004-2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»¹.

Начиная с 13 ноября 2009 г. все органы по сертификации в России вправе выдавать сертификаты только на соответствие новому ГОСТ Р ISO 9001-2008. Каждой организации, имеющей сертификат на соответствие устаревшему стандарту ГОСТ Р ISO 9001-2001 предписано в течение 2 лет привести свою СМК в соответствие с новым стандартом ГОСТ Р ISO 9001-2008 и получить соответствующий сертификат².

Для организаций, прошедших сертификацию по международному стандарту в международных органах сертификации, определен также переходный период на его новую версию. Все ранее выданные сертификаты соответствия требованиям ISO 9001:2000 будут действовать до 14.11.2010³.

Таким образом, стандарты ISO серии 9000 обобщили накопленный в мировой практике опыт организации работ по качеству путем применения в организациях видов работ (функций, элементов) и объединения их в единую систему качества. Общим направлением истории развития стандартов ISO является унификация терминов, а также универсализация стандартов ISO: они применимы во всех отраслях деятельности. Поэтому для улучшения организации работы по качеству в организации следует обратиться к этому опыту, т.к. для того, чтобы выпускать продукцию на уровне мировых стандартов, нужно чтобы и организация работ по качеству соответствовала современному международному уровню.

¹ История международных стандартов качества ISO (ИСО) серии 9000 // [Электронный ресурс]. URL: http://www.iso-centr.ru/iso_standards/

² Материалы XXXVIII научно-технической конференции по итогам работы профессорско-преподавательского состава СевКавГТУ за 2008 год. Том первый. Естественные и точные науки. Технические и прикладные науки // [Электронный ресурс]. URL: <http://www.ncstu.ru>

³ Переход на новую версию международного стандарта ISO 9001 // [Электронный ресурс]. URL: http://www.iso-centr.ru/full_news/78/