

ЖҮЙЕЛІК ҚҰЖАТТАМАНЫ ЖАҢА RTU ӘДІСІН ЖЕТІЛДІРУ, ҰЙЫМНЫҢ ЖАҢА ISO 9001: 2015 СТАНДАРТЫНА КӨШУ ЖОЛДАРЫН ҰСЫНУ

Құдабай Эльенора Есенбайқызы

kudabay1997@mail.ru

Магистрант Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университеті

Нұр-Сұлтан қаласы, Қазақстан

Ғылыми жетекші -А.К. Хаймулдинова

ISO 9001:2015 халықаралық стандартының жаңа нұсқасын ISO 9001:2008 стандарттың алдыңғы нұсқасымен салыстырғандағы ерекшелігі қарастырылды. ISO 9001:2015 жаңа нұсқасы басқару технологиясы процестері мен өндірістік процестерді біріктіруге жақсы бейімделген.

Сапаны халықаралық басқару тәжірибесі халықаралық стандарттау жөніндегі (ISO) 1987 жылғы наурызда қабылданған және кезеңкезеңмен жаңартылатын сериясы 9000 ISO халықаралық стандарттар пакетінде жинақталған. 1994 жылы осы серияның стандарттарының екінші редакциясы шықты, 2000 жылы осы стандарттардың үшінші редакциясы пайда болды, 2008 жылы төртінші редакциясы қабылданды, ал 2015 жылдың аяғына қарай ISO 9001:2015 жаңа стандарты шықпақшы[1].

Халықаралық стандарттау жөніндегі ұйым ұлттық стандарттау жөніндегі ұйымдардың бүкіл әлемдік федерациясы болып табылады. Халықаралық стандарттар ең алдымен халықаралық сауданы дамыту, кедендегі бөгеуілді жою үшін әзірленеді. Сонымен бірге кәсіпорындардың сапа жүйесінің стандарттары тұтынушылардың өндірушілерге сенімін нығайтады, кәсіпорынның қызметін жөнге салуға, бизнесті неғұрлым тиімді дамытуға мүмкіндік береді.

Осы стандарттардың ең маңызды ерекшелігі ретінде олардың әмбебаптылығы аталады, яғни оларды қызметтің барлық түріне қолдануға болады. Кәсіпорынның қандай өнім шығаратына немесе қолдануға қызмет көрсететіне қарамастан ISO 9000 стандартында сапа кепілдігін қамтамасыз ету жөніндегі жұмыстарды ұйымдастыру жауап беруге тиіс ең аз талаптар болады. Осы кәсіпорын ауқымында басқару процестері іске асырылатын сапаны басқару жүйесі көрсетілген стандарттардың талаптарына жауап берсе, онда бүгінгі таңда бұл жағдай кәсіпорынның талап етілетін сападағы өнім шығару немесе қызмет көрсету қабілетінің шүбәсіз дәлелі ретінде қабылданады.

Қазіргі уақытта ISO 9001:2008, ISO 9004:2009, ISO 9000:2005 стандарттар қолданылады. Негізгі стандарттардың ережелерін түсуіндіру, көмек көрсету үшін сапа менеджменті жүйесін енгізген кезде қолдау стандарттары, мысалы, ISO 10015:1999 – «Сапа менеджменті. Оқытуға арналған басшылық», ISO 10017:2003 «ISO 9001:2000 қатысты статистикалық әдістер бойынша басшылық» стандарттары бар[1].

Бүгінгі күні ISO 9000 жүйесінен басқа сапа менеджменті саласында тағы да 4 стандарт жүйесі әзірленіп қолданылады, олар: TL 9000 (телекоммуникация саласындағы талаптар), AS 9100 (аэроғарыш саласындағы талаптар) және QS 9000 (автокөлік жасау саласындағы талаптар), IRIS (теміржол көлігі саласындағы талаптар). ISO 9000 сериялы стандартты тамақ саласына бейімдеу үшін 2001 жылғы қарашадан бастап «ISO 9001:2000 сусын өндірісін қоса алғанда, тамақ өнеркәсібінде қолдану жөніндегі басшылық нұсқаулықтар» деп аталатын ISO 15161-2001 стандарт қолданысқа енгізілді. Осы өндіріс саласында қазіргі уақытта АҚШ-та әзірленген «Тәуекелдер мен сыни шектерді талдау – ХАСПІ салалық сапа бағдарламасы енгізілуде. Аталмыш бағдарлама ISO 9000 сериялы стандарттардың негізінде сапа жүйесін одан әрі дамытады. Одан кейін тамақ кәсіпорындары сертификаттау жөніндегі ХАСПІ талаптарына жауап беретін ISO 22000:2005 стандарты қабылданды[2].

2002 жылы ИСО комитеттері «Қоршаған ортаның сапа менеджменті жүйелерінің аудиті жөніндегі басшылық нұсқаулық» ИСО 19011 стандартын әзірлеп енгізді. Аталмыш стандарт сапа ұғымын одан әрі өркениетті ету мақсатында әзірленген.

Кейбір сарапшылар ИСО 9000 сериялы стандарттарға сертификаттаудың тиімділігіне күмән келтіреді. Сапа менеджменті жүйесінің сертификатын алған ұйымдардың жартысынан көбінде маман басқаратын нақты жүйесі жоқ деп саналады. Қазіргі заманғы сапа менеджменті теориясын әзірлеушілердің біреуі Д. Джуран: «Менде ИСО 9000 стандартына қатысты көп түйткіл жиналды және менің ойымша осы стандарттарға жұмсалған көп күш - жігер мен осы жұмысқа қатысып көп ақша алған стандарттау жөніндегі органдар мен сапа қоғамынан тарапынан оларды насихаттауға қарамастан бүкіл жұмыс кетеді деп ойлаймын. Компанияларға өздеріне сапа саласындағы көшбасшылықты қамтамассыз етпейтін осы стандарттарға сәйкес келетін сертификатын қолдауға ақша жұмсау негізсіз деген ой келуі мүмкін»[2].

Осы стандарттардың жаңа 4-редакциясы пайда болғаннан кейін сын тіптен күшейді. ИСО 9000 сериялы стандарттардың проблемасына мынаны жатқызуға болады: Мақсатқа жетудің дәл критерийі жоқ. Сан критерийі керек. Сапа, мұның өзінде өте белгісіз критерийі бар.

ИСО стандарттарының тиімділігін арттыру үшін сәйкестік туралы шешім шығару үшін тұтынушылардың қанағаттануының сан критерийі, мысалы, риза емес тұтынушылардың пайызын білу керек.

Қазіргі уақытта қолданылатын сертификаттау жүйесінде фирма ИСО 9001 стандартына сәйкестік сертификатын алып, оның сату бөлімінде клиенттердің наразылықтары көп түсетін немесе ұйымда ақаудың көп пайызы шығарылатын ескі жабдық жұмыс істейтін жағдайларда кездеседі. Жалпы сертификаттың болуы фирманың сапаға қатысты барлық проблемалардың шешілгенін білдірмейді.

Нағыз СМЖ құру – бұл ешқашан аяқталмайтын шексіз процесс. Ол көптеген жылдарға созылады. ИСО 9000 сериялы стандарттардың талаптарына сәйкестік сертификатын алу-осы шексіз қозғалыстағы алғашқы қадам ғана[3].

Жалпы ИСО 9000 сериялы стандарт бойынша сертификаттау өзінің мәселені шешеді деп айтуға болады. Бұл оның 24 жылдық тарихымен дәлелденеді. Сертификаттау деңгейі нарықтың нақты жағдайын көрсетеді. Сертификаттаудың тиімділігін арттыру үшін сапа деңгейін көтерудің әрекетін арттыратын нарық факторларын жандандыру керек.

Бұл бәріне бұрыннан беру белгілі іс-қимылдар, яғни бәсекелестіктің деңгейін арттыру, жаңа инновациялық әзірлеме енгізуді заңнамалық шаралармен ын- таландыру (салық жеңілдіктері, арнайы кредиттер, кеден жеңілдіктер, әлеуметтік бағдарламалар, оқыту бағдарламалары және т.б.), сатып алушылардың талабын көтеру, оларға тауардың сапасы жөнін- де хабарлау, заң сауаттылығын кеңейту және т.б.

Қытайда 2006 жылдың соңында сапа жүйесінің ИСО 9000 сериялы стандарттардың талаптарына 162 мыңнан астам, Ұлыбританияда 46 мыңнан астам, Италияда 105 мыңнан астам, Германияда 46 мыңнан астам, АҚШ-та 45 мыңнан астам ұйым мен фирма сәйкестік сертификатын алды. 2009 жылы бүкіл әлемнің 175 елі 1 млн-нан астам сертификатқа ие болды[4].

ISO 9001:2015 стандарт нұсқасын дайындау бойынша жұмыстар 2012 жылдың маусым айынан басталды. Бүгінгі таңда сапа жүйесі стандартына DIS (Draft International Standard) және FDIS (Final Draft International Standard) нұсқалары құрылды. ISO 9001:2015 жаңа нұсқасы 2008 нұсқасымен салыстырғанда айтарлықтай өзгерді. ISO 9001: 2015 нұсқасы ISO Annex SL (ISO/IEC Directives, Part 1 Consolidated ISO Supplement – Procedures specific to ISO) директиваның қосымшасына сәйкес әзірленді. Директива басқару жүйесінің нормативтік құжаттарына талаптарды анықтайды. Ол басқару жүйесінің құрылымын жаңа, бірыңғай стандарт түрінде белгілейді (тек қана ИСО 9001 ғана емес, басқа да менеджмент жүйелері үшін де)[4].

Осы директиваға сәйкес, барлық стандартты басқару жүйелері бір құрылымға келтіріледі және бірыңғай бөлімдерді қамтиды.

ISO 9001:2015 стандартының құрылымы келесідей бөлімдерден тұрады:

0. Кіріспе

1. Қолдану аймағы

2. Нормативтік сілтемелер

3. Терминдер мен анықтамалар

4. Ұйым ортасы

5. Жетекшілік

6. Жоспарлау

7. Қамтамасыз ету

8. Процестер

9. Бағалау жүргізу

10. Жақсарту

Біз ISO 9001:2015 жылғы мен ИСО 9001:2008 салыстыра отырып кейбір жағдайларға тоқталайық. Сонымен, ISO 9001:2015 құрылымында және жалпы мәтінінде 40% жуық шамасында өзгерістер бар[4].

Жаңа басылым жоғары басшылығы стратегиялық жоспарлау және тұтынушыға бағдарланған ұйымды басқару жүйесіне тартылған персоналдың бірінші басшысына міндеттеме арқылы түсіністік негізінде ұйымды басқару үшін бірыңғай кешенді көзқарасты қамтамасыз етуі тиіс. Сапа менеджментінің барлық стандарттары (ISO 14001; OHSAS 18001; ISO 50001 және т.б.) өздігінше өзгеше болып келетіні белгілі, сонымен бірге интеграцияланған басқару жүйесін құру үшін интегратор рөлін SL қосымшасы атқарады. Осыған байланысты ISO 9001:2015 жаңа басылымы басқа да сапа менеджменттерімен жақсы біріктірілуі тиіс. Интеграцияланған басқару жүйесін өте сапалы құрылуының мәні құжаттама көлемін қысқарту және өте маңыздысы басқару жүйесінің жеке аудиттерімен салыстырғанда аудиттің сапасын көтеру.

Ал «Ұйым ортасы» тарауында жаңа талаптардың орындау қажеттілігіне, яғни, ұйымдастырушы орта ерекшелігі мен өнімді байланыстырушы «СМЖ нәтижесіне әсер ететін факторлар» ретінде оның құрылуы мен жұмыс істеуіне басты ден қойылады. Процестерде өндірістік және ұйымның басқару жүйесінде «тәуекелдікті басқару» ұғымына мән беріледі.

Стандарттың жаңа нұсқасында талап ету үрдісінде бірнеше талаптар кіреді, атап айтқанда: процестің тәуекелділігін анықтау; нәтиженің көрсеткіштері; PDCA айналымы; процеске жауапкершілік. Айта кету керек, «алдын алу ісі» алынып тасталды, оның орнына бірінші «тәуекелдерді басқару» жоспары кіреді[5].

Ереже бойынша, кем дегенде жылына бір рет жоғары басшылық стратегиялық процесс аясында міндетті түрде қызығушылық танытатын тараптармен (тұтынушылар, жеткізушілер және басқалар) әдістердің көмегімен, мысалы: SWOT-талдауы, STEP-талдауы, Ф.Котлердің ішкі ортаны талдауы бойынша талаптарды анықтап отыруы қажет.

Менеджмент жүйесі стратегиялық ойды іске асыруда қызметкерлердің күрделі де қатаң, динамикалық ортада жұмыс бастауын қамтамасыз етуі, қамтамасыз ете отырып тұрақты түрде тауарды қою және тұтынушылар үшін қызметтердің заңнамаға немесе нормативтік талаптарға сай келуіне сенімділігін арттыру[6].

Терминологияда да өзгерістер енді. Негізгі өзгеріс, атап айтсақ: «өнім» сөзі «өнім және қызмет» сөзіне, «тұрақты жақсарту» «жақсартуға» ауысты. Айта кетерлік жайт жаңа басылымда менеджмент жүйесінің негізгі қағидасы сегіз емес жетеу болды.

Менеджменттің жетінші қағидасы «менеджмент қарым-қатынасы» деп аталады. Табыстың негізгі кілті функционалды және СМЖ ISO 9001:2015 ұсынғандай болуы керек: қызметкерлердің құқықтары мен мүмкіндіктерін бағалау; тұтынушыларды жеке тұлға ретінде тарту. Бұның барлығы тұтас ұйымның басқару және пайдалану жүйесін жетілдіруге көмектесуі керек. Егер де ISO 9001:2008 бен ISO 9001:2015 жаңа нұсқасына талдау жасасақ нақты тұжырымдар жасауға болады.

Осы стандарт бөлімдерінің құрылымы алдындағы нұсқамен салыстырғанда менеджмент жүйесінің басқа стандарттарына құрылымдық бірлесуін жақсарту мақсатында өзгертілген болатын.

1-кесте

ISO 9001:2008 және ISO 9001: 2015 арасындағы негізгі айырмашылықтар

| ISO 9001:2008 | ISO 9001: 2015 |
|---|--|
| Өнім | Қызметтің өнімі |
| Алып тастаулар | Қолданылмайды |
| Басшылық өкілі | Қолданылмайды (Ұқсас жауапкершілік пен уәкілеттілік белгіленген, бірақ басшылықтың |
| Құжаттама сапа бойынша нұсқау, құжатталған процедуралар, жазбалар | Құжатталған ақпарат |
| Өндірістік орта | Процестердің жұмыс істеуіне арналған орта |
| Мониторинг және өлшеуге арналған жабдық | Мониторинг және өлшеуге арналған ресурстар |
| Сатып алынған өнім | Сырттан жеткізілетін өнімдер мен қызметтер |
| Жеткізуші | Сыртқы жеткізуші |

Шынымен де ISO 9001:2015 жаңа нұсқасы басқару технологиясы процестері мен өндірістік процестерді біріктіруге жақсы бейімделген. Қызметкердің, әсіресе ұйым басшылығы жүйелік басқаруды жақсы меңгерген болса, онда ISO 9001:2015 негізін түсінуі оңайға түседі[6].

Қолданылған әдебиеттер тізімі

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Система менеджмента качества. Требования. введ.28.09.2015. М.: Стандартиформ. 2015. 77 с.
2. Богданова И.А., Губарев А.В. Применение ГОСТ Р ИСО 9001-2015 в рамках риск ориентированного мышления // Научный альманах. 2015. №11-2(25). С. 38-41.
3. Основы стандартизации и сертификации качества Е. П. Мышелов, М.:Изд-во МАИ, 2001-256стр
4. Азгальдов Г. Г. Количественная оценка качества продукции – квалиметрия. М: Знание, 1986.
5. Аскарлов Е. С. Управление качеством. Алматы: Экономика, 2012 г.
6. Версан В. Г. Стандарты ИСО 9000 версии 2000 года: стратегия внедрения // Сертификация. – М., 2000 – № 4.