

## МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ ИСО СЕРИИ 9000 И СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В КОНТЕКСТЕ СОВРЕМЕННЫХ ТЕНДЕНЦИЙ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ

© 2015 Т.А. Салимова, В.И. Маколов\*

**Ключевые слова:** качество, система менеджмента качества, международные стандарты ИСО серии 9000, организация, современные тенденции, новые требования к системе менеджмента качества.

Исследуется развитие международных стандартов ИСО серии 9000, проводится сравнение ключевых положений двух последних версий стандарта ИСО 9001, анализируются изменения требований к системам менеджмента качества с учетом современных тенденций развития экономики. Аргументируется необходимость улучшения процесса перехода предприятий и организаций на новую версию международного стандарта ИСО 9001:2015 и повышения результативности систем менеджмента качества.

Развитие процессов глобализации, системный кризис, проявляющийся в экономической, экологической и социальной областях жизни общества, затрагивающий деятельность каждой организации, с одной стороны, усиление конкуренции, необходимость поиска новых конкурентных преимуществ, рост влияния различных групп заинтересованных сторон - с другой, вызывают необходимость поиска подходов, методов и инструментов, способствующих устойчивому развитию организации в условиях турбулентной внешней среды. Большинство современных подходов повышения эффективности деятельности и конкурентоспособности организаций базируются на теории, методологии и практике менеджмента качества. При этом менеджмент качества в настоящее время - это не ограниченная рамками производственного процесса узкая специфическая деятельность, а управление всей организацией, всеми аспектами ее жизнедеятельности. Соответственно, и категория "качество" в современном менеджменте применяется не только по отношению к конечному результату деятельности организации (продукции или услугам), но и по отношению ко всем процессам, осуществляемым в организации (процессам жизненного цикла продукции, управленческим процессам, процессам управления ресурсами, процессам измерения, анализа и улучшения). Стратегия, ориентированная на качество во

всех его проявлениях, предполагает выработку и реализацию подходов, нацеленных на достижение баланса интересов производителей, потребителей, партнеров, собственников, персонала организации, а также общества в целом. Достижение такого баланса является определенной гарантией устойчивого развития и постоянного совершенствования деятельности организации в условиях меняющегося конкурентного мира<sup>1</sup>.

Реализация данного подхода определяется тенденциями менеджмента качества, основными из которых в настоящее время являются:

- ♦ внедрение стандартизированных систем менеджмента с учетом отраслевой специфики или аспектов деятельности (качество, экология, охрана труда, социальная ответственность, непрерывность бизнеса, энергоменеджмент, управление рисками и др.);

- ♦ дальнейшее развитие концепции всеобщего управления качеством, в том числе в части формирования моделей организационного совершенства;

- ♦ переход к интеграции положений менеджмента качества и устойчивого развития.

Несмотря на многогранность современных подходов менеджмента качества, самым распространенным и наиболее активно применяемым в мировой практике является внедрение системы менеджмента качества на основе требований МС ИСО 9001.

\* Салимова Татьяна Анатольевна, доктор экономических наук, профессор, зав. кафедрой управления качеством, декан экономического факультета. E-mail: [tasalimova@yandex.ru](mailto:tasalimova@yandex.ru); Маколов Василий Иванович, кандидат экономических наук, доцент. E-mail: [vmakolov@yandex.ru](mailto:vmakolov@yandex.ru). - Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарёва.

Международные стандарты ИСО серии 9000 на системы менеджмента качества впервые появились в 1987 г. с целью формирования формализованного, надежного и прозрачного механизма обеспечения качества деятельности организации в интересах потребителей. В 1994 г. был проведен первый пересмотр стандартов с целью расширения требований системы качества и преодоления сложностей применения международных стандартов в различных отраслях производства и сфере услуг. Наиболее глубокий и фундаментальный пересмотр международных стандартов был осуществлен в 2000 г. Данный пересмотр был связан с переходом от функционального подхода к концепции процессного управления и с формированием единой модели системы менеджмента качества. Следующий пересмотр международных стандартов на системы менеджмента качества произошел в 2005 и 2008 гг. Существенных изменений на данном этапе произведено не было, так как подход, предложенный в предыдущей версии, активно применялся в практике деятельности предприятий и организаций различных сфер деятельности. Развитие стандартов ИСО серии 9000

было продолжено, и в 2015 г. вышла очередная (пятая по счету) версия двух стандартов ИСО 9000 “Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь” и ИСО 9001 “Системы менеджмента качества. Требования”.

Необходимо отметить, что популярность международных стандартов на системы менеджмента качества непрерывно растет с момента выхода их первой версии. На конец 2014 г. выдано более 1,3 млн сертификатов соответствия требованиям ISO 9001:2008 в 188 странах мира (табл. 1).

Более 84% компаний, имеющих сертифицированные системы менеджмента качества, приходится на европейские страны, Восточную Азию и Тихоокеанский регион. Странами-лидерами по количеству сертифицированных систем являются Китай, Италия и Германия (табл. 2).

На первую десятку стран приходится 72% от общего числа выданных сертификатов.

Среди постсоветских стран явным лидером является Россия. В стране на конец 2014 г. насчитывалась 11 301 сертифицированная система менеджмента качества. Однако страна

*Таблица 1*

**Число стран, имеющих сертифицированные системы менеджмента качества по требованиям ISO 9001, в разрезе регионов мира**

Регион мира	1994 г.	2004 г.	2014 г.
Всего	75	154	188
В том числе:			
Африка	7	29	49
Центральная и Южная Америка	9	29	34
Северная Америка	3	3	3
Европа	34	48	49
Восточная Азия и Тихоокеанский регион	13	22	25
Центральная и Южная Азия	3	10	14
Ближний Восток	6	13	14

*Источник:* The ISO Survey of Management System Standard Certifications. URL: <http://www.iso.org>.

*Таблица 2*

**Страны - лидеры по количеству сертифицированных систем менеджмента качества по требованиям ISO 9001 на конец 2014 г.**

Страна	Количество сертифицированных систем менеджмента качества
1. Китай	342 800
2. Италия	168 960
3. Германия	55 363
4. Япония	45 785
5. Индия	41 016
6. Великобритания	40 200
7. Испания	36 005
8. США	33 008
9. Франция	29 122
10. Австралия	19 731

не входит ни в топ-10 стран - лидеров по числу сертифицированных системы менеджмента качества, ни в десятку стран по темпам их роста. Лидерами по данному показателю выступают Италия, Австралия и Китай (табл. 3).

Таблица 3

**Страны - лидеры по росту числа сертифицированных систем менеджмента качества в 2014 г.**

Страна	Абсолютный прирост
1. Италия	7425
2. Австралия	6608
3. Китай	5767
4. Республика Беларусь	2833
5. Мексика	2538
6. Турция	1473
7. Канада	1274
8. Колумбия	1146
9. Португалия	965
10. Словакия	730

Наиболее активно внедрение и сертификация систем менеджмента качества проходят в таких отраслях, как металлургия и металлообработка (13%), электрическое и оптическое оборудование (9,8%), строительство (9%), оптовая и розничная торговля; ремонт автомобилей, мотоциклов, производство хозяйственных товаров и товаров для личного пользования (8,2%), машиностроение (7,1%), производство резинотехнических изделий и изделий из пластика (5%), инжиниринговые услуги (4,3%), химическая промышленность (3,8%), производство продуктов питания, напитков и табака (3,6%), транспорт, хранение и связь (3,5%), информационные технологии (3%), здравоохранение и социальная работа (3%), образование (2,2%). Другие сектора имеют долю ниже двух процентов<sup>2</sup>.

Рост популярности и востребованности МС ИСО серии 9000 связан с теми преимуществами, которые они обеспечивают организации. В

соответствии с результатами исследования, проведенного Техническими комитетом ИСО 176 в 2010-2011 гг., к основным факторам выбора стандарта ИСО 9001 относятся повышение удовлетворенности потребителей и потребность рынка. Наиболее важные выгоды, получаемые организацией, также связаны с ростом удовлетворенности потребителей, со стандартизацией бизнес-процессов, с повышением лидирующей роли руководства при внедрении и улучшении системы, с эффективным применением данных о качестве и с анализом эффективности управления организацией в целом (табл. 4).

В настоящее время организации осуществляют переход на новую версию международного стандарта ИСО 9001:2015. Новый стандарт принят в ответ на изменения в экономике, на интенсивное научно-технологическое развитие, увеличивающееся разнообразие пользователей ИСО 9001, на расширившиеся интересы пользователей, необходимость применения новых инструментов стратегического менеджмента и менеджмента качества. Также явно заметно стремление разработчиков стандарта обеспечить возможность его интеграции с другими системами менеджмента и реализовать интегрированный подход к организационному менеджменту. В табл. 5 представлено сравнение международных стандартов ИСО 9001:2015 и ИСО 9001:2008.

Как видно из табл. 5, при сохранении преемственности с предыдущими версиями в международном стандарте ИСО 9001:2015 изменена структура, включающая в себя десять разделов. Однотипные требования к системе менеджмента качества сгруппированы в единых разделах стандарта (требования к планированию системы менеджмента качества, к измерению и анализу, к различным видам ресурсов). Таким образом, новая структура стандарта, став более понятной, логичной, последовательной, более четко отражает порядок этапов цикла

Таблица 4

**Наиболее важные выгоды от использования ISO 9001:2008 для организации (не более 3 ответов)**

Выгода	%
Улучшение удовлетворенности потребителей	50
Стандартизация бизнес-процессов	50
Повышение приверженности (обязательств, заинтересованности) руководства	35
Эффективное использование данных в качестве инструмента управления бизнесом	35
Более эффективный обзор (анализ) управления	34
Улучшение коммуникаций с потребителями	31
Увеличение эффективности работы поставщиков	20
Это требование потребителя	19
Улучшение коммуникаций с поставщиками	19
Улучшение финансовых результатов	11

Источник: ISO 9000 User Survey Report. URL: [iso.org/tc176/sc2/ISO9000UserSurvey](http://iso.org/tc176/sc2/ISO9000UserSurvey).

Сравнение разделов двух версий международных стандартов ИСО 9001:2015 и ИСО 9001:2008

Разделы ИСО 9001:2015	Разделы ИСО 9001:2008
1. Область применения	1. Область применения
2. Нормативные ссылки	2. Нормативные ссылки
3. Термины и определения	3. Термины и определения
<b>4. Среда организации</b> 4.1. Понимание организации и ее среды 4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон 4.3. Определение области применения СМК 4.4. Система менеджмента качества и ее процессы	<b>4. Система менеджмента качества</b> 4.1. Общие требования
<b>5. Лидерство</b> 5.1. Лидерство и приверженность 5.2. Политика 5.3. Функции, ответственность и полномочия в организации	<b>5. Ответственность руководства</b> 5.1. Обязательства руководства 5.2. Ориентация на потребителя 5.3. Политика в области качества 5.5. Ответственность, полномочия и обмен информацией
<b>6. Планирование</b> 6.1. Действия в отношении рисков и возможностей 6.2. Цели в области качества и планирование их достижения 6.3. Планирование изменений	<b>5.4. Планирование</b> 5.4.1. Цели в области качества 5.4.2. Планирование создания, поддержания и улучшения системы менеджмента качества 8.5.3. <i>Предупреждающие действия</i>
<b>7. Средства обеспечения</b> 7.1. Ресурсы 7.2. Компетентность 7.3. Осведомленность 7.4. Обмен информацией 7.5. Документированная информация	<b>6. Менеджмент ресурсов</b> 6.1. Обеспечение ресурсами 6.2. Человеческие ресурсы 6.3. Инфраструктура 6.4. Производственная среда 4.2. <i>Требования к документации</i> 7.6. <i>Управление оборудованием для мониторинга и измерений</i>
<b>8. Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг</b> 8.1. Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг 8.2. Требования к продукции и услугам 8.3. Проектирование и разработка продукции и услуг 8.4. Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками 8.5. Производство продукции и предоставление услуг 8.6. Выпуск продукции и услуг 8.7. Управление несоответствующими результатами процессов	<b>7. Процессы жизненного цикла продукции</b> 7.1. Планирование процессов жизненного цикла продукции 7.2. Процессы, связанные с потребителями 7.3. Проектирование и разработка 7.4. Закупки 7.5. Производство и обслуживание 8.3. <i>Управление несоответствующей продукцией</i>
<b>9. Оценка результатов деятельности</b> 9.1. Мониторинг, измерение, анализ и оценка 9.2. Внутренний аудит 9.3. Анализ со стороны руководства	<b>8. Измерение, анализ и улучшение</b> 8.1. Общие положения 8.2. Мониторинг и измерение 8.4. Анализ данных 5.6. <i>Анализ со стороны руководства</i>
<b>10. Улучшение</b> 10.1. Общие положения 10.2. Несоответствия и корректирующие действия 10.3. Постоянное улучшение	<b>8.5. Улучшение</b> 8.5.1. Постоянное улучшение 8.5.2. Корректирующие действия

Деминга “Планируй - Делай - Проверяй - Действуй” (PDCA). Кроме того, с точки зрения новых терминов, появившихся в стандарте (лидерство, бизнес-процессы, риски и т.д.), и идеологии устойчивости деятельности организации, стандарт стал более гармонизированным с современными моделями совершенства, на-

пример с моделью Европейской награды за совершенство (EFQM).

По замыслу разработчиков, новая редакция ИСО 9001 должна быть легче для восприятия, изучения и внедрения. Она должна содержать непротиворечивые, улучшенные инструменты для управления качеством<sup>3</sup>.

Ключевыми изменениями в новой версии международного стандарта являются:

- ◆ переход на единую структуру международных стандартов на системы менеджмента;
- ◆ принятие решений с учетом рисков и возможностей (риск-ориентированное мышление);
- ◆ акцент на получение добавленной ценности для организации и ее заинтересованных сторон;
- ◆ формирование и развитие системы менеджмента качества с учетом факторов внешней и внутренней среды организации;
- ◆ усиление требований к лидерству, реализации процессного подхода и обеспечению результативности процессов и системы в целом;
- ◆ внедрение инструментов управления знаниями организации;
- ◆ повышение гибкости при использовании документации, упразднение требований относительно разработки руководства по качеству и обязательных документированных процедур;
- ◆ конкретизация требований к целям в области качества, к полномочиям и ответ-

Таким образом, современные тенденции, связанные с высокой динамичностью внешней среды, с экономической нестабильностью на глобальном и национальном уровнях, с усиливающейся конкуренцией между предприятиями и организациями, с повышением требований к качеству продукции и услуг, с ростом внимания к экологическим и социальным аспектам деятельности организации, обуславливают необходимость развития систем менеджмента качества и соответствующих стандартов. Необходимо отметить, что международный стандарт ИСО 9001 является базовым и фактически выступает основой для формирования систем менеджмента применительно к другим аспектам деятельности организации. Проведенный в 2015 г. пересмотр данного документа обеспечивает более полный учет факторов, влияющих на систему менеджмента качества, как и требований сторон, заинтересованных в деятельности организации. Реализация новых требований стандарта, связанных с управлением рис-

Усиление требований к лидерству (55%)	Учет стратегического направления развития организации при анализе со стороны руководства (55%)	Управление рисками (45%)
Управление организационными знаниями (45%)	Большой фокус на процессный подход (36%)	Упразднение требований относительно разработки Руководства по качеству и обязательных документированных процедур (27%)
Определение требований всех заинтересованных сторон (не только потребителей) (18%)	Упразднение требования относительно представителя руководства (9%)	Введение требований по планированию изменений (9%)

Рис. Наиболее ожидаемые требования стандарта ИСО 9001 версии 2015 г.

ственности персонала организации, упразднение требования о назначении представителя руководства по качеству;

- ◆ изменения в принципах менеджмента качества и терминологические новшества.

В рамках проведенного авторами экспресс-опроса директоров/менеджеров по качеству 30 российских предприятий и организаций были выявлены наиболее ожидаемые новые требования стандарта ИСО 9001 версии 2015 г. (см. рисунок).

Из рисунка видно, что, во-первых, более половины опрошенных респондентов приветствуют усиление требований к лидерству, во-вторых, что анализ со стороны руководства должен учитывать стратегическое направление развития организации. В числе желаемых изменений также отражен акцент на управление рисками и организационными знаниями (по 45%, соответственно).

ками и знаниями, с менеджментом взаимодействий с потребителями и другими заинтересованными сторонами, с акцентом на достижение результативности системы менеджмента качества и ее процессов, позволит организациям обеспечивать более устойчивое развитие в современных условиях с разнонаправленными процессами и тенденциями в глобальной экономике.

<sup>1</sup> Салимова Т.А. Управление качеством : учебник по специальности "Менеджмент организации". 5-е изд., стер. М. : Омега -Л, 2011. (Высшая школа менеджмента).

<sup>2</sup> The ISO Survey of Management System Standard Certifications. URL: <http://www.iso.org>.

<sup>3</sup> Сохраняйте спокойствие и подготовьтесь к работе по стандарту ISO 9000 и 9001 / Б. Астон [и др.] ; пер. с англ. В.А. Савинкиной // Методы менеджмента качества. 2015. № 1. С. 22-30.

Поступила в редакцию 28.10.2015 г.