

Г. І. ХІМІЧЕВА (Київський національний університет технологій та дизайну),
 М. Я. МУХАРОВСЬКИЙ (ДП «Укрметрестандарт»),
 О. І. ГЛУХОВА (Центр сертифікації персоналу ДП «Укрметрестандарт»)

РЕАЛІЗАЦІЯ ПРИНЦИПІВ TQM В ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНУ З СЕРТИФІКАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ

Розглянуто реалізацію принципів TQM в діяльності органу з сертифікації персоналу.

Рассмотрена реализация принципов TQM в деятельности органа по сертификации персонала.

Realization of the TQM principles in activity of organ on certification of personnel is considered in the article.

Забезпечення довіри до процесу сертифікації персоналу в сучасних умовах ринкової економіки є одним з пріоритетних напрямком діяльності органів, які здійснюють підтвердження компетентності. Гарантування неупередженості можливо досягти шляхом запровадження в органах з сертифікації персоналу систем управління у відповідності до вимог міжнародного стандарту ISO/IEC 17024:2003 «Оцінювання відповідності. Загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію персоналу».

Аналіз вимог, які має виконати орган з сертифікації персоналу в ході доведення своєї технічної компетентності і незалежності на національному, європейському та міжнародному рівнях, свідчить про їх спорідненість. Ці вимоги кореспондуються з стандартами ISO серії 9000 версії 2000 р. та принципами TQM. Так, наприклад, вимога п. 4.4.1 міжнародного стандарту ISO/IEC 17024:2003 «В органі з сертифікації повинна діяти система управління, документально оформлена, що охоплює усі вимоги цього стандарту та забезпечує ефективне застосування цих вимог» має такий коментар, викладений безпосередньо в стандарті: «документована система управління, що ґрунтується на ISO 9001, у якій враховані вимоги цього стандарту, буде задовольняти цю вимогу».

Таким чином, якщо орган з сертифікації персоналу ставить перед собою мету отримати повноваження діяти в Національній системі сертифікації УкрСЕПРО, успішно пройти процедуру акредитації на європейському рівні, стати членом міжнародних організацій (об'єднань) органів з сертифікації персоналу він повинен мати діючу документально оформлену систему управління якістю.

Як відомо, основу стандартів ISO серії 9000 версії 2000 р. складають принципи TQM. У роботі [1] продемонстровано як принципи TQM реалізуються в ДСТУ ISO 9001-2001. А в роботі [2] методом експертних оцінок було визначено наскільки цим принципам відповідають вимоги міжнародного стандарту ISO 9001:2000. Повністю відповідним цим принципам визнано стандарт ISO 9004:2000 (експертна оцінка – 1,0), як найбільш близький до ідеалу їх реалізації. Встановлено, що вимоги міжнародного стандарту ISO 9001:2000 містять усі вісім принципів та їх експертна оцінка коливається в діапазоні 0,7...0,9.

Авторами було проведено дослідження як принципи TQM реалізуються в міжнародному стандарті ISO/IEC 17024:2003. Результати дослідження наведено в таблиці.

Таблиця

Реалізація принципів TQM в ISO/IEC 17024:2003

Вимоги	Пункт ISO/IEC 17024:2003
Принцип 1 – орієнтація на замовника	
Наявність в процедурах ОСП вимог щодо дотримання критеріїв сертифікації, доступність сертифікаційних послуг	4.1.1
Наявність вимог незалежності та неупередженості, принципів етики органу сертифікації стосовно своїх замовників-процедури сертифікації не повинні обмежувати прав замовників	4.2.1 a
Баланс інтересів усіх зацікавлених сторін у Процедурному комітеті (Раді)	4.2.3

Вимоги	Пункт ISO/IEC 17024:2003
Наявність в політиці та процедурах органу з сертифікації положень щодо розгляду скарг та апеляцій, отриманих від замовників. Наявність вимог до незалежності та об'єктивності розгляду апеляцій і скарг	4.2.6
Наявність вимоги щодо неприпустимості обмеження сертифікації на підставі завищених фінансових або інших обмежуючих умов	4.3.5
Вимога до конфіденційності отриманої інформації	4.7
Наявність вимоги до усунення можливості конфлікту інтересів із замовником	5.2.2
Надання на запит замовника докладного опису про процес сертифікації	6.1.1
Видача сертифіката усім сертифікованим особам	6.3.2
Наявність вимоги щодо неупередженості при сертифікації на наступний термін	6.5.2
Принцип 2 – лідерство керівника	
Формулювання вищим керівництвом політики, що стосується дій ОСП при сертифікації персоналу	4.2.1. в) 2)
Вище керівництво повинно забезпечити реалізацію своєї політики і процедур	4.2.1. в) 4)
Повинно бути визначено керівництво – група (и) або окрема (і) особа (особи) – яке несе повну відповідальність за оцінку, сертифікацію і нагляд відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO/IEC 17024:2003, стандартів компетентності й інших нормативних документів, що застосовні	4.2.1. в) 1)
Повинно бути визначено керівництво – група (и) або окрема (і) особа (особи) – яке несе повну відповідальність за передачу повноважень комітетам або окремим особам для проведення визначеної діяльності від імені органу	4.2.1. в) 6)
Приймання рішення з сертифікації	4.2.1 в) 3), 6.3.1
Формування складу і затвердження Ради	4.2.3 4.2.1. в) 6)
Забезпечення фінансовими ресурсами, необхідними для роботи системи сертифікації і погашення відповідних витрат	4.2.4 а) 4.2.1 в) 5)
Формування штату органу сертифікації	4.2.7
Аналізування з боку керівництва	4.4.3
Принцип 3 – залучення працівників	
Передача повноважень комітетам або окремим особам для проведення визначеної діяльності від імені органу	4.2.1. в) 6)
Формування складу і затвердження Ради	4.2.3 4.2.1. в) 6)
Участь зацікавлених сторін у розробці політики і принципів системи сертифікації без переваги будь-якого окремого інтересу	4.2.2
Залучення штатного персоналу	5.1
Вибір та залучення екзаменаторів	5.2.1
Проведення навчання персоналу	5.1.3
Принцип 4 – процесний підхід	
Визначення процесів	4.1.2
Процес сертифікації	3.3.6 та 6
Планування і забезпечення ресурсами та інформацією, необхідними для реалізації процесів та управління ними	4.2.4 а) 4.3.3 4.2.1 в) 5)
Здійснення планування та затвердження процесів. Визначення процесу розроблення схем сертифікації і підтримки їх у робочому стані, включаючи аналіз та валідацію	4.3.2, 4.4, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5

Вимоги	Пункт ISO/IEC 17024:2003
Наявність критеріїв і методів оцінки здійснення та управління процесом сертифікації	4.1.3, 4.3.1, 4.3.4, 4.3.5
Оцінка методів прийому іспитів у кандидатів. Повинні бути визначені методологія і процедури (такі як збір і обробка статистичних даних) для підтвердження справедливості, обґрунтованості, надійності і загальної характеристики іспитів	4.3.6
Вжиття коригувальних та запобіжних дій за результатами аналізування процесів	4.4.3
Визначення методів і здійснення управління процесами, які здійснюють сторонні виконавці	4.2.4в), 4.2.7, 4.5
Принцип 5 – системний підхід до управління	
Визначення послідовності та взаємодії процесів	4
Повинна діяти система управління, що ґрунтується на ISO 9001, у якій враховані вимоги міжнародного стандарту ISO/IEC 17024:2003	4.4
Принцип 6 – постійне поліпшення	
Необхідно управляти документацією, проводити внутрішній аудит й аналіз з боку керівництва, включаючи положення щодо постійного поліпшення	4.4.3
Підтримку в робочому стані схеми сертифікації	4.2.3 4.3
Проведення коригувальних дій	4.4.3
Проведення запобіжних дій	4.4.3
Принцип 7 – прийняття рішень на підставі фактів	
Рішення з сертифікації	6.3
Оцінка компетентності приймання персоналу	6.2
Оцінка методів прийому іспитів	4.3.6
Збір і обробка статистичних даних	4.3.6
Наявність зрозумілих критеріїв, на відповідність яким проводять оцінку компетентності персоналу	4.3.4
Для штатного і залученого персоналу повинні бути розроблені чіткі документовані інструкції	4.2.2, 5.1.3
Наявність даних про оцінку задоволеності замовників	4.2.6, 6.2.1б), 6.6
Записи повинні демонструвати, що процес сертифікації був ефективно проведений	4.6
Проведення аналізу з боку керівництва на основі зібраних фактичних даних	4.4.3
Принцип 8 – взаємовигідні стосунки з постачальниками	
Передача повноважень комітетам або окремим особам для проведення визначеної діяльності від імені органу	4.2.1. в) 6)
Затвердження курсів підготовки органом з сертифікації	4.3.5
Виконання робіт із субпідряду	4.5
Залучений позаштатний персонал та екзаменатори	5
Баланс інтересів усіх зацікавлених сторін у Процедурному комітеті (Раді)	4.2.3

Експертна оцінка відповідності вимог міжнародного стандарту ISO/IEC 17024:2003 принципам TQM, проведена авторами, коливається в більш широкому діапазоні 0,4...0,9 ніж в [1].

На рис. 1 для ілюстрації відповідності принципам TQM вимог обох стандартів побудовано діаграми-павутини. Слід відмітити, що ступінь відповідності вимог ДСТУ ISO 9001-2001 та ISO/IEC 17024:2003 таким принципам TQM, як лідерство, залучення персоналу, системний підхід до менеджменту, прийняття рішень на основі фактів, була рівновисоко оцінена експертами. Вимоги ISO/IEC 17024:2003 більш слабо пов'язані з такими принципам TQM, як процесний підхід, орієнтація на споживача, постійне поліпшення, взаємовигідні стосунки з постачальниками.

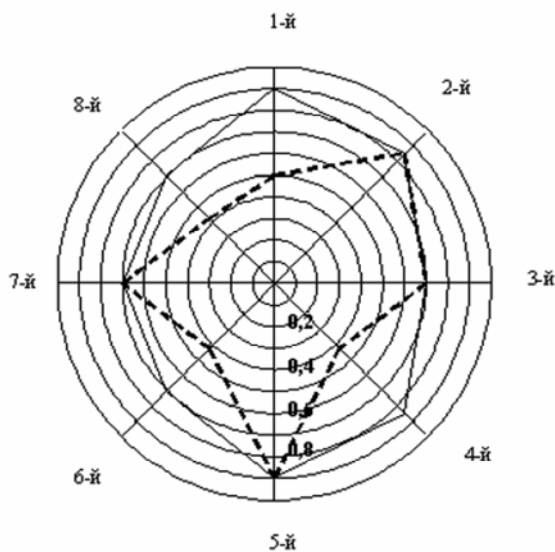


Рис. 1. Відповідність принципам TQM: вимог міжнародних стандартів ISO/IEC 17024:2003 (- - -) та ISO 9001:2000 (—)

Метод експертних оцінок було застосовано також для проведення порівняння вимог ДСТУ ISO 9001-2001 з вимогами міжнародного стандарту ISO/IEC 17024:2003. Дослідження показало, що при порівнянні вимог ДСТУ ISO 9001-2001 та міжнародного стандарту ISO/IEC 17024:2003 ступінь відповідності в середньому дорівнює 0,4, а вимог міжнародного стандарту ISO/IEC 17024:2003 та ДСТУ ISO 9001-2001 – 0,6 (рис. 2).

Різниця у величині ступенів відповідності пояснюється різним числом пунктів цих стандартів, а також їх специфічними особливостями. Так, ДСТУ ISO 9001-2001 має універсальний характер, є позагалузевим, і згідно з розділом 0.4 «Сумісність з іншими системами» цього стандарту «дає змогу організації узгодити або інтегрувати свою систему управління якістю з відповідними вимогами до систем управління».

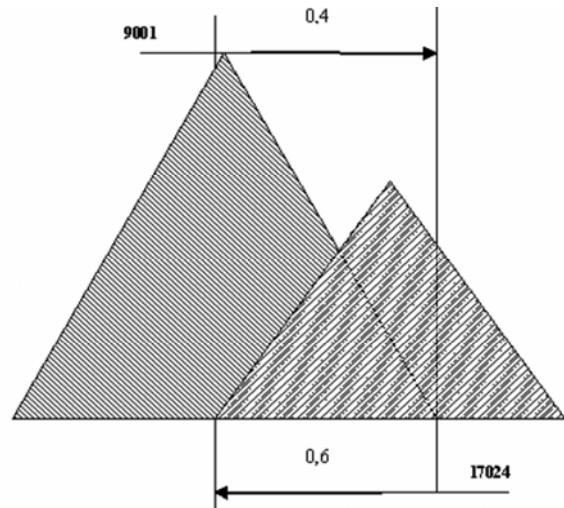


Рис. 2. Ступінь відповідності вимог міжнародних стандартів ISO/IEC 17024:2003 та ДСТУ ISO 9001-2001

Орган з сертифікації персоналу може адаптувати свою систему управління для створення системи управління якістю, яка відповідає б вимогам міжнародного стандарту ISO/IEC 17024:2003. Навпаки, міжнародний стандарт ISO/IEC 17024:2003 встановлює вимоги до органів з сертифікації персоналу, який має спеціальні вимоги, включаючи створення системи сертифікації персоналу, розроблення та підтримку у робочому стані схеми сертифікації персоналу, системи управління, що ґрунтується на ISO 9001 та враховує вимоги цього міжнародного стандарту ISO/IEC 17024:2003.

Таким чином, при порівнянні вимог ISO/IEC 17024:2003 та ДСТУ ISO 9001-2001 була виявлена їх сумісність та можливість формування на їх засадах інтегрованих вимог до діяльності органу з сертифікації персоналу. Вимоги міжнародного стандарту ISO/IEC 17024:2003 можуть (зміст п. 4.4) і повинні бути поєднані з вимогами ДСТУ ISO 9001-2001 при створенні системи управління інтегрованої з системою управління якістю. При цьому вимоги ДСТУ ISO 9001-2001 охоплюють більш широку сферу діяльності органу з сертифікації персоналу у порівнянні з вимогами міжнародного стандарту ISO/IEC 17024:2003.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК

1. Шахов В. М. ISO 9000. Системы управления качеством: от идеи до воплощения: Монография / В. М. Шахов, А. Л. Голубенко, Р. В. Петренко. – Луганск: ОАО «ЛОТ», 2004. – 204 с.
2. Левшин Л. М. Формирование интегрированной системы менеджмента предприятия малого бизнеса / Л. М. Левшин, В. Н. Невзоров, А. С. Пчелинцева // Методы менеджмента качества. – 2005. – № 4. – С. 14–20.

Надійшла до редколегії 20.04.2006.