**Лаб робота 3 13-03-20 Пт 11-40 - 14-50 МТ-1 ССтаУЯ**

**Організаційно-методичні основи сучасних систем управління якістю**

В умовах ринкової економіки якості продукції завжди приділялась велика увага. Наприкінці 1970-х років ринкову економіку характеризували такі проблеми у сфері забезпечення якості:

• - неухильне підвищення вимог з боку споживачів не тільки до рівня якості продукції, а й до забезпечення його стабільності;

• - високі економічні ризики споживачів, пов'язані з можливістю придбання продукції нестабільної якості; •

- високі економічні ризики постачальників, пов'язані з можливістю відмови споживачів від продукції внаслідок її нестабільної якості;

• - відсутність загальноприйнятого підходу до оцінювання здатності постачальників гарантувати стабільну якість продукції. Вирішення цих проблем постало в центрі уваги спеціалістів ISO/TK 176 "Менеджмент якості та забезпечення якості". Визнавши існування національних підходів до систем якості, ISO/TK 176 вважав доцільним втілити їх у стандарти, які одержали індекс 9000. Експертам з якості, які представляли різні країни і школи, знадобилось кілька років для того, щоб знайти спільну мову щодо основних понять у сфері якості та вибору елементів системи якості. Розроблені стандарти ISO ввібрали в себе все раціональне, що було накопичено в цій сфері знань і практичній діяльності. Це документи загального характеру, що утворюють добровільну, засновану на міжнародному консенсусі систему. Принципи, встановлені цією системою та узгоджені між професіоналами у сфері якості, можуть бути використані в діяльності будь-якої виробничої або сервісної організації як державного, так і приватного сектору, регулюючи відносини різних сторін на ринку, коли це вкрай необхідно. Ці стандарти не заважають вільному розвиткові різних напрямків забезпечення якості й технологій, не нав'язують ніяких моделей удосконалення внутрішнього менеджменту якості. Стандарти ISO 9000 схвалено та введено в дію в 1987 році. Разом з раніше прийнятим термінологічним стандартом ISO 8402 вони утворили основоположний комплекс міжнародних документів з якості, охоплюючи практично всі можливі сфери використання. Друга версія цих стандартів була впроваджена в 1994 році. Вона відображала прогрес у сфері менеджменту якості і накопичений за 7 років практичний досвід використання першої версії стандартів. Стандарти серії 9000 зразу ж отримали всесвітнє визнання і стали одними з найпопулярніших документів ISO поскільки вони містили перевірені часом концепції внутрішнього управління якістю та моделі зовнішнього забезпечення якості; стандарти задовольняли зростаючі потреби міжнародного менеджменту якості і широко використовувались як універсальний інструмент оцінювання систем якості іншою стороною. У 1998 році стандарти ISO 9000 діяли більше ніж у 90 країнах світу і більшість з них, зокрема і в Україні, були прийняті як національні. У грудні 2000 року введено нову версію міжнародних стандартів ISO 9000:2000. Порівняно з попередньою версією скорочено їхню загальну кількість шляхом злиття ряду стандартів, деякі з них перетворено на технічні звіти, довідники і методичні брошури, а деякі стандарти відмінено. Враховуючи це, нова версія стандартів ISO 9000 складається з таких нормативних документів: ISO 9000:2000. Системи управління якістю. Основоположні принципи і словник. Ця редакція стандарту заміняє і скасовує ISO 8402:1994 та ISO 9000-1:1994. Розділи ISO 9000-1, що складають путівник по стандартах ISO сімейства 9000 (фактично "Настанови щодо вибору і застосування") видані ISO окремо у вигляді брошури. ISO 9001:2000. Системи управління якістю. Вимоги. Ця редакція стандарту заміняє і скасовує ISO 9001:1994, ISO 9002:1994 і ISO 9003:1994, включаючи вимоги вказаних стандартів. ISO 9004:2000. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення показників. ISO 19011:2000. Вказівки щодо аудиту систем управління якістю та екологічного управління середовищем. Стандарти ISO 9001 та ISO 9004 у повній редакції розроблено як сумісну пару стандартів на системи управління якістю, що мають доповнювати один одного, але можуть застосовуватись і окремо. Попри те, що галузь використання цих двох стандартів відрізняється, вони мають однакову структуру, і це дає змогу використовувати їх як узгоджену пару. Стандарт ISO 9001 встановлює вимоги до систем управління якістю, які можуть використовуватися в організаціях для сертифікації чи з метою укладання контрактів. У центрі його уваги - дієвість системи управління якістю з погляду задоволення вимог споживача. ISO 9004 містить вказівки стосовно ширшого кола завдань системи якості, ніж ISO 9001, зокрема щодо постійного поліпшення загальних показників і ефективності та результативності роботи організації. ISO 9004 рекомендується як настанови для організацій, чиє вище керівництво, прагнучи постійного поліпшення показників роботи, хоче перевищити вимоги ISO 9001. При цьому він не призначений для сертифікації чи контрактних цілей. Стандарти ISO 9000 версії 2000 року містять найсучасніший досвід системного управління якістю, гармонізовані з вимогами стандартів ISO 14000 з управління навколишнім середовищем і базуються на восьми принципах менеджменту, наведених нижче. 1) Орієнтація на замовника.Оскільки організація залежить від своїх замовників, то необхідно з'ясувати їх теперішні та майбутні потреби, задовольнити їх вимоги і прагнути до перевищення їхніх очікувань. До головних переваг, які випливають із застосування цього принципу, належать: • - очікування зростання прибутку та участі на ринку завдяки еластичності та швидкості реакції на зміни ринку; • - зростання успішності використовуваних засобів з метою підвищення задоволення клієнта; • - збільшення лояльності клієнтів, що сприяє поновленню контактів у бізнесі. • 2) Лідерство.Керівники встановлюють мету та напрями діяльності організації, їм необхідно створювати умови та відповідний клімат, щоб зацікавити співробітників у реалізації цілей організації. Переваги застосування цього принципу: • - краще розуміння і мотивування працівників до реалізації цілей підприємства; • - зменшення кількості порушень, які виникають у процесі спілкування на різних рівнях організації. • 3) Залучення працівників.Працівники всіх рівнів організації, які зацікавлені в реалізації її цілей, дають змогу використовувати свої можливості для досягнення організацією переваг. Переваги, які випливають із реалізації цього принципу: • - інноваційнність і креативність працівників у реалізації майбутніх цілей організації; • - зростання відповідальності за виконану роботу; • - більше зацікавлення в процесі постійного поліпшення. • 4) Процесний підхід.Бажаного результату досягають більш ефективно, якщо діяльністю та пов'язаними з нею ресурсами управляють як процесом. Це повинно зумовити зменшення витрат і скорочення виробничого циклу через успішне використання ресурсів. 5) Системний підхід до менеджменту.Ідентифікування, розуміння та управління взаємопов'язаними процесами як системою сприяє організації у більш результативному та ефективному досягненні її цілей. Такий підхід зумовить інтеграцію процесів з метою отримання бажаних результатів, зростання можливості концентрації зусиль на ключових процесах, а також зростання довіри зацікавлених сторін щодо результативності та ефективності функціонування організації. 6) Постійне вдосконалення.Незмінним завданням організації має бути постійне поліпшення загальних показників її роботи. 7) Прийняття рішень на основі фактів.Ефективні рішення ґрунтуються на аналізі даних та інформації. 8) Взаємовигідні стосунки з постачальниками.Організація та її постачальники є взаємозалежними, взаємовигідні стосунки між ними розширюють можливості обох сторін у створенні цінностей. Реалізація цього принципу повинна впливати на еластичність і швидкість спільної реакції на зміни, що відбуватимуться на ринку чи в потребах і очікуваннях клієнтів, а також на оптимізацію витрат і ресурсів. Міжнародний досвід показує, що для побудови системи якості на підприємстві найкращим рішенням є використання стандартів ISO 9000. Завдяки універсальній природі ці стандарти знайшли використання в усіх без винятку галузях виробництва і сфери послуг. Незважаючи на те, що на сьогодні є різні концепції управління якістю, всі вони так чи інакше базуються на стандартах ISO 9000. Сучасні системи якості базуються на стандартах ISO 9000, які прийнято в Україні як національні з 1 жовтня 2001 р. з індексом ДСТУ ISO 9000. В Україні застосовуються наступні державні стандарти, гармонізовані з міжнародними стандартами: • - Державний стандарт України ДСТУ ISO 9000:2007 (ISO 9000:2005, IDT). Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів. Чинний від 1.01.2007 року [19]. • - Державний стандарт України ДСТУ ISO 9001:2009. Системи управління якістю. Вимоги. Чинний від 1.09.2009 року [17]. • - Державний стандарт України ДСТУ ISO 9004:2009. Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності. Чинний від 30.10.2009 року [18]. • - ДСТУ ISO 14001:2006 (ISO 14001:2004, IDT). Системи екологічного керування. Вимоги та настанови щодо застосовування [15]. • - ДСТУ 1.1-2001 Державна система стандартизації. Стандартизація та суміжні види діяльності. Терміни та визначення основних понять.