

В КОПИЛКУ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ

Система менеджмента качества

УДК 378:006.3

Н.И. Орловская, главный специалист группы менеджмента качества учебно-методического отдела Академии МВД Республики Беларусь

ОБЗОР НОВОЙ ВЕРСИИ МЕЖДУНАРОДНОГО СТАНДАРТА ISO 9001:2015 СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА. ТРЕБОВАНИЯ

Международная организация по стандартизации 15 сентября 2015 г. опубликовала новую версию стандарта ISO 9001:2015. Аутентичный национальный стандарт СТБ ISO 9001:2015 утвержден и введен в действие постановлением Госстандарта Республики Беларусь от 14 декабря 2015 г. № 58.

Появление пятого издания ISO 9001 вызвано несколькими причинами. Во-первых, за прошедший период произошли существенные изменения в мировой практике менеджмента, окружающей деловой среде, а также накоплены новые знания. Во-вторых, появились новые стандарты, что вызвало необходимость в создании единого подхода. В-третьих, есть некоторые «рудименты», с которыми необходимо расстаться, чтобы двигаться дальше. В-четвертых, единственным стандартом системы менеджмента, который не использовал риск-менеджмент, был именно ISO 9001.

Самым радикальным отличием от предыдущей версии стандарта серии ISO 9001 является качественная эволюция стандарта от системы менеджмента качества как свода правил для контроля несоответствий продукции и корректирующих действий, внутренних аудитов, документации и записей до системы менеджмента бизнеса в целом. В ISO 9001:2015 внимание сосредоточено на аспектах лидерства организации, знаниях организации, планировании и обеспечении процессов, оценке эффективности, совершенствовании, а также на управлении рисками.

ISO 9001:2015 был изменен для того, чтобы стать более универсальным и легким для применения в сфере услуг.

Структура ISO 9001:2015 включает 10 разделов (в предыдущей версии было восемь):

введение (общие сведения и базовые концепции – цикл PDCA, управление рисками, процессный подход, взаимосвязь с другими стандартами);

области применения стандарта;

нормативные ссылки;
термины и определения;
контекст организации (введены 2 новых раздела, связанных с контекстом организации: понимание организации и ее контекста; понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, а также более четко прописана роль процессного подхода);

лидерство (в новой версии усилены и акцентированы требования к лидерству, политике в области качества, документированию ответственности и полномочий);

планирование (организация обязана осуществлять планирование для устранения рисков и достижения целей в области качества, в связи с этим необходимо создать документированный план реагирования на риски);

обеспечение (ресурсы, компетенции, осведомленность персонала, управление взаимодействиями, документированная информация);

операционная деятельность (планирование и управление процессами, разработка, выпуск, контроль, планирование изменений, внешнее обеспечение, устранение несоответствий);

оценивание пригодности (мониторинг, измерение, анализ, оценка деятельности организации и удовлетворенности потребителей, внутренний аудит, анализ СМК);

улучшение (непрерывное улучшение продуктов/услуг, а также системы менеджмента, выявление несоответствий и корректирующие действия).

Изменения также коснулись базовых принципов менеджмента качества. Вместо восьми принципов осталось семь, принцип «Системный подход» отменен, принцип «Взаимовыгодные отношения с поставщиками» приобрел более широкий смысл и стал называться «Менеджмент взаимоотношений», а принцип «Роль руководства» превратился в «Лидерство».

Принципы менеджмента качества

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
1. Ориентация на потребителя	1. Ориентация на потребителя
2. Роль руководства	2. Лидерство
3. Вовлечение персонала	3. Привлеченность персонала
4. Процессный подход	4. Процессный подход
5. Системный подход к управлению	5. Улучшение
6. Постоянное улучшение	6. Принятие решений, основанное на свидетельствах
7. Принятие решений на основе фактов	7. Управление взаимоотношениями с заинтересованными сторонами
8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками	

Одним из важнейших нововведений версии стандарта ISO 9001:2015 стало введение нового понятия «организационная среда». Этот термин включает окружающую бизнес-среду в совокупности внешних и внутренних факторов. При внедрении СМК и разработке продуктов и услуг необходимо учитывать условия организационной среды для стратегического планирования, анализа и оценки рисков.

Одной из составляющих организационной среды является еще одно новое понятие «заинтересованная сторона», под которой понимается физическое/юридическое лицо, имеющее определенные интересы, связанные с организацией. Это могут быть заказчики, поставщики, партнеры, государство и другие стороны.

Новый термин «знания организации» расширяет понятия компетентности и осведомленности персонала, встречающиеся в предыдущих версиях стандарта. Организация должна определять, накапливать и поддерживать в доступном состоянии знания, необходимые для обеспечения соответствия качества продуктов и услуг установленным требованиям и ожиданиям потребителей. Знания могут распределяться между компетентным персоналом и физическими/электронными носителями информации по усмотрению руководства организации.

Перейдем к требованиям и понятиям, которых мы больше не увидим в новом стандарте. Стоит отметить, что некоторые положения не совсем исчезли из ISO 9001:2015, а лишь перешли из статуса директивных в статус рекомендательных.

Требование разработки организацией руководства по качеству» в новой версии не является обязательным; больше не актуально и требование «шесть обязательных документированных процедур» для управления качеством. Эти нормы признаны устаревшими, однако организации вправе продолжать применять их на свое усмотрение.

Термины «запись» и «документ» отменяются во многом в связи с распространением электронного документооборота. Взамен вводится понятие «документированная информация», описывающее требование к физическим доказательствам хранения информации (электронным либо печатным копиям).

В разделе, определяющем области применения, больше нет понятия «исключение» – теперь организации самостоятельно могут решить, какие элементы к ним неприменимы при условии, что качество товаров и услуг не пострадает.

Упразднен термин «аутсорсинг». Понятие «продукт» заменяется на «товары и услуги», смещая акцент на конечный результат – создаваемую ценность для потребителей и делая стандарт более гибким и универсальным.

В версии 2015 г. упразднен термин «предупреждающие меры» вместе с соответствующим разделом. Предупреждающие процедуры становятся частью процесса управления рисками.

Исчезло понятие «представитель руководства по качеству», которое позволяло высшему руководству делегировать работы по качеству своему сотруднику.

Итак, ключевыми изменениями стандарта ISO 9001:2015 являются:

четкое требование риск-ориентированного мышления для поддержания, улучшения, понимания и применения процессного подхода (в действующей версии данное требование отсутствовало);

уменьшение установленных требований и документов (отказ от так называемых обязательных документированных процедур);

требование определения границ системы менеджмента качества;

повышение требований к лидерству (если ранее за функционирование системы менеджмента качества отвечал представитель руководства по качеству, то новый стандарт возлагает данную обязанность на все высшее руководство организации);

введение дополнительного термина «услуга», позволяющего применять данный стандарт всем организациям без исключения.

Таким образом, новая версия стандарта позволяет организации самостоятельно определить структуру, границы и наполнение системы менеджмента качества, не ломая действующую.

Международным аккредитационным форумом и Комитетом ИСО по оценке соответствия установлен трехлетний период перехода с момента публикации ISO 9001:2015: сентябрь 2015 г. – сентябрь 2018 г. Сертификации по ISO 9001:2008 будут являться недействительными после сентября 2018 г. С марта 2017 г. все аккредитованные первоначальные сертификации должны быть проведены на соответствие ISO 9001:2015.

В учреждении образования «Академия Министерства внутренних дел Республики Беларусь» (далее – Академия МВД) система менеджмента качества успешно функционирует начиная с 2010 г. Вместе с тем нельзя останавливаться на достигнутом. Несмотря на то что есть три года для внедрения нового стандарта, руководством Академии МВД принято стратегическое решение о переходе на ISO 9001:2015 в минимальные сроки.

Основными этапами перехода на ISO 9001:2015 Академии МВД являются:

обучение руководства, специалистов, внутренних аудиторов требованиям новой версии;

разработка плана актуализации системы менеджмента качества Академии МВД с указанием необходимых мероприятий, ответственности, сроков и ресурсов;

проведение внутреннего аудита системы по итогам реализации плана актуализации системы менеджмента качества Академии МВД;

анализ результатов внутреннего аудита руководством, принятие решения о готовности к ресертификации на соответствие требованиям новой версии стандарта;

ресертификация системы менеджмента качества Академии МВД на соответствие требованиям ISO 9001:2015.

В ноябре 2016 г. Академия МВД должна пройти повторный сертификационный аудит на соответствие требованиям СТБ ISO 9001:2009. В рамках указанного аудита может быть осуществлен переход на ISO 9001:2015.

Внедрение новой версии ISO 9001 принесет положительные изменения в действующую систему менеджмента. Этот стандарт усиливает требования, которые раньше лишь предполагались, например проверка ошибок, управление изменениями, риск-менеджмент. Стандарт 2015 г., возможно, более директивный в этих областях и имеет меньше возможностей для интерпретации. При следовании путем, предложенным новым стандартом, организация придет к лучшему пониманию ожиданий потребителей и защиты своей деятельности.

Совершенствование методики преподавания учебных дисциплин

УДК 341

А.И. Бородич, кандидат юридических наук, доцент, доцент кафедры конституционного и международного права Академии МВД Республики Беларусь;

В.Н. Вежновец, кандидат юридических наук, доцент, профессор кафедры конституционного и международного права Академии МВД Республики Беларусь

О МЕТОДИКЕ ПРЕПОДАВАНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «МЕЖДУНАРОДНОЕ ПРАВО»

В 2015/2016 учебном году в Академии МВД Республики Беларусь для обучающихся заочной формы получения высшего образования началось преподавание новой учебной дисциплины «Международное право». В 2016/2017 учебном году изучать дисциплину начнут обучающиеся дневной формы получения образования. В целях качественного изучения данной дисциплины на кафедре конституционного и