

ЛЕКЦИЯ № 4. ХАРАКТЕРИСТИКА СТАНДАРТОВ ISO СЕРИИ 9000

Цель лекции – ознакомиться с деятельностью международной организации по стандартизации ISO и составом стандартов ISO серии 9000.

ISO – The International Organization for Standardization -

международная организация по стандартизации, учрежденная в 1947 году, объединяющая представителей из 140 стран, целью которой является содействие развитию стандартизации и активизации роли стандартов во всем мире.

Результатом деятельности ISO является разработка и публикация согласованных международных стандартов по всем направлениям жизнедеятельности на основе лучшей практики в данной области.

Результаты разработки стандартов

Серия стандартов ISO 9000 была разработана Техническим комитетом Международной Организации по Стандартизации. В основе стандартов были положены идеи и положения теории всеобщего менеджмента качества ([TQM](#)).

Серия стандартов ISO 9000 неоднократно пересматривалась.

- **1 версия** была подготовлена в 1987 году.
- **2 версия** была выпущена в 1994 году и представляла собой уточненную версию 1987.
- **3 версия** была разработана в 2000 году. Версия 1994 года была радикально пересмотрена.
- **4 версия** стандарта вышла разобщенно - в 2005 году был выпущен стандарт ISO 9000-2005, в 2008 и 2009 годах были опубликованы стандарты ISO 9001 и 9004.

**НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
ГОСТ Р ИСО 9000-2008**

Национальный стандарт был разработан на основе международного стандарта ISO 9000:2005 "Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

Дата введения 10 сентября 2009 года.

В национальном стандарте РФ системы менеджмента качества был представлен комплект **стандартов ИСО 9000** с целью оказания помощи организациям всех видов и размеров для внедрения и обеспечения функционирования эффективных систем менеджмента качества.

СТАНДАРТЫ ИСО 9000

- ИСО
9000:2005

- описывает основные положения систем менеджмента качества и устанавливает терминологию для систем менеджмента качества;

- ИСО
9001:2008

- устанавливает требования к системам менеджмента качества для тех случаев, когда организация должна продемонстрировать возможность изготавливать продукцию, отвечающую требованиям потребителей и установленным к ней обязательным требованиям, и направлен на повышение удовлетворенности потребителей;

- ИСО
9004:2009

- содержит рекомендации по повышению результативности и эффективности системы менеджмента качества и предназначен для улучшения деятельности организации и повышения удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон;

- ИСО
19011:2002

- содержит методические указания по проведению аудита (проверки) систем менеджмента качества и охраны окружающей среды;

- IWA 2

- содержит руководящие указания по применению стандарта ИСО 9001 в образовании.

Назначение стандарта **ИСО 9000:2005** «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»

Стандарт ИСО 9000:2005 предназначен для установления единого понимания терминов и понятий используемых в стандартах ИСО серии 9000. Он определяет основные положения систем менеджмента качества и принципы, используемые при построении систем качества.

Структура стандарта ИСО 9000:2005

Стандарт ИСО 9000:2005 состоит из следующих разделов:

Раздел 1. Область применения – определяет заинтересованных лиц, которым могут понадобиться положения стандарта.

Раздел 2. Основные положения системы менеджмента качества – приводятся пояснения по обоснованию необходимости построения системы качества, дается объяснение процессного подхода, используемого в стандартах ИСО серии 9000, определяется назначение политики и целей в области качества, документации системы качества, роль статистических методов и пр.

Раздел 3. Термины и определения – приводится пояснение терминов, используемых в стандартах ИСО серии 9000.

Приложение А – приводится методология, использованная при разработке стандарта.

Приложение В – содержит алфавитный указатель терминов.

Приложение С. Библиография - список стандартов, использованных при разработке стандарта ИСО 9000:2005.

Назначение стандарта **ИСО 9001:2008** «Системы менеджмента качества. Требования»

Стандарт ИСО 9001:2008 предназначен для разработки и внедрения систем менеджмента качества предприятий с целью последующей сертификации или для заключения контрактов с другими предприятиями, которые предъявляют требования к стабильности и надежности выполнения контрактных обязательств.

Структура стандарта ИСО 9001:2008

Стандарт ИСО 9001:2008 состоит из следующих разделов:

Раздел 1. Область применения – описывает общие положения стандарта и его применение в организациях. Также определяет те случаи, когда предприятие, разрабатывающее и внедряющее систему качества, может сделать исключение из реализации требований стандарта.

Раздел 2. Нормативные ссылки – даются ссылки на стандарты серии ИСО 9000.

Раздел 3. Термины и определения – приводятся термины и определения, используемые в стандарте.

Раздел 4. Система менеджмента качества – определяет общие требования к системе менеджмента качества, управлению документацией и записями по качеству.

Раздел 5. Ответственность руководства – определяет требования к административному управлению построением, внедрением и функционированием системы менеджмента качества. Требования данного раздела предъявляются к высшему руководству организации и к системе административного управления.

Раздел 6. Менеджмент ресурсов – определяет требования к ресурсам, необходимым для разработки, внедрения и функционирования системы качества. К таким ресурсам стандарт относит человеческие ресурсы, материальные ресурсы, инфраструктуру и производственную среду.

Раздел 7. Процессы жизненного цикла – определяет требования к основным и обеспечивающим процессам предприятия. В этом разделе представлены, наиболее объемные требования, которые предъявляются к основной деятельности предприятия по управлению процессами производства продукции или предоставления услуг.

Раздел 8. Измерение, анализ и улучшение – определяет требования к проведению и организации анализа, измерений и улучшений системы менеджмента качества, процессов и выпускаемой продукции (оказываемым услугам).

Приложение А, Приложение В, Приложение С.

НАЗНАЧЕНИЕ СТАНДАРТА ИСО 9004:2009 «СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО УЛУЧШЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

Стандарт ИСО 9004:2009 предназначен для организаций, желающих развивать и совершенствовать построенную систему качества. В этом стандарте приводятся методические рекомендации по постоянному совершенствованию процессов организации.

Структура стандарта ИСО 9004:2009

Стандарт ИСО 9004:2009 состоит из следующих разделов:

Раздел 1. Область применения – в данном разделе представляется для каких целей может применяться стандарт.

Раздел 2. Нормативные ссылки – приводятся названия стандартов, на которые даны ссылки в тексте стандарта ИСО 9004:2009.

Раздел 3. Определения – приводятся определения, используемые в стандарте.

Раздел 4. Система менеджмента качества – в дополнение к требованиям стандарта ИСО 9001:2009 приводятся рекомендации по менеджменту систем и процессов, а также по использованию принципов менеджмента качества.

Раздел 5. Ответственность руководства – дополнительно приводятся требования по определению потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, а также расширенные требования по 5-му разделу стандарта ИСО 9001:2000.

Раздел 6. Менеджмент ресурсов – данный раздел дополнен требованиями по вовлечению работников, управлению информацией, управлению поставщиками и партнерами, управлению природными ресурсами, а также финансами.

Раздел 7. Процессы жизненного цикла продукции – в данном разделе приводятся расширенные требования по сравнению с разделом 7 стандарта ИСО 9001:2000, а также некоторые рекомендации по реализации этих требований.

Раздел 8. Измерение, анализ и улучшение – приводятся расширенные требования по сравнению с разделом 8 стандарта ИСО 9001:2000, в том числе и требования по самооценке организации.

Приложение А – даются рекомендации по проведению самооценки организации с перечнем вопросов для самооценки.

Приложение В – приводятся общие подходы к процессу постоянного улучшения.

Приложение С – Библиография. Список стандартов, использованных при разработке стандарта ИСО 9004:2009.

НАЗНАЧЕНИЕ СТАНДАРТА ИСО 19011:2002

«РЕКОМЕНДАЦИИ ПО АУДИТУ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА И/ИЛИ ОХРАНЫ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ»

Стандарт ИСО 19011:2002 предназначен для использования всеми организациями, которым необходимо проводить внутренние или внешние аудиты систем менеджмента качества и/или окружающей среды или управлять программой аудита. В этом стандарте приводятся методические указания по проведению аудита (проверки) систем менеджмента качества и охраны окружающей среды.

Структура стандарта ИСО 19011:2002

Стандарт ИСО 19011:2002 состоит из следующих параграфов:

Параграф 1. Область применения – в данном разделе представлены области применения данного стандарта.

Параграф 2. Нормативные ссылки – приводятся названия стандартов, на которые даны ссылки в тексте стандарта ИСО 19011:2002.

Параграф 3. Термины и определения - приводятся термины и определения, используемые в стандарте.

Параграф 4. Принципы проведения аудита - описаны принципы проведения аудита. Понимание этих принципов помогает пользователю оценить важный характер проведения аудитов, являясь необходимым вступлением к п.п. 5, 6 и 7.

Параграф 5. Управление программой аудита - представлены руководящие указания по управлению программами аудита, охватывающие такие вопросы, как распределение ответственности по менеджменту программ аудита, определение целей программы аудита, "координация деятельности по аудиту и выделение необходимых для аудиторской" группы ресурсов.

Параграф 6. Деятельность по аудиту - перечислены руководящие указания по проведению аудитов систем менеджмента качества и/или экологического менеджмента, включая выбор аудиторской группы.

Параграф 7. Компетентность и оценивание аудиторов - описаны руководящие указания по необходимой компетентности аудиторов и описан процесс оценки аудиторов.

НАЗНАЧЕНИЕ СТАНДАРТА ИСО 9001/IWA 2:2003 «СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ОБРАЗОВАНИИ»

Стандарт ИСО 9001/IWA 2:2003 содержит руководящие указания для учреждений, предоставляющих образовательные услуги, по внедрению результативной системы менеджмента качества, соответствующей требованиям ISO 9001.

Руководящие указания, приведенные в настоящем стандарте, помогут образовательным учреждениям сопоставить положения стандартов ИСО по системам менеджмента качества с педагогической практикой.

Структура стандарта:

Стандарт состоит из следующих разделов:

Раздел 1. Область применения для образовательных учреждений - настоящий стандарт устанавливает руководящие указания по применению ИСО 9001 в образовательных учреждениях, предоставляющих образовательные услуги.

Раздел 2. Нормативные ссылки - перечисляются стандарты, на которые даны ссылки в тексте стандарта.

Раздел 3. Термины и определения применительно к образовательному учреждению - для целей данного стандарта применяются термины и определения, данные в ИСО 9000.

Раздел 4. Системы менеджмента качества - представляются общие требования для образовательного учреждения, требования к документации, использование принципов менеджмента качества.

Раздел 5. Ответственность со стороны руководства - перечисляются обязательства руководства в образовательном учреждении, ориентация на потребителя в образовательном учреждении, политика в области качества в образовательном учреждении, планирование, ответственность, полномочия и обмен информацией, анализ со стороны руководства в сфере образования.

Раздел 6. Менеджмент ресурсов - приводится обеспечение ресурсами в образовательном учреждении, планирование системы управления персоналом, инфраструктура образовательного учреждения.

Раздел 7. Процессы жизненного цикла образовательных услуг - представляется планирование процессов жизненного цикла в образовательном учреждении, перечисляются процессы образовательного учреждения, связанные с потребителями, проектирование и разработка учебного плана, закупки, производство и обслуживание образовательного процесса, управление устройствами для мониторинга и измерений в образовательном учреждении.

Раздел 8. Измерение, анализ и улучшение - устанавливается процесс сбора информации, включая идентификацию ее источников, приводится мониторинг и измерение процессов в образовательном учреждении, управление несоответствующей услугой в образовательном учреждении, перечисляются данные для анализа в образовательном учреждении, приводятся методы для постоянного улучшения результативности в образовательном учреждении.

Приложение А – рекомендации по самооценке.

Приложение В – процесс постоянного улучшения

Что дает образовательному учреждению внедрение стандарта ИСО 9001/IWA 2:2003?

Образовательное учреждение получает возможность управления следующими процессами:

1. Анализ потребностей в обучении (профориентация).
2. Формирование учебного плана.
3. Организация и проведение учебного процесса.
4. Организация и проведение оценки и аттестации обучающихся.
5. Повышение образовательного потенциала организации.
6. Функционирование библиотек, мастерских и лабораторий.