

The image features a large, dark blue oval with a white border, containing the text "ISO 9000" in a bold, white, sans-serif font. The oval is set against a white background with a subtle shadow effect. On the left and right sides of the white background, there are dark grey horizontal bars that look like clips or fasteners.

ISO 9000

Міжнародна Організація по Стандартизації  
(International Certification Organization (ISO))

Організація ISO була заснована 23 лютого 1947

### ЗАВДАННЯ ISO

- Розвиток стандартизації і суміжних видів діяльності у світі
- Розвиток співробітництва в галузях.
- Міжнародні стандарти ISO охоплюють не лише галузі загального призначення, а й конкретні галузі економічної діяльності.

### СТАНДАРТИ ISO в УКРАЇНІ

- до 2011 року Державний комітет України з питань технічного регулювання та споживчої політики, поки не був ліквідований в ході адміністративної реформи у 2011 році.
- на 2014 рік Україну в ISO представляло Міністерство економічного розвитку і торгівлі.
- на поточний момент представником України є ДП «УкрНДНЦ».

## СІМЕЙСТВО СТАНДАРТІВ ISO 9000

ISO 9000 — серія стандартів ISO, які застосовуються при створенні та удосконаленні систем менеджменту якості організацій.

Стандарти ISO серії 9000 були розроблені технічним комітетом ISO/ТК 176.

Стандарти серії ISO 9000, прийняті більш ніж 90 країнами світу як національні, застосовуються до будь-яких підприємств, незалежно від їх розміру, форм власності та сфери діяльності.

Мета серії стандартів ISO 9000 — стабільне функціонування документованої системи менеджменту якості підприємства-постачальника.

Значення серії 9000 - стандарти допомагають підприємствам формалізувати їх систему менеджменту, вводячи, зокрема, такі системоутворюючі поняття, як внутрішній аудит, процесний підхід, коригувальні та запобіжні дії.

Стандарт ISO 9000:2015 «Системи управління якістю - основні принципи і поняття»:

*подає*

поняття, принципи  
та словник термінів

*забезпечує*

основу для інших  
стандартів СУЯ

Стандарт ISO 9000:2015:

*допомагає*

зрозуміти  
основоположні  
поняття, принципи  
та терміни

*пропонує*

чітко визначену СУЯ

Стандарт ISO 9000:2015 описує:

ОСНОВОПОЛОЖНІ  
ПОНЯТТЯ

- *якість*
- *система управління якістю*
- *середовище організації*
- *зацікавлені сторони*
  - *підтримання*

принципи  
управління якістю

- *орієнтація на замовника*
- *лідерство*
- *задіяність персоналу*
- *процесний підхід*
- *поліпшення*
- *прийняття рішень на підставі фактичних даних*
- *керування взаємовідносинами*

### 2.2.2 Система управління якістю

СУЯ охоплює дії, за допомогою яких організація ідентифікує свої цілі та визначає процеси й ресурси, потрібні для досягнення бажаних результатів.

СУЯ керує взаємодійними процесами та ресурсами, потрібними, щоб створити цінності та здобути результати для відповідних зацікавлених сторін.

СУЯ дає змогу найвищому керівництву оптимізувати використання ресурсів, ураховуючи короткострокові та довгострокові наслідки його рішень.

СУЯ забезпечує засоби ідентифікування дій щодо вирішування передбачених і непередбачених наслідків у постачанні продукції та наданні послуг.

## Витяг із Стандарту ISO 9000:2015 «Системи управління якістю - основні принципи і поняття»

### 2.3.2 Лідерство

2.3.2.1 **Твердження** Керівники на всіх рівнях установлюють єдність призначеності та напрямків розвитку і створюють умови для задіяння персоналу до досягнення цілей організації у сфері якості.

2.3.2.2 **Обґрунтування** Створення єдності призначеності, спрямування і задіяності персоналу дає змогу організації узгоджувати свої стратегії, політики, процеси та ресурси для досягнення своїх цілей.

2.3.2.3 **Ключові вигоди** Деякі можливі ключові вигоди:

- підвищення результативності та ефективності в досягненні цілей організації у сфері якості;
- покращення координації процесів організації;
- поліпшення інформаційного зв'язку між рівнями та функціями організації;
- розвинення та поліпшення спроможності організації та її персоналу отримувати бажані результати.

2.3.2.4 **Можливі дії** Можливі дії охоплюють:

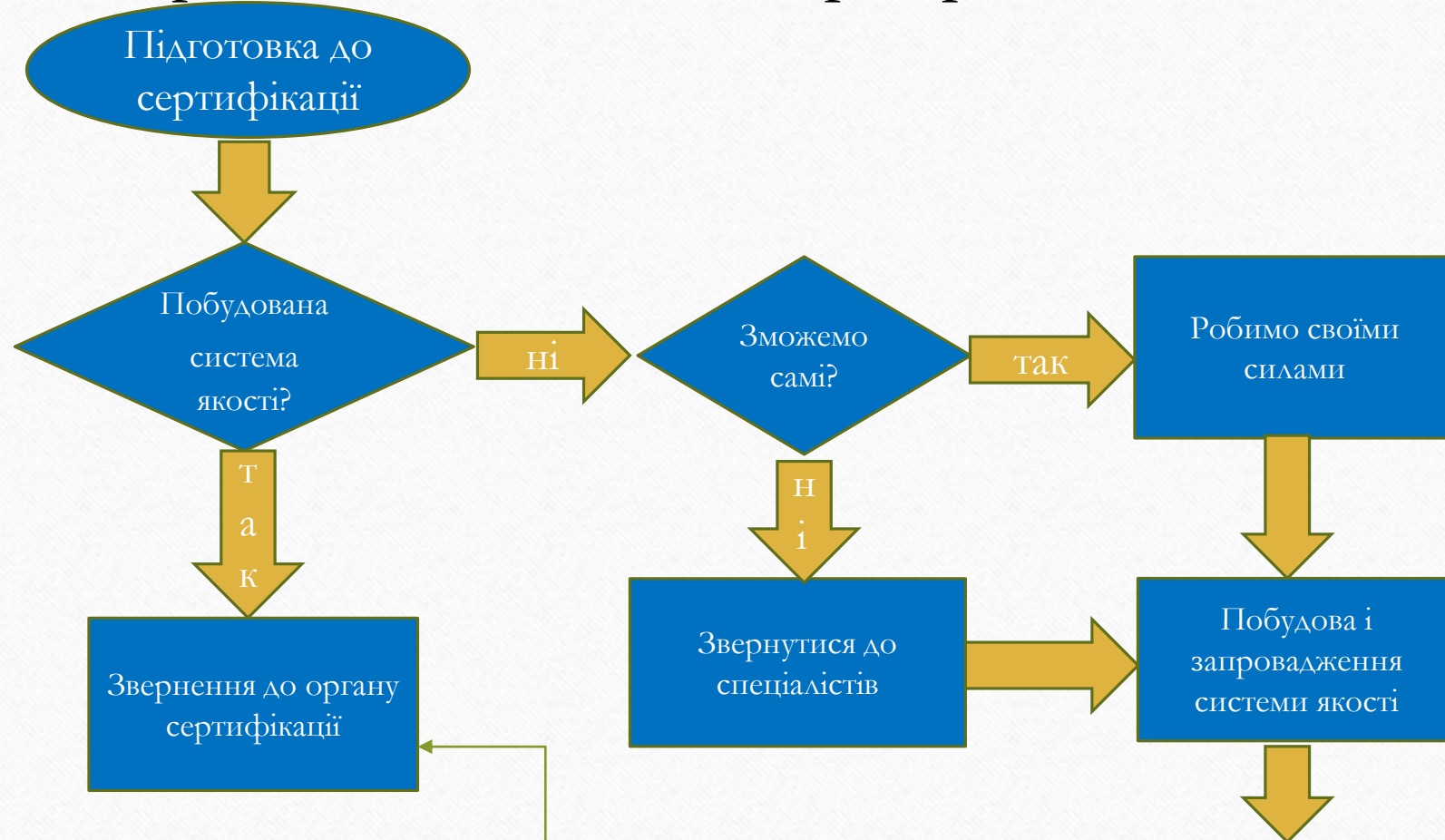
- інформування персоналу організації про її місію, бачення, стратегію, політики та процеси;
- створення та підтримання спільних цінностей, справедливості та етичних моделей поведінки на всіх рівнях організації;
- формування культури довіри та чесності;
- заохочення до зобов'язання щодо якості в масштабі всієї організації;
- забезпечення того, щоб керівники на всіх рівнях слугували позитивними прикладами для персоналу в організації;
- забезпечення персоналу необхідними ресурсами, навчанням і наданням повноважень;
- надихання, заохочування та визнання внеску персоналу.

**Впровадження стандартів ISO 9000 принципово важливо для тих підприємств і організацій, які прагнуть:**

- поліпшити якість продукції або послуг;
- підвищити їх безпеку;
- удосконалити систему менеджменту;
- підвищити ефективність виробництва;
- систематизувати управління підприємством;
- підвищити конкурентоспроможність продукції;
- спростити процес ліцензування;
- мати можливість брати участь у міжнародних проектах;
- залучити іноземних інвесторів.



# Варіанти підготовки до сертифікації



## ВИСНОВОК

- Стандарти серії ISO 9000 можна застосувати до любых підприємств, незалежно від її чисельності і сфери діяльності.
- Стандарти серії ISO 9000 встановлюють основу для розуміння основних елементів системи управління якістю продукції та послуг.
- Стандарти серії ISO 9000 були розроблені для того, щоб допомогти організаціям, усіх видів і розмірів, запровадити і забезпечити функціонування ефективних систем менеджмента якості.

Дякую за увагу!