



УДК 006.015.5'072+65.016(575.2)(045/046)



**Э. Д. АБДУЖАЛИЕВА**  
КГУСТА ИМ. Н. ИСАНОВА,  
БИШКЕК, КЫРГЫЗСКАЯ РЕСПУБЛИКА  
E-MAIL: [ABDUZHALIEVAELYA@MAIL.RU](mailto:ABDUZHALIEVAELYA@MAIL.RU)  
**E.D. ABDUZHALLIEVA**  
KSUCTA N.A.N.ISANOV,  
BISHKEK, KYRGYZ REPUBLIC

**А.Н. ОМУРБЕКОВА**  
КГУСТА ИМ. Н. ИСАНОВА,  
БИШКЕК, КЫРГЫЗСКАЯ РЕСПУБЛИКА  
E-MAIL: [SKY\\_LADY82@MAIL.RU](mailto:SKY_LADY82@MAIL.RU)

**A. N. OMURBEKOVA**  
KSUCTA N.A.N.ISANOV,  
BISHKEK, KYRGYZ REPUBLIC

**Н. Ж. ТЕМИРБЕРДИЕВ**  
КГУСТА ИМ. Н. ИСАНОВА,  
БИШКЕК, КЫРГЫЗСКАЯ РЕСПУБЛИКА  
E.MAIL: [NURSULT7AN@MAIL.COM](mailto:NURSULT7AN@MAIL.COM)

**N. J. TEMIRBERDIEV**  
KSUCTA N.A.N.ISANOV,  
BISHKEK, KYRGYZ REPUBLIC

*E.mail. [ksucta@elcat.kg](mailto:ksucta@elcat.kg)*

## **ЭВОЛЮЦИОННЫЕ ПРОЦЕССЫ ВНЕДРЕНИЯ СЕМЕЙСТВА СЕРИИ СТАНДАРТОВ ISO 9000 НА ПРЕДПРИЯТИЯХ КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

### **EVOLUTIONARY IMPLEMENTATION PROCESSES FAMILY OF ISO 9000 SERIES OF STANDARDS AT ENTERPRISES OF THE KYRGYZ REPUBLIC**

*Бул макалада Кыргыз Республикасындагы ишканаларда ISO 9000 стандартынын өнүгүү этаптары каралган. Ошондой эле продукциянын сапатына таасир тийгизген факторлордун классификациясын карап чыктык.*

**Чечүүчү сөздөр:** *менеджменттин түзүмү, сапатты текшерүү, сертификатташтыруу, ISO 9000 тобу, атаандаштык жөндөмдүүлүгү, сапатты кепилдөө, ишкананын ишкердүүлүгүн карап чыгуу.*

*В статье рассмотрены этапы развития стандартов ISO 9000 на предприятиях Кыргызской Республики. Здесь также рассмотрена классификация факторов, оказывающих влияние на качество продукции.*

**Ключевые слова:** *система менеджмента качества, контроль качества, сертификация, метрология, семейство ISO 9000, конкурентоспособность, гарантия качества, инспектирование деятельности предприятия.*

*In the article the stages of development of ISO 9000 standards at enterprises of the Kyrgyz Republic are considered. Here, too, the classification of factors affecting the quality of products is considered.*

**Key words:** *Quality management system, quality control, certification, metrology, ISO 9000 family, competitiveness, quality assurance, enterprise activity inspection.*



В настоящее время высокое качество продукции один из доминирующих факторов успеха предприятий, обеспечивающий их конкурентоспособность, высокую прибыль и уровень рентабельности.

В современных условиях на каждом предприятии должен разрабатываться подробный план повышения качества продукции, условия, обеспечивающие конкурентоспособность, должна вырабатываться ясная и обоснованная программа управления качеством. На данном этапе экономического развития производитель хочет добиться высокого качества выпускаемой продукции, используя все инструменты, выработанные мировой наукой и практикой. Рассмотрим подробнее один из них - систему менеджмента качества, которая охватывает все аспекты деятельности предприятия и получившая всемирное признание.

Первые стандарты на системы качества были утверждены в 1979 году Британским Институтом Стандартов, и носили название BS 5750. Позже именно эти стандарты были взяты Международной организацией по стандартизации как первооснова стандартов ISO серии 9000, утвержденных в 1987 году.

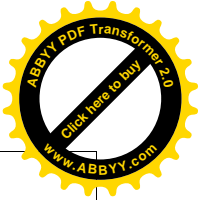
Далее данная система стандарта качества эволюционировала и совершенствовалась. Так вторая версия ISO была утверждена в 1994 году и третья версия стандартов вышла в свет 15 декабря 2000 года.

Следует отметить, что стандарты ISO носят, вообще говоря, в основном рекомендательный характер, однако документы серии ISO 9000 взяты за основу в качестве национальных стандартов более чем в 90 странах, в том числе в США, России, Канаде, Японии, государствах Евросоюза, Кыргызской Республики и других странах. А также сертификация третьей стороной на соответствие этим стандартам осуществляется более чем в 40 странах.

Если подробнее рассмотреть факторы, влияющие на качество продукции, укрупненно могут быть представлены тремя блоками: качество производимой продукции зависит от внутренних (внутрифирменных) обстоятельств, человеческого фактора и внешних условий, которые представлены в таблице 1.

Таблица 1 - Классификация факторов, оказывающих влияние на качество продукции

Факторы			
ТЕХНИЧЕСКИЕ	ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ	ЭКОНОМИЧЕСКИЕ	СОЦИАЛЬНЫЕ
- вид изготавливаемой продукции и серийность ее производства; - состояние технической документации; - качество технологического оборудования, оснастки, инструмента; - состояние испытательного оборудования; - качество средств измерения и контроля; - качество исходных материалов, сырья,	- обеспеченность материалами, сырьем и т.д.; - техническое обслуживание оборудования, оснастки и т.п.; - планомерность и ритмичность работы; - организация работ с поставщиками; - организация информационного обеспечения; - научная организация труда, культура производства; - организация питания и отдыха	- форма оплаты труда и величина зарплаты; - премирование за высококачественную работу и продукцию; - удержание за брак; - соотношение между КП, себестоимостью и ценой; - организация и проведение хозрасчета	- состояние воспитательной работы; - подбор, расстановка и перемещение кадров; - организация учебы и повышения квалификации; - взаимоотношения в коллективе; - жилищно-бытовые условия; - организация отдыха в нерабочее время



комплектующих изделий			
-----------------------	--	--	--

В терминологии МС ИСО 9000, система качества — это совокупность организационной структуры, процедур, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления руководства качеством.

В соответствии с отечественной терминологией, действующей на постсоветском пространстве, систему качества следует рассматривать как организационно-техническую систему, включающую в себя три основных компонента: организационная структура; техническое и методическое обеспечение [2].

На сегодняшний день на предприятии проводится подробный анализ методов и процедур, а также результатов оценки качества готовой продукции.

По обработанным результатам анализа формулируются основные направления изменения идеологии внутреннего аудита, вводятся единые условия оценки качества продукции при выходном контроле производства и инспекционном контроле соответствующей службы предприятия.

В настоящее время на многих кыргызских предприятиях действует информационная система «Предприятие – Качество», которая включает в себя локальные подсистемы: «Поставки», «Инспекция», «Гарантия», «Метрология», перерабатывающая данные анализа существующих подсистем с целью уменьшения их размеров для совместного пользования различными подсистемами. Кроме того, создается пакет статистической обработки и анализа результатов контроля качества, который представлен в виде пункта меню в каждой подсистеме. Решаются проблемы непрерывного обмена информацией между серверами баз данных производств, эксплуатации и для принятия более обоснованных действий и управленческих решений. В целом разрабатывается единый облик меню всех подсистем для упрощения работы высшего управленческого персонала.

В семейство (серия) ISO 9000 включаются:

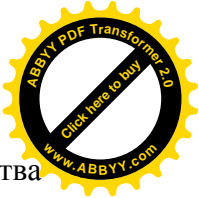
- все международные стандарты с номерами ISO 9000 - 9004, в том числе все разделы (которые могут модифицироваться отдельно) стандарта ISO 9000 и стандарта ISO 9004;

- все международные стандарты с номерами ISO 10001 - 10020, включая их разделы;

- ISO 8402 и в отдельных случаях - стандарты, определяющие специфическую деятельность поставщика [1].

Современное ISO 9001 на сегодняшний день является наиболее полным из множества стандартов и поэтому охватывает всю деятельность компании, рассматривая процессы обеспечения качества продукции от ее разработки до эксплуатации. Хотя в данном стандарте нет пометок о деятельности предприятия в области маркетинга. При этом ISO 9001 представляет базовую модель системы для обеспечения качества при проектировании, производстве, установке готовой продукции, сервисном или после сервисном обслуживании при эксплуатации у потребителя. Привнедрение стандарта следует помнить, что ISO 9001 помогает построить эффективную клиент – ориентированную систему менеджмента, позволяющую удовлетворять и прогнозировать ожидания клиентов, что в свою очередь дает компании возможность стабильно получать доход.

На сегодняшний день уже сотни тысяч предприятий в разных странах внедрили и сертифицировали Систему менеджмента качества на базе ISO 9001, и с каждым годом их число неуклонно растет. Немалую роль сыграли здесь то, что стандарты ISO в своем первоначальном виде были задуманы как универсальные, и поэтому они в равной степени применимы в деятельности любых организаций - начиная от малых предприятий и заканчивая гигантскими международными корпорациями.



Рассмотрим ISO 9002, которая учитывает лишь процессы производства и испытания продукции и представляет систему качества как модель для обеспечения качества при производстве продукции и последующей ее установки у потребителя.

Следующее ISO 9003, в его функции входит то, что он рассматривает только испытания готовой продукции и представляет систему качества как модель для обеспечения качества окончательного контроля и испытаний готовой продукции (см. Рис. 1.).

И наконец, ISO 9004 содержит рекомендации, которые не рассмотрены в рамках требований, приведенных в ISO 9001, для рассмотрения, как результативности, так и эффективности системы менеджмента качества и, следовательно, потенциала по улучшению деятельности организации. По сравнению с ISO 9001 цели, направленные на удовлетворенность потребителей и качество продукции, расширены: в них включены удовлетворенность заинтересованных сторон и деятельность организации.

При этом следует отметить, что международный стандарт применим к процессам организации, и, таким образом, принципы менеджмента качества, на которых он базируется, могут быть распространены на всю организацию. В поле зрения данного стандарта входит то, что сосредоточен на достижении постоянного улучшения, измеряемого степенью удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон. При этом настоящий международный стандарт содержит методические указания и рекомендации и не предназначен для сертификации или использования в контрактах и регламентах, не предназначен он и для использования в качестве руководства по внедрению ISO 9001.

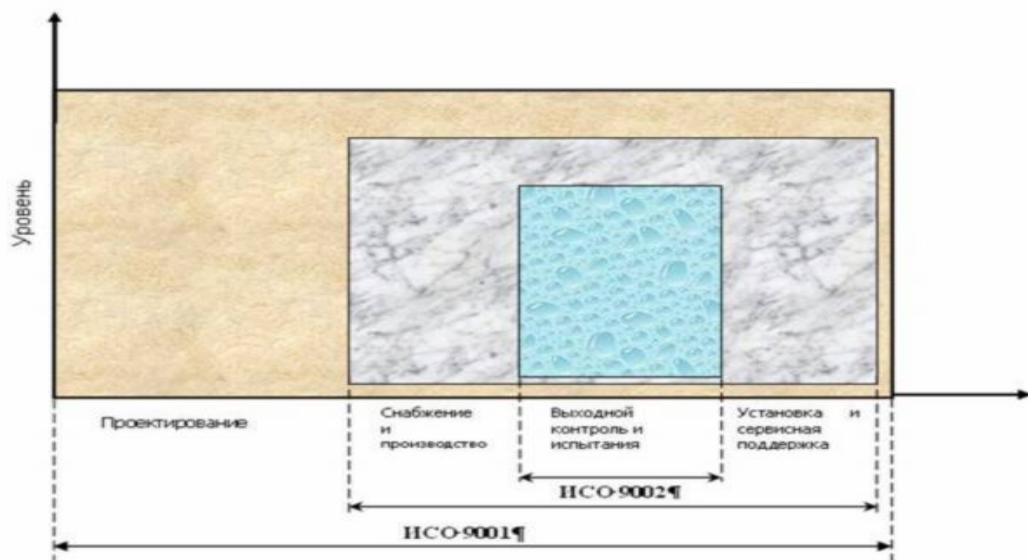
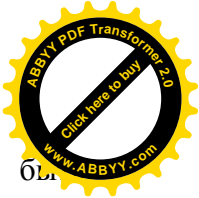


Рис. 1. Взаимосвязи между тремя сериями стандартов ISO 9001, 9002 и 9003

Правила ISO требуют, чтобы ее стандарты периодически пересматривались. Пересмотр МС ИСО серии 9000 осуществленный в 2000 г. — это наиболее полная переработка стандартов с момента первого издания в 1987 г. В числе основных изменений — следующие: сокращение числа стандартов до трех (9000, 9001 и 9004); ориентация на удовлетворенность потребителя, а не на потребности; непрерывное совершенствование; более логичная структура документов; процессный подход к управлению качеством в организации на основе восьми принципов.

Для того, чтобы любому предприятию получить желаемый сертификат, свидетельствующий о соответствии системы качества стандартам ISO 9000, необходимо пройти процесс сертификации.



Так как сертификацию проходит система качества, то она должна быть предварительно создана на данном предприятии. В принципе предприятие может создать систему качества совершенно самостоятельно, независимо и не прибегая к помощи консультантов. Однако все предприятия в современных условиях не имеют опыта в такой деятельности, поэтому полезно привлекать специалистов на начальном этапе создания системы менеджмента качества. Это позволит в будущем сократить количество сертификационных аудитов. В принципе скорее всего стоимость проектов по обоим сценариям будет примерно одинакова и предприятие не несет особых затрат.

Рассмотрим подробнее процедуру стандартизации качества продукции на предприятии:

- с помощью внешнего аудита качества предприятие должно удостовериться, что созданная система качества соответствует требованиям ISO 9000 и, если это произошло, то она получает соответствующий сертификат. При этом следует отметить, что с первого раза пройти аудит не удастся, так как в его ходе выявляются недостатки системы качества. На их устранение выделяется некоторое время, после которого аудит повторяется. Такой процесс считается нормальным и закладывается в проект сертификации. Проект сертификации является плодом совместной деятельности регистратора (специализированной компании, имеющей право проводить сертификацию) и компании-претендента. Обычно с 3-4 попытки сертификация проходит.

- предприятие обязано поддерживать систему качества в актуальном состоянии, что означает отслеживание всех изменений, происходящих в современных производственных процессах в документации и процедурах системы качества. Для подтверждения соответствия системы качества предусмотрены процедуры периодического аудита системы качества, в результате которых сертификация может быть либо подтверждена, либо приостановлена, либо аннулирована.

Как следует из вышесказанного, стоимость сертификации состоит из трех составляющих. При этом оценить размер первой компоненты стоимости очень трудно - здесь все зависит от мощности предприятия. Сюда может входить и стоимость, скажем, программного обеспечения для поддержания документооборота системы качества и стоимость системы управления ресурсами предприятия (прежде всего складами, производством и продажами).

Ясно одно, что предприятию имеет смысл выкладывать деньги за сертификацию только в том случае, если оно при этом получит определенные преимущества, тем более как уже было сказано, собственно о качестве продукта речи здесь не идет.

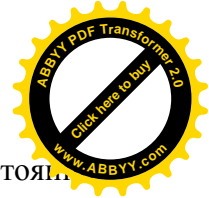
Для создания системы менеджмента качества требуется стратегическое решение организации. На разработку и внедрение системы менеджмента качества организации влияют постоянно изменяющиеся потребности, конкретные цели, выпускаемая продукция, применяемые процессы, размер и структура организации. Данный стандарт не предполагает единообразия в структуре систем менеджмента качества или документации.

Исходя из всего выше сказанного, следует сделать вывод о том, что семейство стандартов серии 9000 ориентировано на более полное удовлетворение ожиданий потребителей и улучшение их благосостояния, на получение дополнительной прибыли производителями качественных товаров и услуг, а также на получение наибольшей выгоды всеми заинтересованными сторонами (поставщиками, рабочими и служащими организации, акционерами, инвесторами) и обществом в целом. Эти цели достигаются при процессном подходе к управлению качеством производимой продукции или услуг.

При этом следует помнить, что настоящий стандарт направлен на применение процессного подхода при разработке, внедрении и улучшении результативности и эффективности системы менеджмента качества с целью повышения удовлетворенности заинтересованных сторон путем выполнения их требований.

Руководству прежде всего следует стремиться к улучшению результативности и эффективности процессов организации, а не ожидать появления проблемы, чтобы выявить





возможности улучшения. Диапазон улучшений может быть от постепенных постоянных, продолжающихся улучшений до стратегических проектов прорыва в сфере улучшения. Организации необходимо располагать процессом определения и менеджмента деятельности по улучшению. Эти улучшения могут привести к изменениям в продукции или процессах и даже в системе менеджмента качества или в организации.

Руководству должно обеспечивать, то чтобы изменения, вносимые в продукцию или процесс, были одобрены, распределены по приоритетам, спланированы, получили материально-техническую поддержку и управлялись в целях удовлетворения требований заинтересованных сторон, а также не превышали возможностей организации.

### Список литературы

1. Аванесов Е. К. Первые идеи о будущем стандарте ISO 9001: 20XX (по итогам 26-го совещания ISO/TC 176) [Текст] / Е. К. Аванесов // Методы менеджмента качества. - 2009. - N 8. - С. 24-26.
2. Антонова Н.И. Модели и критерии самооценки по обеспечению качества деятельности и услуг библиотеки [Текст] / Н.И.Антонова // Библиотечная жизнь Псковщины: информ. сб. Вып. 3 (19). – Псков: 2005. - С. 9-15.
3. Мейманкулова Н.Ч. Особенности учёта затрат на качество продукции [Текст] / Н.Ч. Мейманкулова, Р.К. Ногойбаева, З.С. Жолдошева // Вестник КГУСТА. – 2014. - №1 (43).