

DOI: 10.32703/2664-2964-2019-46-20-30

УДК 006.015.5

JEL Classification D24, F 53, L15

Оксана Карпенко, д.е.н., проф.

*(зав. каф. «Менеджмент, публічне управління та адміністрування»,
Державний університет інфраструктури та технологій)*

ORCID ID 0000-0003-2943-1982

Ірина Садловська, д.е.н., проф.

*(начальник управління економічного розвитку та фінансів Міністерства
інфраструктури України)*

Анастасія Войткова

*(студентка другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності
«Менеджмент», освітньо-професійної програми «Менеджмент
організацій і адміністрування», Державний університет
інфраструктури та технологій)*

ОСОБЛИВОСТІ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ ПІДПРИЄМСТВА НА ОСНОВІ МІЖНАРОДНОГО СТАНДАРТУ ЯКОСТІ ISO 9001:2015

Сьогодні стандарти, що розробляються Міжнародною організацією зі стандартизації (International Organization for Standardization, ISO) стали базовими для розробки і впровадження систем менеджменту якості підприємства. Їх запровадження є обов'язковим для підвищення ефективності роботи компанії та зміцнення її конкурентоспроможності.

Одним із найпоширеніших завдяки своїй універсальності є Міжнародний стандарт якості ISO 9001:2015. Наявний у підприємства сертифікат відповідності ISO 9001:2015 підтверджує виконання компанією вимог стандарту і свідчить про можливість входження в ринок.

Сертифікація системи менеджменту якості підприємства відповідно до вимог Міжнародного стандарту якості ISO 9001:2015 дозволяє забезпечити прогрес у розвитку компанії, підвищити рівень задоволеності співробітників, партнерів та споживачів і, головне, сприяє вирішенню виробничих питань, що мають бути розглянуті підприємством при запровадженні практики управління якістю, першорядними з яких є підтримка конкурентоспроможності, розширення ринку, залучення інвестицій та співпраця із зарубіжними партнерами.

© Карпенко О.О., Садловська І.П., Войткова А.О., 2019

Остання версія Міжнародного стандарту якості ISO 9001:2015 була прийнята у 2015 році. Вона містить декілька нових та актуальних розділів, у тому числі тих, що розкривають важливість роботи з персоналом, та, насамперед, вказують на ключову роль керівника як лідера, його виключну відповідальність за впровадження, підтримку постійного розвитку та функціонування системи менеджменту якості на підприємстві.

Серед інших нововведень та особливостей запровадження нової версії Міжнародного стандарту якості ISO 9001:2015 у статті розглянуто такі:

- підтримка таких ресурсів, як організаційні знання. Існує декілька простих ідей, як забезпечити організаційні знання підприємства: робочі інструкції; контрольні списки; навчальні пакети; навчання на робочому місці; база знань. Реалізуючи організаційні знання як цінний ресурс, можна стимулювати діяльність організації, що в подальшому матиме вирішальне значення для загального успіху компанії;*

- контекст середовища організації, який вимагає, щоб організація оцінила себе і свій контекст. Інформація, зібрана за допомогою визначення контексту, буде дуже корисна для визначення можливостей з метою поліпшення роботи компанії в усіх напрямках;*

- обізнаність та компетентність працівників компанії. Врешиті ріш не має значення, наскільки гарні виробничі процеси та документація, якщо люди не знають про те, що відбувається в організації. Без цього знання система менеджменту якості на підприємстві не буде ефективною.*

У статті аргументовано, що сьогодні підприємство не може залишатися конкурентоспроможним, триматися на своєму ринку та завойовувати нові ринки, надалі підвищувати ефективність своєї роботи, бути цікавим для споживачів, зарубіжних колег та інвесторів при відмові працювати за Міжнародними стандартами якості, які передбачають впровадження, контроль та постійне вдосконалення системи менеджменту якості на підприємстві.

Ключові слова: система менеджменту якості, Міжнародний стандарт якості ISO 9001:2015, організаційні знання, контекст середовища організації, обізнаність та компетентність працівників організації.

Постановка проблеми. Незважаючи на сучасні глобалізаційні та євроінтеграційні процеси, у бізнес-середовищі України налічується досить багато підприємств, що не стикалися з поняттям «система менеджменту якості». Одним із факторів, чому управління на основі сертифікованої системи менеджменту якості не є широкою практикою, виступає незацікавленість вищого керівництва та власників бізнесу. Іншою проблемою недостатнього поширення практики ведення бізнесу на основі Міжнародного стандарту якості ISO 9001:2015 є те, що цей документ є універсальним для всіх напрямків та галузей бізнесу, підприємств різних організаційно-правових форм, а отже, характеризується значним рівнем абстрактності викладеного матеріалу і для застосування в практиці управління якістю підприємства вимагає від керівництва творчого осмислення і пошуку власних ідей та напрацювань залежно від специфіки організації.

Сьогодні питання впровадження Міжнародних стандартів у систему менеджменту якості підприємства досить актуальне. Починаючи з 2015 року запроваджено нову редакцію Міжнародного стандарту ISO 9001, що має низку

нововведень та особливостей. Проблемою менеджменту вітчизняних підприємств є усвідомлення потреби в запровадженні ведення бізнесу на основі Міжнародного стандарту ISO 9001:2015 та сертифікації системи менеджменту якості підприємства відповідно до вимог цього документу.

В останній версії Міжнародного стандарту якості ISO 9001:2015 є декілька нових та актуальних розділів, що розкривають важливість роботи з персоналом, та, насамперед, вказують на ключову роль керівника як лідера, його повної відповідальності за впровадження, підтримку постійного розвитку та забезпечення функціонування системи менеджменту якості на підприємстві. У документі також зазначається, що важливим кроком на шляху запровадження практики ведення бізнесу на основі Міжнародного стандарту ISO 9001:2015 має стати розуміння ролі співробітників як агентів змін і значення кадрів у забезпеченні якості процесів та результатів діяльності фірми. При цьому наголошується, що для ефективної роботи підприємству необхідно не тільки оптимізувати виробничі процеси та мінімізувати витрати, а й достатньо уваги приділяти менеджменту персоналу, розглядати співробітників як стратегічний ресурс бізнесу, активізувати підвищення кваліфікаційного рівня працівників, знизити плинність кадрів.

Усвідомивши важливість ведення бізнесу на основі Міжнародного стандарту ISO 9001:2015, керівництво підприємства має вирішити низку важливих організаційних питань, що потребують детального розгляду. Серед них такі, як:

а) чи необхідне для підприємства запровадження Міжнародних стандартів у системі менеджменту якості; б) які потенційні ефекти зумовить запровадження системи менеджменту якості; в) які витрати пов'язані із цим процесом; г) які є актуальні способи та методи та кроки впровадження системи менеджменту якості; д) як вплинуть особливості діяльності підприємства на процес створення системи менеджменту якості, її сертифікацію; е) яким чином у майбутньому необхідно підтримувати та розвивати створену та сертифіковану відповідно до вимог ISO 9001:2015 систему менеджменту якості підприємства.

У контексті запровадження системи менеджменту якості підприємства керівництво прагне якнайшвидше і якнайліпше реалізувати стратегічні цілі своєї діяльності – підвищення конкурентоспроможності, розширення ринку, залучення інвестицій та зміцнення співпраці із закордонними партнерами.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Для підвищення ефективності та конкурентоспроможності підприємству доцільно працювати за Міжнародними стандартами. Одним із найпоширеніших за рахунок своєї універсальності є Міжнародний стандарт якості ISO 9001:2015 [1].

Сьогодні стандарти, що розробляються Міжнародною організацією зі стандартизації (International Organization for Standardization, ISO) стали базовими для розробки і впровадження інших систем управління на будь-якому підприємстві. Ці системи менеджменту мають однакові умови, підрозділи та структуру розробки. Саме тому сьогодні науковцями досліджується питання щодо створення системи менеджменту якості підприємства як основи, але з доопрацюваннями, що враховують особливості та специфіку роботи кожної окремої компанії. Такі науковці і дослідники як Бичківський Р., Столярчук П., Сопільник Л., Калинський О. [2], Байцар Р., Гунькало А. [3], Шуляр Р., Реверенда Н. [4], Грищенко Ф., Лісніченко Т. [5], Севастьянов А. [6], Лук'яненко В., Галич І., Жиліна О. [7], Хмель В., Бараболя Л. [8] досліджують та аналізують основні положення та вимоги Міжнародних нормативних документів щодо управління

якістю, висвітлюють їх переваги та недоліки, розглядають питання їхньої економічної ефективності та особливості застосування у відповідних сферах діяльності. Незважаючи на значну кількість досліджень у даному напрямку, нові вимоги, визначені Міжнародним стандартом якості ISO 9001:2015, а також розробка заходів щодо системи менеджменту якості підприємством на його основі, потребують подальшого дослідження.

Метою статті є визначення особливостей системи менеджменту якості підприємств та організацій на основі Міжнародного стандарту якості ISO 9001:2015 та розгляд більш детальних кроків його запровадження, враховуючи нові розділи у порівнянні з ISO 9001:2008.

Для досягнення даної мети, необхідно вирішити такі задачі:

- розглянути детальні кроки щодо запровадження або оновлення системи менеджменту якості відповідно до вимог Міжнародного стандарту ISO 9001:2015;
- дослідити роль керівництва та менеджменту підприємства як лідерів при створенні системи менеджменту якості відповідно до вимог Міжнародного стандарту ISO 9001:2015;
- довести, що система менеджменту якості підприємства покладає на керівника виключну відповідальність за підвищення результативності системи менеджменту якості підприємства, результатом чого має стати загальне підвищення ефективності роботи компанії, підвищення виробничого і кадрового потенціалу, зміцнення конкурентоспроможності, задоволення вимог споживачів та партнерів по бізнесу.

Викладення основного матеріалу дослідження. Зазначимо, що Міжнародний стандарт ISO 9001:2015 – це нова версія ISO 9001. Попередня редакція була введена у 2008 р. Нова редакція ISO 9001:2015 має нові розділи та, відповідно, низку особливостей їх застосування, що потребують детального розгляду.

Сертифікація системи менеджменту якості підприємства відповідно до вимог Міжнародного стандарту якості ISO 9001:2015 дозволяє забезпечити прогрес у розвитку компанії, підвищити рівень задоволеності співробітників та споживачів. Але це не означає, що підприємство повинно зупинитись на досягнутому, оскільки ситуація в ринкових відносинах у наш час дуже мінлива і вимагає постійного контролю, розвитку, аналізу зовнішнього та внутрішнього середовища, перегляду своїх позицій та стратегій управління. Саме тому доцільно використовувати ISO 9001, який допоможе прокласти вірний шлях для будь-якого підприємства [1].

Розглянемо нововведення та доопрацювання в новій версії та особливості її запровадження.

Перед тим, як починати впровадження ISO на підприємстві, необхідно зробити такі кроки:

- визначити середовище організації та оцінити його;
- усвідомити та проаналізувати організаційні знання, необхідні для бізнесу;
- забезпечити усвідомленість та компетентність працівників підприємства.

Зупинимось на цих питаннях більш детально.

Вимоги та рекомендації щодо підтримки таких ресурсів, як організаційні знання, наведені у пункті 7.1.6 в ISO 9001:2015. Для того, щоб надалі помістити цю вимогу в контекст організації, вона була згрупована разом з іншими ресурсами, такими, як люди, інфраструктура, операційне середовище і ресурси для моніторингу та вимірювання. Отже, ці вимоги призначені для того, щоб підкреслити, що організаційні знання є одним з важливих ресурсів, які компанія повинна розуміти і контролювати.

Вимоги до організаційних знань в рамках ISO 9001:2015 актуалізуються в трьох аспектах, а саме:

- визначити знання, необхідні для управління процесами підприємства, приводити виробництво продуктів та надання послуг у відповідність до вимог стандарту;
- забезпечити збереження цих знань та зробити їх доступними в міру необхідності;
- при будь-яких змінах застосовувати свої поточні знання та визначати додаткові або оновленні знання, враховуючи мінливі потреби.

Отже, відомо, що робити менеджменту підприємства із організаційними знаннями, але постає питання, як це зробити. Наведемо декілька простих ідей, як охопити організаційні знання підприємства.

Робочі інструкції. Звичайно, найбільш очевидний спосіб збору цієї інформації – робочі інструкції. Якщо на підприємстві є процес, що повинен відбуватися певним чином і його можна описати і легко зрозуміти, то робоча інструкція є одним з найпростіших способів збору знань.

Контрольні списки. Ще один очевидний метод охоплення простих знань – це контрольні списки. Якщо знання складаються з кількох речей, які потрібно перевірити до завершення роботи, то корисним інструментом може бути контрольний список.

Навчальні пакети. Основні моменти процесу, які необхідно зафіксувати, містяться в навчальному пакеті і це найкращий спосіб запису знань.

Навчання на робочому місці. У разі, якщо знання просто не можуть бути записані, корисно буде здійснювати навчання на робочому місці - коли старший і досвідчений фахівець передасть незареєстровані організаційні знання своїм підопічним.

База знань. Якщо зафіксувати в базі знань проблеми або успіхи, які відбулися з продуктом або послугою, їх можна буде переглянути при створенні наступного дизайну продукту. Деякі компанії залишають остаточне формулювання висновків з навчання на кінець програми, тобто переваги засвоєних уроків втілюються в напрацювання набагато пізніше, ніж у разі використання даних, занесених до бази знань. База знань є унікальною в тому сенсі, що являє собою механізм зворотного зв'язку з функцією проектування. Тому треба використовувати базу знань, аби переконатися, що не пропущено необхідність виправлення або поліпшення, що було виявлено і внесено до бази даних.

Після збору організаційних знань їх слід використовувати у системі менеджменту якості, особливо під час змін. Вбудовування контрольних списків і робочих інструкцій у процеси може бути складним завданням, але якщо виконавці усвідомлюють мету і кінцеві результати своєї діяльності у вигляді створення системи менеджменту якості відповідно до міжнародних стандартів, перехід стане простіше. Використання робочих інструкцій і контрольних списків є незамінним в процесі навчання новачка, що долучається до роботи над даною проблемою.

Організаційні знання – цінний ресурс, що може стимулювати діяльність організації і має вирішальне значення для загального успіху компанії. Іноді компанії не розуміють, якими знаннями володіють, аж доки один відповідальний виконавець не піде і процеси не перестануть протікати належним чином. Це може бути дорогим способом винести урок зі збору і контролю організаційних знань,

тому відповідно до вимог ISO 9001: 2015 слід планувати збір організаційних знань якомога раніше, і тоді організація виграє в довгостроковій перспективі [2].

Далі розглянемо питання контексту середовища організації. Даний термін - це нова вимога ISO 9001:2015, відповідно до якої організація повинна враховувати як внутрішні, так і зовнішні проблеми, які можуть вплинути на стратегічні цілі компанії та планування системи менеджменту якості. Відповідно до Пункту 4 ISO 9001:2015 контекст організації вимагає, щоб організація оцінила себе і свій контекст. Це означає, що потрібно визначити вплив різних чинників на організацію, її цілі і завдання і те, як вони відбиваються на системі менеджменту якості, культурі компанії, складності продуктів, потоці процесів та інформації, розмірі організації, ринках, клієнтах тощо. Це також засіб для виявлення ризиків і можливостей, пов'язаних з бізнес-контекстом.

Стандарт не вказує метод визначення контексту організації, але існують деякі логічні етапи, яких доцільно зосередитися. Так, передусім потрібно визначити, які з нових вимог містяться в попередній редакції і вже були впроваджені в практику управління якістю. Якщо стандарт ISO 9001:2008 вже був упроваджений в компанії, то вже визначено область застосування системи менеджменту якості в Посібнику з якості та послідовності процесів та їх взаємодії у вигляді тексту або блок-схеми.

Якщо стандарт впроваджується з нуля, то компанії необхідно визначити область дії системи менеджменту якості і визначити процеси та їх взаємодію [9].

Після того, як визначені область дії системи менеджменту якості, а також процеси і їхні стосунки, необхідно зробити такі кроки:

- 1) визначення внутрішніх і зовнішніх проблем;
- 2) визначення внутрішніх та зовнішніх сторін та їхніх потреб;
- 3) документування контексту організації;
- 4) регулярний перегляд і моніторинг.

Як тільки вся ця інформація буде зібрана, доречно її задокументувати, оскільки надалі це знадобиться органу сертифікації замість Посібника з якості та послідовності процесів та їх взаємодії. До того ж це зручно і практично.

У подальшому необхідний регулярний аналіз з боку керівництва для моніторингу внутрішніх або зовнішніх проблем організації. Коли внутрішній контекст зрозумілий, керівництво може провести зовнішній аналіз з використанням аналізу «PEST» (політичний, економічний, соціальний, технологічний) і SWOT (сильні і слабкі сторони, можливості, загрози) і дійсно отримати вигоду з цієї нової вимоги, а не просто формально її виконувати.

Контекст організації на перший погляд може здаватися однією з вимог «документуй і забудь про це», але цього не повинно бути. Інформація, зібрана за допомогою визначення контексту, може бути дуже корисна для визначення можливостей для поліпшення і її не слід сприймати як належне. Знання контексту організації і думок зацікавлених сторін може допомогти поліпшити організацію і зробити її ще краще [3].

Не менш важливим є обізнаність та компетентність працівників організації. Система менеджменту якості не буде ефективною, якщо люди, яким доручено її впроваджувати, не розуміють її значення для підвищення ефективності і конкурентоспроможності компанії та зростання задоволення споживачів товарів і послуг.

Не всім працівникам в організації необхідно знати кожне слово стандарту ISO 9001:2015, але всі повинні знати та розуміти його значення для компанії. Наприклад, великі організації створюють проектну команду, і якщо не тільки вони знайомі зі стандартом, а ще популяризують його серед інших працівників, то можна впевнено сказати, що успішність такої компанії гарантована.

Незалежно від стадії функціонування системи менеджменту якості (сертифікація, підтримка існуючої системи тощо) команда, що супроводжує цей процес, має бути обізнаною і компетентною. Для розвитку цих якостей у працівників компанії доцільно:

1. Створити періодичну розсилку інформації по електронній пошті.
2. Робити короткі повідомлення на регулярних нарадах з питань менеджменту якості і виробництва, щоб донести інформацію з перших рук до команд.
3. Провести анкетування співробітників, щоб перевірити рівень їхніх знань і спланувати навчання залежно від необхідності.
4. Увімкнути останні новини про функціонування системи менеджменту якості на візуальні дисплеї компанії.
5. Переконаватися, що лідери організації беруть участь у комунікаціях.
6. Записати докази навчання і спілкування в Матриці навчання, щоб принагідно довести аудиторів, що така діяльність відбувається на постійній основі.

Залежно від результатів можна запланувати і виконати усі можливі заходи для забезпечення прийнятного рівня компетентності і поінформованості працівників, причетних до процесу ISO 9001.

Керівництво компанії повинне бути впевненим, що відповідальні виконавці навчені і сфокусовані на важливих аспектах системи менеджменту якості і стандарту 9001 [4]. Адже досягнення цілей, очікувань і вимог стандарту базується на міцному фундаменті – компетенції та обізнаності працівників компанії, причетних до процесу ISO 9001.

Висновки та пропозиції. Враховуючи проведені дослідження особливостей впровадження системи менеджменту якості підприємства на основі міжнародного стандарту якості ISO 9001:2015, можна зробити висновок, що сьогодні підприємству необхідно працювати за Міжнародними стандартами якості, які передбачають впровадження, контроль та постійне вдосконалення системи менеджменту якості на власному підприємстві. З огляду на сучасні тенденції розвитку світової економіки, слід констатувати, що без упровадження такої системи підприємство не зможе залишатися конкурентоспроможним, триматися на своєму ринку та завойовувати нові ринки, підвищувати ефективність своєї роботи і бути цікавим для споживачів, закордонних колег та інвесторів.

Проаналізувавши першочергові кроки впровадження системи менеджменту якості підприємства на основі Міжнародного стандарту якості ISO 9001:2015, встановлено, що для впровадження цієї системи в першу чергу потрібно:

- визначити контекст середовища організації та оцінити його. Інформація, зібрана за допомогою визначення контексту, може бути корисною для ідентифікації ризиків і можливостей, пов'язаних з бізнес-контекстом, а відтак, дозволить поліпшити організацію в цілому;
- усвідомити необхідність використання таких ресурсів, як організаційні знання. Реалізуючи організаційні знання (робочі інструкції; контрольні списки; навчальні пакети; навчання на робочому місці; база знань), можна стимулювати діяльність організації, що може мати вирішальне значення для загального успіху компанії;

– забезпечити обізнаність та компетентність працівників компанії, причетних до процесу створення системи менеджменту якості підприємства з метою оволодіння інформацією стосовно принципів менеджменту якості та вимог до системи менеджменту якості, що міститься в ISO 9001:2015. Для цього на постійній основі слід проводити заходи, що стимулюють зацікавленість персоналу в отриманні нових знань та навичок, спрямованих на досягнення позитивного результату.

Підсумовуючи вищевикладене, слід зазначити, що в статті представлено тільки декілька основних кроків підготовки для впровадження системи менеджменту якості підприємства відповідно до ISO 9001:2015. У подальших дослідженнях планується більш детальне ознайомлення з Міжнародними стандартами якості ISO, їх видами та сферами застосування.

ЛІТЕРАТУРА

1. International Organization for Standardization, 2015. International standard ISO 9001: 2015. Quality management system. Requirements.
2. Бичківський Р. В., Столярчук П. Г., Сопільник Л. І., Калинський О. О. Управління якістю. Сертифікація: навч. посіб. К.: Вища школа, 2005. 432 с.
3. Байцар Р. І., Гунькало А.В. Стандарти ISO серії 9000: *Еволюція підходів до управління якістю*: зб. матер. VI Всеукр. наук.-практ. семінару. Якість: проблеми та рішення, 2006. С. 35–36.
4. Шуляр Р.В., Реверенда Н.Ю. Міжнародний стандарт ISO 9001:2015 – адаптація задля гнучкості систем управління якістю підприємств. *Науковий вісник Національного гірничого університету*. 2017. №1. С.128-134.
5. Грищенко Ф., Лісниченко Т. Визначення статистичних методів під час розроблення, впровадження і функціонування системи управління якістю. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2014. №5. С. 23-32.
6. Севаст'янов А. Міжнародні стандарти систем управління для вирішення проблем безпеки й сталого розвитку. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2012. №4. С. 41-49.
7. Лук'яненко В., Галич І., Жиліна О. Упровадження інтегрованих систем менеджменту на підприємствах України. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2012. №1. С. 58-61.
8. Хмель В., Бараболя Л. Упровадження та сертифікація систем управління. Показники моніторингу. *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2013. №2. С. 49-52.
9. Український науково-дослідний і навчальний центр проблем стандартизації, сертифікації та якості [Електронний ресурс]. URL:ukrndnc.org.ua.

REFERENCES

1. International Organization for Standardization (2015), "International standard ISO 9001: 2015. Quality management system. Requirements".
2. Bychkivskiy, R.V. Stoliarchuk, P.H. Sopilnyk, L.I. and Kalynskyi, O.O. (2005), *Upravlinnia yakistiu. Sertyfikatsiia* [Quality management. Certification], Vyshcha shkola, Kyiv, Ukraine.
3. Baitsar, R.I. and Hunkalo, A.V. (2006), "ISO 9000 series standards", *Evoliutsiia pidkhodiv do upravlinnia yakistiu*: zb. mater. VI Vseukr. nauk.-prakt. seminaru. Yakist: problemy ta rishennia [collection of materials of IV All-Ukrainian scientific-practical seminar], Ukraine, pp. 35–36.
4. Shuliar, R.V. and Reverenda, N.Iu. (2017), "International standard ISO 9001: 2015 - adaptation for the flexibility of enterprise quality management systems", *Naukovyi visnyk Natsionalnoho hirnychoho universytetu*, No. 1, pp. 128-134.
5. Hryshchenko, F. and Lisnichenko, T. (2014), "Definition of statistical methods during the development, implementation and operation of a quality management system", *Standartyzatsiia, sertyfikatsiia, yakist*, No. 5, pp. 23-32.
6. Sevastianov, A. (2012), "International standards for management systems to address security and sustainable development", *Standartyzatsiia, sertyfikatsiia, yakist*, No. 4, pp. 41-49.
7. Lukianenko, V. Halych, I. and Zhylyna, O. (2012), "Implementation of integrated management systems at Ukrainian enterprises", *Standartyzatsiia, sertyfikatsiia, yakist*, No. 1, pp. 58-61.

8. Khmel, V. and Barabolia, L. (2013), "Implementation and certification of management systems. Monitoring indicators", *Standartyzatsiia, sertyfikatsiia, yakist*, No. 2, pp. 49-52.

9. "Ukrainskyi naukovo-doslidnyi i navchalnyi tsentr problem standartyzatsii sertyfikatsii ta yakosti", available at: ukrndnc.org.ua (Accessed 22 November 2019).

Оксана Карпенко, д.э.н., проф.

*(зав. каф. «Менеджмент, публичное управление и администрирование»,
Государственный университет инфраструктуры и технологий)*

Ирина Садловская, д.э.н., проф.

*(начальник управления экономического развития и финансов
Министерства инфраструктуры и технологий)*

Анастасия Войткова

*(студентка второго (магистерского) уровня высшего образования
специальности «Менеджмент», образовательно-профессиональной
программы «Менеджмент организаций и администрирование»,
Государственный университет инфраструктуры и технологий)*

ОСОБЕННОСТИ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ПРЕДПРИЯТИЯ НА ОСНОВЕ МЕЖДУНАРОДНОГО СТАНДАРТА КАЧЕСТВА ISO 9001: 2015

Сегодня стандарты, разрабатываемые Международной организацией по стандартизации (International Organization for Standardization, ISO) стали базовыми для разработки и внедрения систем менеджмента качества предприятия. Их внедрение является обязательным для повышения эффективности работы компании и укрепления ее конкурентоспособности.

Одним из наиболее распространенных благодаря своей универсальности является Международный стандарт качества ISO 9001: 2015. Имеющийся у предприятия сертификат соответствия ISO 9001:2015 подтверждает выполнение компанией требований стандарта и свидетельствует о возможности вхождения в рынок.

Сертификация системы менеджмента качества предприятия согласно требованиям Международного стандарта качества ISO 9001:2015 позволяет обеспечить прогресс в развитии компании, повысить уровень удовлетворенности сотрудников, партнеров и потребителей, и, главное, способствует решению производственных вопросов при внедрении практики управления качеством, главными из которых являются поддержка конкурентоспособности предприятия, расширение рынка, привлечение инвестиций и сотрудничество с зарубежными партнерами.

Последняя версия Международного стандарта ISO 9001: 2015 была принята в 2015 году. В ней есть несколько новых и актуальных разделов, раскрывающих, в частности, важность работы с персоналом, и, прежде всего, указывают на ключевую роль руководителя как лидера, его исключительную ответственность за внедрение, поддержание постоянного развития и обеспечения функционирования системы менеджмента качества на предприятии.

Среди других нововведений и особенностей внедрения новой версии Международного стандарта качества ISO 9001: 2015 в статье рассмотрены следующие:

– поддержка таких ресурсов, как организационные знания. Существует несколько простых идей, как обеспечить организационные знания предприятия: рабочие инструкции; контрольные списки; учебные пакеты; обучение на рабочем месте; база знаний. Реализуя организационные знания как ценный ресурс, можно стимулировать деятельность организации, что в дальнейшем будет иметь решающее значение для общего успеха компании;

– контекст среды организации, который требует, чтобы организация оценила себя и свой контекст. Информация, собранная с помощью определения контекста, будет очень полезна для определения возможностей с целью улучшения работы компании по всем направлениям;

– осведомленность и компетентность работников компании. В конце концов, не имеет значения, насколько хороши производственные процессы и документация, если люди не знают о том, что происходит в организации. Без этого знания система менеджмента качества на предприятии не будет эффективной.

В статье аргументировано, что сегодня предприятие не сможет оставаться конкурентоспособным, удерживаться на своем рынке и завоевывать новые рынки, в дальнейшем повышать эффективность своей работы, быть интересным для потребителей, зарубежных коллег и инвесторов при отказе работать по Международным стандартам качества, которые предусматривают внедрение, контроль и постоянное совершенствование системы менеджмента качества на предприятии.

Ключевые слова: система менеджмента качества, Международный стандарт качества ISO 9001: 2015, организационные знания, контекст среды организации, осведомленность и компетентность работников организации.

Oksana Karpenko, Doctor of Sciences in Economics, Professor
(Head of Management and Public Administration Department, State University of Infrastructure and Technologies)

Iryna Sadlovska, Doctor of Science, Economics, Professor
(Head of the Department of Economic Development and Finance, Ministry of Infrastructure of Ukraine)

Anastasiia Voitkova
(applicant of the second (master's) level of higher education, Program Subject Area Management, Educational and Professional program Management Organizations and Administration,
State University of Infrastructure and Technologies)

PECULIARITIES OF IMPLEMENTING THE ENTERPRISE'S QUALITY MANAGEMENT SYSTEM BASED ON THE INTERNATIONAL QUALITY STANDARD ISO 9001:2015

Today, the standards developed by the International Organization for Standardization (ISO) have become the basis for the development and implementation

of enterprise quality management systems. Their implementation is mandatory to increase the efficiency of the company and strengthen its competitiveness.

One of the most widespread due to its versatility is the International Quality Standard ISO 9001:2015. The enterprise's existing certificate of compliance with International Quality Standard ISO 9001:2015 confirms the enterprise's compliance with the requirements of the standard and indicates the possibility of entering the market.

Certification of the enterprise's quality management system in accordance with the requirements of the International Quality Standard ISO 9001:2015 allows us to ensure progress in the development of the enterprise, increase the level of satisfaction of employees, partners and consumers, and, most importantly, helps to resolve production issues when implementing quality management practices, the main of which are supporting the competitiveness of the enterprise, market expansion, investment attraction and cooperation with foreign partners.

The latest version of the International Standard ISO 9001:2015 was adopted in 2015. It has several new and relevant sections that disclose, in particular, the importance of working with staff, and, above all, indicate the key role of the leader as a leader, his exclusive responsibility for implementing, maintaining continuous development and ensuring the functioning of the quality management system in the enterprise.

Among other innovations and features of the introduction of the new version of the International Quality Standard ISO 9001:2015, the following are considered in the article:

- support for resources such as organizational knowledge. There are some simple ideas on how to provide organizational knowledge of the enterprise: work instructions; checklists; training packages; on-the-job training; knowledge base. Realizing organizational knowledge as a valuable resource, it is possible to stimulate the activities of the organization, which in the future will be crucial for the overall success of the company;

- the context of the organization's environment, which requires the organization to evaluate itself and its context. The information collected through the definition of context will be very useful for identifying opportunities in order to improve the work of the company in all areas;

- awareness and competence of company employees. In the end, it doesn't matter how good the production processes and documentation are if people don't know what is going on in the organization. Without this knowledge, a quality management system in an enterprise would not be effective.

The article argues that today the enterprise will not be able to remain competitive, hold onto its market and conquer new markets, further improve its performance, be interesting to consumers, foreign colleagues and investors if they refuse to work according to the International Quality Standards, which include implementation, control and continuous improvement of the quality management system at the enterprise.

Keywords: quality management system, International Quality Standard ISO 9001:2015, organizational knowledge, context of the organization's environment, awareness and competence of employees of the organization.