

УДК 006.015.5
JEL M21
DOI 10.31375/2226-1915-2020-3-121-134

УДК 006.015.5
JEL M21
DOI 10.31375/2226-1915-2020-3-121-134

В.Ф. Семенов
д. е. н., професор, професор кафедри
підприємництва і туризму
semva@ukr.net
ORCID ID: 0000-0003-2963-7438
Одеський національний
морський університет, Одеса, Україна

В.Ф. Семенов
д.э.н., профессор, профессор кафедры
предпринимательства и туризма
semva@ukr.net
ORCID ID: 0000-0003-2963-7438
Одесский национальный
морской университет, Одесса, Украина

**СТАНДАРТИ ISO СЕРІЇ 9000
І ФОРМУВАННЯ СИСТЕМ
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ
НА ПІДПРИЄМСТВАХ СФЕРИ ПОСЛУГ**

**СТАНДАРТЫ ISO СЕРИИ 9000
И ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ
НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СФЕРЫ УСЛУГ**

Анотація. У статті досліджується наукова проблематика поліпшення якості через подальше вдосконалення систем управління якістю, що формуються на підприємствах сфери послуг в Україні. Доведено, що інтеграція України в європейське співтовариство вимагає зосередження на проблемах конкурентоспроможності. Відповідно до цієї тези досягнення високої конкурентоспроможності має першочергове значення та стає вирішальним фактором комерційного успіху підприємства сфери послуг за умов забезпечення належної якості послуг. Розглянуто зміну концепцій виміру якості виробництва продукції і послуг і управління якістю протягом тривалого історичного періоду від тотального менеджменту якості до управління нею на рівні підприємства. У статті розглянуто питання формування системи управління якістю на підприємствах сфери послуг через призму сучасних напрямів стандартизації і сертифікації, досвід процесів стандартизації загалом і організації систем управління якістю, зокрема в країнах ЄС і в Україні. Досліджуються причини й цілі створення стандартів. При управлінні якістю послуги безпосередніми об'єктами управління виступають процеси, що зумовлюють якість кожної послуги. Проаналізовано поняття управління якістю підприємств сфери послуг відповідно до стандарту ISO серії 9000.

Ключові слова: стандарт, ISO 9000, якість, сфера послуг, система управління якістю, процесний підхід, управління підприємством.

Аннотация. В статье исследуется научная проблематика улучшения качества путем дальнейшего совершенствования систем управления качеством, формирующихся на предприятиях сферы услуг в Украине. Доказано, что интеграция Украины в европейское сообщество требует сосредоточения на проблемах конкурентоспособности. В соответствии с этим тезисом достижение высокой конкурентоспособности имеет первостепенное значение и становится решающим фактором коммерческого успеха предприятия сферы услуг условия обеспечения надлежащего качества услуг. Рассмотрена смена концепций измерения качества производства продукции и услуг и управления качеством в течение продолжительного исторического периода от тотального менеджмента качества до управления ею на уровне предприятия. Исследуются причины и цели создания стандартов. При управлении качеством комплексной услуги непосредственными объектами управления выступают процессы, что обуславливает качество каждой услуги. Проанализировано понятие управления качеством на предприятиях сферы услуг, представленные в стандарте ISO серии 9000.

Ключевые слова: стандарт, ISO 9000, качество, сфера услуг, система управления качеством, процессный подход, управление предприятием.

UDC 006.015.5
JEL M21
DOI 10.31375/2226-1915-2020-3-121-134

Vasyl Semenov
Doctor of Economics, Professor, Professor
of the Department of Entrepreneurship and Tourism
semva@ukr.net
ORCID ID: 0000-0003-2963-7438

Odessa National Maritime University, Odessa, Ukraine

ISO 9000 SERIES STANDARDS AND FORMATION OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS IN SERVICES

***Annotation.** The article examines the scientific issues of quality improvement through further the quality management systems improvement that are formed at the service sector enterprises in Ukraine. It is proved that Ukraine's integration into the European community requires focusing on the competitiveness issues. According to this thesis, the achievement of the high competitiveness has a paramount importance and becomes a decisive factor in the service sector commercial success provided that the proper quality of services. It was considered the quality of products and services production concepts changes and quality management over a long historical period from the total quality management to the enterprise level management. It is shown that historical trends have led to the emergence of first theoretical research, and then to the practical implementation of the creating quality management systems idea. It's broken down about those that, in order to preserve the high quality of the product, and the services, it's necessary to read the control system for the quality, as it would win the scientific and technical achievements, stimulate the good practice of all efforts. It is indicated that the creation of new dimensions of quality is stimulated by the modern high pace of life, the steady growth of production of products and services, the need for a constant search for new, more effective, concepts, methods and tools for organizing quality systems and managing them that meet the requirements of today. Organizational and methodological, practical and conceptual ambushes have been established, which, in essence, allow the virtual science problem of formulating effective management systems in the field of services. The article also investigates the issues of the formation of quality management systems at the enterprises of the service sector through the prism of modern directions of standardization and certification, the experience of standardization in general and, in particular, in the EU countries and in Ukraine. The reasons and purposes of creating standards are investigated. In the services quality management, the direct objects of management are the processes that determine the quality of each service. The development of management decisions regarding the determination of indicators that determine the provision of a quality product is considered as an important component of the quality management program in service enterprises. The concept of quality management at service enterprises is analyzed, presented in the ISO 9000 series: «quality assurance», «quality management», «quality improvement». The coordination of the management function with the general tasks of quality management in the service sector has been determined. It is emphasized that it is extremely necessary to study and develop new international standards, which would take into account the modern scientific and technical level, world practical experience, and outlined ways to eliminate technical barriers in cooperation between different countries and to ensure the multiplier effect of economic development, the inclusion of national actors in international production chains.*

***Keywords:** standard, ISO 9000, quality, service sector, quality management system, process approach, enterprise management.*

Постановка проблеми. Людство давно переймається проблемами якості і певних загальноприйнятних і усталених її зразків. Один з найвідоміших філософів античності, грек Арістотель свого часу проаналізував категорію якості з філософських позицій і вперше дав визначення її як здатності задовольняти потреби і очікування конкретного споживача [2, с. 11; 7, с. 15]. Коли ми говоримо про якість продукції або послуги, ми маємо на увазі його особливі властивості. У вузькому розумінні якість означає якість продукції, в широкому – якість роботи, послуги, інформації, процесу, підрозділу, якість співробітників, якість системи, компанії тощо. Система якості – це «сукупність організаційної структури, відповідних процедур, процесів і ресурсів, які забезпечують здійснення загального управління якістю продукції і послуг та підтримання міцних зв'язків між усіма ланками управління і працюючими підприємствами на всіх рівнях виробництва та реалізації» [1, с. 254]. Для забезпечення високої якості продукції чи послуг необхідна чітка система управління якістю, яка б враховувала науково-технічні досягнення, стимулювала добросовісну працю всього колективу підприємства й орієнтувалася на запити ринку.

Сучасні шалені темпи буття, швидкість, з якою відбуваються зміни у світі, неймовірна складність і тісний взаємозв'язок усіх сфер життя людини, невпинне кількісне зростання виробництва продукції і послуг потребує застосування заходів, що дозволяють контролювати ефективність і якість виконання різноманітних робіт. Такі заходи обумовлюють необ-

хідність постійного пошуку нових, більш ефективних і таких що відповідають вимогам сьогодення концепцій, методів і інструментів організації систем якості і управління ними.

У цивілізованому світі, у кожній країні будь-який вид продукції, послуг, починаючи від найпростіших і закінчуючи складними системами, створюється й функціонує на базі стандартизації. Встановлюючи чіткі вимоги до послуги через показники якості та норми, стандарт забезпечує масове виробництво продукції і послуг у різних територіальних умовах, на різних підприємствах сфери послуг, у тому числі й сектора інжинірингових послуг, транспортних, туристичних, готельно-ресторанних.

Стандартизація диктує спеціалізацію сфери послуг, впливає на конкурентоспроможність і життєвий цикл послуг. Навіть «правильне» визначення якості ми черпаємо з положень про стандарти. Так у міжнародному стандарті ISO 9000: 2000 під «якістю» розуміють сукупність властивих характеристик, що виконують свої вимоги. Якість є ступенем задоволення вимог через властивості продукції. Витрати на продукцію зазвичай збільшуються при підвищенні вимог, але не впливають на якість. Якість може бути досягнута, якщо створюється рівновага між вимогами і властивостями, що й регулюють стандарти [9]. Нагальною є потреба в стандартизації та уніфікації національних державних стандартів, які б могли зіграти консолідуючу роль у досягненні підприємствами сфери послуг максимальної ефективності виробництва послуг й отримання значних конкурентних переваг, що,

своєю чергою, призводить до підвищення конкурентоспроможності країни. Якість послуг – це відповідність наданих послуг очікуваним або встановленим стандартам. Тобто «стандарти, їхня реальна форма і зміст є критерієм якості обслуговування на підприємствах сфери послуг» [10, с. 58.] Саме тому конче необхідне вивчення і розроблення нових міжнародних стандартів, у яких було б враховано сучасний науково-технічний рівень, світовий практичний досвід і намічені шляхи усунення технічних бар'єрів у співпраці різних держав і у забезпеченні мультиплікативного ефекту розвитку економіки, включення національних суб'єктів до міжнародних виробничих ланцюжків і створення додаткової вартості.

Огляд останніх досліджень та літератури. Дослідження вітчизняного (починаючи з радянського) та зарубіжного досвіду щодо розробки дієвих систем управління якістю здійснювали такі вчені, як: О. Аристов [2], М. Босовська [17], Л. Віткін, С. Гуткевич, М. Зяйлик, О. Кравченко, С. Мельниченко [17], Т. Ткаченко [17] та ін. Окремі аспекти питань стандартизації в контексті управління якістю ми бачимо у наукових дослідженнях як вітчизняних науковців (Б. Заплотинського [10], В. Тупкало [10], І. Кузнецової [12], Л. Лосюк [13], Ю. Наврозової [12; 20], Л. Траченко [16], О. Ольшанського [10], Т. Харченко [18], так і зарубіжних вчених (Е. Демінга [6], Дж.М. Джурана [7], В. Шухарта [19] тощо). У наукових працях цих та інших авторів переважають теоретичні аспекти створення систем управління якістю на різних підприємствах, у тому числі

й сфери послуг. Водночас питання розробки й імплементації стандартів, їх сучасних концепцій відносно управління якістю у сфері послуг ще не набули однозначного визначення та дещо по-різному позиціонуються різними авторами, які, до того ж, вважають за необхідне зупинитись лише на загальних підходах до розгляду окремих дефініцій. Отже, існує потреба в теоретичному осмисленні комплексу міждисциплінарних проблем, з якими стикаються фахівці при формуванні та впровадженні системи управління якістю у сфері послуг на основі стандартизації. Саме така сукупність проблем визначила вибір теми статті.

Постановка задачі. Метою написання статті є аналіз і обґрунтування базових теоретико-методологічних положень управління якістю послуг та стислий огляд стандарту ISO серії 9000 (аналогом якого в Україні є ДСТУ ISO 9001:2015), розширення уявлення про його системотворююче значення і ефективність, показати перспективи подальших розробок й можливостей імплементації концепцій стандартів ISO серії 9000 (ДСТУ ISO 9001:2015) в процесі формування систем управління якістю на підприємствах сфери послуг.

Основний матеріал дослідження. Багато країн світу обрали для себе пріоритетний шлях розвитку сфери послуг і міжнародної торгівлі ними, помітно знижуючи при цьому частку виробничої сфери у підсумковому показнику внутрішнього національного продукту. Сфера послуг – це різноманіття видів діяльності, які містять в собі матеріальні та нематері-

альні послуги, які потрібні суспільству для забезпечення його життєдіяльності та для задоволення потреб кожного споживача [1]. Ринок послуг складається з окремих ринків, кожен із яких функціонує і розвивається з певними особливостями. Для сфери послуг науковці розробили класифікації, за такими критеріями, як: відчутність, характер попиту, обсяг послуг, складність, трудомісткість, економічна та соціальна орієнтація, ступінь контактності зі споживачем [16; 17]. У західних країнах послуги переважно враховуються в складі ВВП і становлять один із головних пріоритетів державної економічної політики. В Україні, якщо відкинути транспортні послуги, тільки незначна їх частина – зв'язок, пошта, обслуговування матеріального виробництва має помітний внесок до ВВП [16; 17].

Створення послуг і їх надання не вважалося економічною діяльністю й через це не враховувалося в сукупному суспільному продукті та національному доході країни. Сфера послуг, вірніше її окремі види діяльності фінансувалися з державного бюджету за залишковим принципом. На ринку послуг монополюно домінувала держава. Населення, зайняте у сфері послуг, отримувало непростий заробітну платню і не було мотивоване на поліпшення якості надаваних послуг. Усе змінилося, коли в Україні почалися ринкові перетворення і коли у світі розгорнулися постіндустріальні явища. Світ і разом з ним Україна занурилися у постіндустріальні трансформації, глобалізацію, регіоналізацію, інновації й цифрову інформатизацію суспільства. І зараз вже світові тенденції функціо-

нування і розвитку сфери послуг диктують нагальну потребу у вирішенні наукової проблеми поліпшення якості через подальше вдосконалення систем управління якістю, що формуються на підприємствах сфери послуг в Україні. Якість належить до категорії складних та динамічних понять. До того ж якість, особливо у сфері послуг, має специфічні риси, оскільки її рівень важко піддається кількісному визначенню через інколи нематеріальність, неповторюваність, невідчутність, безвідходність, незбереженість послуги [7]. Об'єктами, якість яких можна оцінити, є не тільки продукція та послуги, а й увесь комплекс понять виробничо-збутової сфери. Визначення якості у сфері послуг згідно зі стандартами серії ISO звучить як «сукупність характеристик об'єкта (процес, який описується та розглядається індивідуально; продукція; організація; система чи будь-яка комбінація з них), що відповідають його можливості задовольняти встановлені та прогнозовані потреби» [8]. Серед науковців існує думка про те, що «якість послуг складніше визначити, ніж якість продукції, особливо якість сервісних послуг, які оцінюються споживачем з високою часткою суб'єктивізму через органолептичне сприйняття» [14, с. 156]. Саме тому підвищення рівня якості, зокрема продукції підприємств сфери послуг, можливе лише за умов розробки та реалізації національної політики щодо якості послуг та їх конкурентоспроможності, імплементації міжнародного досвіду у сферу виробництва та надання послуг, гармонізації вітчизняного правового поля з міжнародним, вдосконалення механізму

управління якістю на рівні підприємства.

В умовах адміністративно-командної економіки існував жорсткий державний нагляд за якістю продукції та послуг головним чином методом контролю. У період формування пост-індустріального суспільства в країні склалась ситуація, коли спостерігається виникнення великої кількості виробників, підвищення купівельної здатності населення, зростання випадків реалізації неякісного продукту та послуг. Тому виникає необхідність створення надійних правових регуляторів щодо захисту прав та інтересів споживачів. Саме через такі події виникла необхідність у системі управління якістю. Її витoki слід шукати у працях В. Шухарта і Е. Демінга, насамперед.

В. Шухарт віддавав перевагу процесу контролю якості, що мав складатися з триєдиної дії: установлення технічного завдання на продукцію, її виробництво та інспекції того, що вироблено відповідно до завдання. Це був прогресивний крок, адже до В. Шухарта вказані три дії були обособлені, що ускладнювало процес управління [Shuchart W., 1939]. В. Шухарт, обґрунтувавши пріоритетність споживача з виробництвом та інспекцією, встановив середнє значення меж процесу і довів їхні взаємозалежність та циклічність [12, с.122].

Слід зазначити, що В. Шухарт розглядав лише виробничі процеси. Е. Демінг же, з огляду на придатність теорії Шухарта до виробничих процесів, переніс його ідеї з площини процесу виробництва у площину процесу управління і в такий спосіб

перейшов від контролю якості до управління якістю, запропонувавши такі етапи управління: планування, реалізація, перевірка, дія. Процес управління якістю Демінг розглядає як невід'ємну складову системи управління підприємством, що охоплює всі його підсистеми і представлена на всіх його ієрархічних рівнях. Об'єктами управління виступають процеси, від реалізації яких залежить якість кінцевої продукції. Вони здійснюються на всіх етапах ЖЦП і включають 11 етапів [Deming E., 2005]. Саме так це питання висвітлюється у міжнародній системі стандартів ISO, яка була створена в 1946 році національними організаціями, що на той час мали відношення до стандартизації вироблених підприємствами різноманітних галузей продукції і послуг. Україна отримала статус повноправного учасника ISO після розпаду СРСР, хоч її підприємства мали можливість використовувати права членства в цій організації з 1947 року, року вступу СРСР до ISO. Проте Україна почала визнавати стандарти ISO з березня 1997 р. [4, с.46]. В основу назви організації (аббревіатури) ISO покладено грецьке слово «isos» – рівний. За іншою версією ISO – це аббревіатура, яка походить від англо-мовної назви Міжнародної організації зі стандартизації (International Organization for Standardization). Основним завданням ISO є стандартизація в усіх галузях, за винятком електротехніки та електроніки, які віднесені до компетенції Міжнародної електротехнічної комісії (IEC). До ISO входить понад 120 країн. Членами ISO є національні організації зі стандартизації. Промислово розвинені країни

представлені в ISO як її члени-комітети, та країни, що розвиваються, – як члени-кореспонденти чи члени-абоненти. Україна, оскільки представлена Центральним органом виконавчої влади в галузі стандартизації, є членом-комітетом. Більшість стандартів ISO використовуються у багатьох країнах світу, в тому числі й в Україні. Українська національна версія стандартів називається ДСТУ ISO. ISO завоювала велику популярність у світі, й тому ця організація має плани подальшого «налагодження тісних зв'язків із ринком продукції; зменшення витрат на продукцію за рахунок підвищення ефективності робіт адміністративних органів, використання людських ресурсів, оптимізації організації робіт, розвитку інформаційних технологій та телекомунікацій; ефективне сприяння WTO за допомогою перетворення ТУ на продукцію в стандарти ISO; заохочення до створення нових стандартів в промисловості та покращення відносин із WTO; турбота за підвищення якості національної стандартизації в країнах, що розвиваються; сприяння прийняттю поширених ТУ, створених поза ISO, як міжнародних нормативних документів; забезпечення гнучкості планування створення нових стандартів з урахуванням швидких змін ринкових умов; вивчення можливостей стандартизації в неурядових секторах промисловості (наприклад, військових замовленнях); упровадження інтеграції в галузі інформаційних технологій» [10; 15; 16]. Значним у галузі стандартизації є вивчення шляхів імплементації досвіду діяльності ЄС у цій царині, адже вона спрямована на виконання статей Римського договору

1957 року щодо створення європейського ринку і цей договір зобов'язує до зближення законодавчих, виконавчих та адміністративних рішень країн-членів ЄС. Спочатку на його основі була зроблена спроба простої гармонізації відповідних національних стандартів, але це завдання виявилось нереальним. Впевненість у тому, що гармонізація національних стандартів як основи національних систем якості забезпечить значно більші результати діяльності, ніж до цього, виявилася хибною. Через це було прийнято рішення щодо створення єдиних європейських стандартів зі стандартами ISO і Директив ЄС прямої дії, тобто таких, які мають статус обов'язкових вимог і норм. Такий підхід вимагав переходу від гармонізації окремих національних стандартів і технічних регламентів країни ЄС до гармонізації технічного законодавства, що означало необхідність забезпечення вільної торгівлі в рамках ЄС. Слід враховувати те, що крім стандартизації, до компетенції ISO були віднесені питання сертифікації продукції і послуг. А це означало значне спрощення вимог до сертифікації послуг в рамках ЄС через взаємне визнання таких нормативних документів, як сертифікати відповідності. У разі, якщо підприємство виробляє послуги відповідно до вимог інших нормативних документів, то воно зобов'язане підтверджувати відповідність своїх послуг вимогам директив або за допомогою сертифікаційних випробувань у відповідних організаціях. Вимоги до систем управління якістю докладно визначені в ISO 9001, є загальними й використовуються, коли підприємство, компа-

нія має потребу в реалізації й демонстрації своєї здатності виробляти продукти і послуги відповідно до саме цих вимог. Це значно спростило вимоги до сертифікації продукції в рамках ЄС через взаємне визнання сертифікатів відповідності. Прийнятий не менше ніж 80 % членів ISO стандарт ISO серії 9000 впроваджується в національні системи всіх країн-членів Європейського союзу (навіть тих, які голосували проти) [13]. Стандарти ISO мають статус необов'язкових, тому будь-яка країна може їх використовувати чи не використовувати. Форми використання стандартів ISO є різні. Вони можуть входити в національну систему стандартизації, використовуватися на підставі дво- чи багатосторонніх угод тощо. Найвищим досягненням національного комітету-члена є прийняття національного стандарту як стандарту ISO. Тобто гармонізація національних стандартів з міжнародними. Державний комітет з питань технічного регулювання та споживчої політики оцінює частку відповідності українських стандартів міжнародним лише у 2 %. Проводяться енергійні зусилля з виправлення такої ситуації. Як національні повинні бути впроваджені 7500 міжнародних стандартів [2; 10; 15]. Стандарти ISO переважно містять вимоги безпечності продукції, взаємозамінності, сумісності, методів випробувань і не містять вимог до конкретної продукції, які мають встановлюватися в ТУ та договорах на продукцію. Аналіз вимог стандарту серії ISO 9001 показує, що «уніфікація структури стандарту дозволяє підприємствам у подальшому запро-

вадити у свою діяльність інтегровані системи управління» [15, с. 141].

Вимоги стандарту ISO 9001 носять загальний характер і не передбачають забезпечення однаковості структури систем управління якістю або однаковість документації, тому що застосовні до діяльності будь-якої організації незалежно від типу, розміру та продукції, що випускається (послуги, що надається). Текст ISO 9001 не містить вимог до інших систем управління (фінансової, природоохоронної, безпеки праці тощо), але дозволяє підприємству інтегрувати до них свою систему управління якістю. Стандарти ISO серії 9000 мають універсальний характер і можуть використовуватись у широкому спектрі діяльності. Така універсальність «пов'язана з тим, що вони породжують довіру як до продукції послуг, так і до тих організацій, що запровадили у свою діяльність саме цей стандарт та відповідно розробили й сертифікували свої системи управління якістю» [15, с. 140]. Міжнародні стандарти ISO серії 9000 – це стандарти на управління якістю продукції, а не на саму продукцію; присвоюються не конкретному виду продукції, а цілому підприємству, яке її виробляє. Вони передбачають контроль і забезпечення якості виробництва на різних технологічних стадіях – від обробки замовлення до відвантаження товару. Стандарти, гармонізовані з міжнародними нормами, формують базу для виконання обов'язкових вимог до якості продукції та послуг, що сприяє їхній ідентифікації та впровадженню новаций. Застосування міжнародних стандартів, зокрема ISO серії 9000, створює рівноправні умови виходу на

зовнішній ринок і фундамент для побудови ефективних систем управління якістю на підприємствах. Основу стандартів на системи управління якістю формують сім принципів: орієнтація на замовника; лідерство; задіяність персоналу; процесний підхід; поліпшення; прийняття рішень на підставі фактичних даних; керування зв'язками [16, с. 6-7]. Окремі автори наголошують на тому, що при управлінні якістю безпосередніми об'єктами управління виступають процеси, які зумовлюють якість кожної послуги [3]. Тому ключовими вимогами ISO 9001 є принцип побудови системи управління якістю з застосуванням процесного підходу, коли: діяльність організації стає низкою взаємозалежних процесів, які функціонують як цілісна система. Хоч при цьому, як і в системному (функціональному) підході вихідні дані одного процесу є вхідними для наступного, процесний підхід полягає в тому, що спрямований він «не на управління діяльністю функціональних підрозділів, а на виконання бізнес-процесів, під якими розуміються сукупності послідовних дій з перетворення отриманих на вході ресурсів у кінцевий продукт, що має цінність для споживача, на виході» [3]. У цілому ж процесний підхід є систематичною діяльністю з визначення самих процесів, їхньої послідовності і взаємодії, управління й міжпроцесними зв'язками. Управління процесами гарантує передбачуваність і стабільність якості послуг на всіх етапах їх виробництва.

При створенні системи управління якістю на підприємствах сфери послуг у річищі процесного підходу стандарти ISO 9001 рекомендують

дотримуватися наступних вимог: визначити процеси, потрібні для системи управління якістю, та їх застосування в межах організації; визначити необхідні входи цих процесів і очікувані від них виходи; визначити послідовність і взаємодію цих процесів; визначити та застосовувати критерії та методи (зокрема моніторинг, вимірювання та відповідні показники дієвості), потрібні для забезпечення результативності функціонування та контролювання цих процесів; визначити ресурси, потрібні для цих процесів, і забезпечувати їх наявність; призначити осіб з відповідальністю та повноваженнями щодо цих процесів; розглядати ризики та можливості; оцінювати ці процеси та запроваджувати будь-які зміни, потрібні для забезпечення того, щоб ці процеси досягали своїх передбачених результатів; поліпшувати процеси та систему управління якістю. До серії ISO: 9000 включаються декілька стандартів – 9000, 9001, 9002, 9003, 9004 [10]. Стандарти ISO:9000 та ISO:9004 не є моделями, за якими безпосередньо здійснюється забезпечення якості, тому вони не можуть розглядатися як основні вимоги при сертифікації систем якості підприємства. Саме через це були введені стандарти ISO: 9001, ISO: 9002, ISO: 9003 як стандарти, за якими безпосередньо здійснюється сертифікація систем якості підприємства. Ці стандарти є моделями встановлення різних розгалужень системи стандартизації якості. Вони не впливають один з одного, а лише виявляють специфіку виробництва і можуть використовуватися будь-яким підприємством, незалежно від його галузевої належності. Зі зменшенням

порядкового номера стандарту зростає ступінь жорсткості вимог. Стандарти ISO серії 9000 є індикатором швидкого визнання підприємства та його продукції, а також контрольованої якості продукції. ISO:9004 «Загальне керівництво якістю та елементи системи якості» – набір правил, за допомогою яких може бути розроблена та встановлена система якості на підприємстві. ISO:9003 «Система якості. Модель забезпечення якості при заключному контролі і випробуваннях» – модель для визначення відповідності стандарту щодо кінцевого результату і встановлення показників якості. Для ISO:9003 достатньо, щоб якість продукції контролювали тільки при випробуваннях готової продукції. Для виробничого підприємства такий стандарт є непридатним. За допомогою ISO:9003 можна сертифікувати, наприклад, супермаркет, склад. ISO:9002 «Система якості. Модель забезпечення якості при монтажі й обслуговуванні» – модель для визначення відповідності стандарту щодо вироблення та впровадження продукції. Якщо підприємство сертифіковане за стандартом ISO:9002. Один із найпопулярніших стандартів, розроблених Міжнародною організацією зі стандартизації це ISO 9001, що прийнятий у більш ніж 170 країнах світу. ISO 9001 – це система управління якістю, сертифікація за якою гарантує, що підприємство може випускати продукцію на стабільному рівні якості та постійно його підвищувати. В Україні аналогом цього стандарту є ДСТУ ISO 9001:2015. Робота за принципами ISO 9001 означає, що компанія контролює якість на виробництві. Це мінімізує ризик отри-

мання продукції невідповідної якості та перетворює роботу з поліпшення якості на фундамент виробничого процесу. Стандарт ISO 9001 являє собою одну з моделей управління діяльністю організації з метою забезпечення її результативності. Застосування підходів ISO 9001 у системі управління підприємством допомагає вирішити багато внутрішніх і зовнішніх питань. Стандарт ISO 9001:2000, який у 2007 році був внесений до Книги рекордів Гіннеса як найбільш широко застосовуваний нормативний документ у світі [16, с. 112], у 2008 році був замінений на стандарт ISO 9001:2008. З листопада 2015 р. в Україні чинна національна версія стандарту ДСТУ ISO 9001:2009 «Системи управління якістю. Вимоги», яка введена в дію з 15 листопада 2010 року [9]. Проте стандарт ISO 9001, як і раніше є основним документом серії 9000, який власне і визначає вимоги до систем управління якістю. Саме цей стандарт орієнтований на будь-які організації, які бажають довести свою можливість систематично надавати продукцію, що задовольняє нормативні вимоги й вимоги замовників. Принципи, закладені в цей стандарт, орієнтують підприємство на постійне поліпшення своєї діяльності на всіх рівнях [16, с. 95-96]. Водночас, у сучасному веденні бізнесу відбуваються динамічні зміни й через це у фахівців бізнес-структур з'являються потреби в поточній оцінці положень існуючого стандарту щодо придатності його до розробки і сертифікації систем управління якістю підприємств сфери послуг повному. Насамперед, мова йде про стандарт як практичний інструмент

вже не побудови систем управління якістю підприємства сфери послуг, а їхнє удосконалення і таким чином набуття властивостей надання реальної допомоги бізнесу в розвитку і підвищенні рівня конкурентоспроможності.

Висновки. Сучасна практика у формуванні управління якістю підприємств сфери послуг має на озброєнні чималий арсенал методів і інструментів, що дозволяють ефективніше реалізовувати поточні завдання повсякдення, реалізуючи відомі методи і прийоми застосування досягнень стандартизації і сертифікації. Однак швидкість, з якою відбуваються зміни у глобальному світі, їхня неймовірна складність і тісний взаємозв'язок з усіма сферами життя людини, обумовлює необхідність постійного пошуку нових, більш ефективних і таких, що відповідають вимогам сьогодення стандартів, здатних на підґрунті висновків з уроків зорієнтувати підприємства на розробку й розгортання стратегій,

самооцінку і бенчмаркінг, управління природними і фінансовими ресурсами, знання, інформацію і технології, інновації, використання процесних моделей і моделей досконалості. В цілому внутрішній успіх залежать від зусиль, які докладає підприємство для покращення своєї діяльності, зовнішні переваги підприємство отримує, сертифікувавши свою сформовану завдяки стандартизації систему управління якістю. Підприємство сфери послуг має визначитися з процесами, потрібними для власної системи управління якістю, та їхнього застосування у своїх межах. Подальші дослідження у річищі проаналізованих у статті проблем мають спрямовувати підприємства на самостійний вибір для кожного з них кількісних та якісних критеріїв спостережень і аналізу досягнутих результатів, важливих для виміру здатності реалізації своєї власної стратегії, впровадження удосконалень ступеня досягнення сталого успіху.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Артеменко В.С., Ольшанський О.В. Проблеми управління якістю послуг на підприємствах сфери обслуговування // *Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг: зб. наук. праць. У 2-х ч. Ч. 2 / ХДУХТ. Харків, 2013. Вип. 2 (18). С. 253-258.*
2. Аристов О.В. *Управление качеством: учеб. пособие для вузов. М.: ИНФРА. М., 2003. 240 с.*
3. *Бизнес-процессы – основа эффективного управления предприятием. URL: <https://www.u-b-s.ru/publikacii/biznes-processy.html>*
4. Віткін Л.М. Місце України у світовій та європейській якості // *Стандартизація, сертифікація, якість. № 3(18). 2002. С.43-49.*
5. Гуткевич С.О., Кравченко О.В. Ефективність функціонування системи менеджменту якості на підприємстві з позиції процесного підходу // *Актуальні проблеми економіки. 2006. № 3. С. 75-85.*
6. Деминг Э. *Выход из кризиса. Тверь: Альба, 2005. 497 с.*

7. Джуран Дж. *Якість в історії цивілізації. Еволюція, тенденції і перспективи управління якістю* [пер. с англ.]. М.: РІА «Стандарти і якість». 2004. 208 с.
8. ДСТУ ISO 9000:2015 (ISO 9001:2015, IDT). *Основні положення та словник термінів*. Видання офіційне. Київ: ДП «Укр-НДНЦ», 2016.
9. ДСТУ ISO 9001:2009. *Системи управління якістю. Вимоги*. Київ: Держспоживстандарт України, 2009. 26 с.
10. Заплотынский Б.А., Тупкало В.Н. *О результатах внедрения стандарта ISO9001 в Украине* // *Новітні технології*. № 1(3). 2017. С.57-63.
11. Зяйлик М.Ф., Вівчар О.І. *Процесний підхід до менеджменту якості* // *Іноваційна економіка*. 2013. №1. С. 191-194. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/inek_2013_1_47
12. Кузнецова І.О. *Розвиток процесного підходу у концепції загального менеджменту якості* // *Вісник соціально-економічних досліджень*. 2012. Вип. 2. С. 121-125. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vsed_2012_2_21
13. Лосяк Л. *Основні тенденції розвитку сучасних концепцій СВЯ* // *Стандартизація, сертифікація, якість*. 2009. № 4 (59). С. 3-10.
14. Наврозова Ю.О. *Методичні основи оцінки якості готельних послуг. Організація та моделювання процесів розвитку готельно-ресторанного бізнесу: колективна монографія* / І.В. Савельєва, В.Ф. Семенов, Ю.О. Наврозова та інші. Одеса: ОНМУ, 2019. 283 с. DOI 10.31375/978-966-7716-86-8.
15. Семенов В.Ф. *Імплементация міжнародних стандартів якості послуг на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. Організація та моделювання процесів розвитку готельно-ресторанного бізнесу: колективна монографія* / І.В. Савельєва, В.Ф. Семенов, Ю.О. Наврозова та інші. Одеса: ОНМУ, 2019. 283 с. DOI 10.31375/978-966-7716-86-8.
16. Траченко Л.А. *Системи управління якістю підприємств сфери інжинірингу: монографія*. Одеса: ОНЕУ, 2019. 378 с.
17. *Управління якістю послуг готелів: методологія та практика: монографія* / Т.І. Ткаченко, С.В. Мельниченко, М.В. Босовська, О.В. Полтавська. Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. 728 с.
18. Харченко Т.Б. *Методика впровадження системи управління якістю на підприємстві* // *Актуальні проблеми економіки*. 2009. № 12. С. 152-155.
19. Shuchart, W. *Statistical Method from the Viewpoint of Quality Control* / W. Shuchart – New York: Dover Publ., Inc., 1939 (reprint 1986). 163 p.
20. Kholodenko, Anatolii, Navrozova, Yuliya, Savelieva, Irina and Matviienko, Maryna. *System Optimization of Hotel Services Quality Level and Price. Proceedings of the 34th International Business Information Management Association (IBIMA), ISBN: 978-0-9998551-3-3, 13-14 November 2019, Madrid, Spain, p. 9418-9435.*

REFERENCES

1. Artemenko, V.S. & Olshanskiy, O.V. (2013). *Problemi upravlinnya yakistyu poslug na pidpriemstvach sferi poslug [Problems of service quality management at service enterprises]. Ekonomichna strategiya perspektivi rjsvitku sferi torgivli ta pslug – Economic strategy and prospects for trade and services. KhDUKh, Kharkiv, No. 2 (18), P. 2, pp. 253-258 [in Ukrainian]*
2. Aristov, O.V. (2003). *Upravlenie kaschestvom [Quality management]. M.: INFRA, 240 pp. [in Russian]*
3. Bisnes-processi – osnova effektivnogo upravlenija predpriatiem [Business processes are the basis for effective enterprise management]. Retrieved from <https://www.u-b-s.ru/publikacii/biznes-processy.html>
4. Vitcin, L.M. (2002). *Misce Ukraini u svtoviy ta europeyiski yakosti [Ukraine's place in world and European quality]. Standartizaziya, sertifikaciya, yacist – Standardization, certification, quality. № 3(18), pp. 43-49. [in Ukrainian]*
5. Gutkevich, C.O., Kravchenko, O.B. (2006). *Efektivnist funkcionuvannya sistemi menegmentu yakosti na pidpriemstvi z pozuciji procesnogo pidxodu [The effectiveness of the quality management system at the enterprise from the standpoint of the process approach]. Aktualni problemi ekonomiki – Actual problems of economics. № 3. Pp. 75-85 [in Ukrainian].*
6. Deming, E. (2005). *Vichod is crisis [Way out of the crisis]. Tver: Alba, 497 p.*
7. Dguran, Dg. (2004). *Yakost v istoriyi zivilisaziyi. Evolyuziya, tendenziyi i perspektivi upravlinnya yakistyu [Quality in the history of civilization. Evolution, trends and prospects of quality management]. M.: RIA «Standartii i yakist». 208 p. [in Ukrainian]*
8. DSTU ISO 9000:2015 (ISO 9001:2015, IDT) *Osnovni polozhennia ta slovnyk terminiv. Vydannia ofitsiine [DSTU ISO 9000: 2015 (ISO 9001: 2015, IDT) Key Terms and Glossary. Edition is official]. Kyiv: DP «UkrNDNTs», 2016.*
9. DSTU ISO Д ISO 9001:2009 (2009). *Sistemi upravlinnya yakistyu. Vimogi [Quality management systems. Requirements]. DSTU ISO 9001:2009 (ISO 9001:2008, IDT). K.: Dergspogivstandart Ukraini. 28 p. [in Ukrainian].*
10. Zaplotynskiy, B.A. & Tupkalo, V.N. (2017). *O rezultatakh vnedreniya standartu ISO 9001 v Ukrainy [About the results of implementation of the ISO 9001 standard in Ukraine], Novitni tekhnologii, Vol. 1(3), pp.57-63 [in Russian].*
11. Ziailyk, M.F., & Vivchar, O.I. (2013). *Protsesnyi pidkhid do menedzhmentu yakosti [Process approach to quality management]. Innovatsiina ekonomika. Retrieved from http://nbuv.gov.ua/UJRN/inek_2013_1_47*
12. Kuznetzova, I.O. (2012). *Rozvitok prozesnogo pidchodu u koncepciyi zagalnogo menegmentu yakosti [Development of process approach in the concept of general quality management]. Visnik sozialno-ekonomichnich doslidgen – Bulletin of socio-economic research. Vip. 2. P. 121-125. Retrieved from http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vsed_2012_2_21*

12. Losyuk, L. (2009). *Osnovni tendenziyi rozvitku suschasnich koncepcziyi SUYA [The main trends in the development of modern concepts of QMS]. Standartizaziya, sertifikaziya, yakist – Standardization, certification, quality. № 4 (59). Pp. 3-10 [in Ukrainian].*
13. Navrozova, Y.O. (2019). *Memodichni osnovi ozinki yakisti gotelnich poslug [Methodical bases of an estimation of quality of hotel services]/. Organization and modeling of development processes hotel and restaurant business: collective monography /Saveleva I.V., Semenov V.F., Navrozova Y.O. ta inschi. Odesa: ONMU, 283 p. (pp.156-182). Doi 10.31375/978-966-7716-86-8 [in Ukrainian].*
14. Semenov, V.F. (2019). *Implementaziya mischnarodnich 9001 standartiv yakosti poslug na psdpriemstvach gotelno-resmorannogo biznesu [Implementation of international quality standards of services in the hotel and restaurant business]/ Organization and modeling of development processes hotel and restaurant business: collective monography /Saveleva I.V., Semenov V.F., Navrozova Y.O. ta inschi. Odesa: ONMU, 283p. (pp.128-155) Doi 10.31375/978-966-7716-86-8 [in Ukrainian].*
15. Trachenko, L.A. (2019). *Sistema upravlinnya yakistyu pidpritmstv sferi snginiringu [Quality management systems of engineering enterprises]. Odesa: ONEU, 378 pp. (pp.6-7) [in Ukrainian].*
16. Tkachenko, T.I., Mel'nychenko, S.V., Bosovs'ka, M.V. & Poltav'ska, O.V. (2012). *Upravlinnja jakistju poslug goteliv: metodologija ta praktyka [Quality management of hotel services]. K.: Kyi'v. nac. torg.-ekon. un-t, 728 p.*
17. Kharchenko, T.B, (2009). *Methods implemented a system of quality control [Metodika vprovadzennya sistemi upravlinnya yakistu na pidpriemstvi], Actual Problems of Economics [Aktualni problemi ekonomiki], No. 12, pp. 152-155.*
18. Shuchart, W. (1939, reprint 1986). *Statistical Method from the Viewpoint of Quality Control. New York: Dover Publ., Inc., 163 p.*
19. Kholodenko, Anatolii, Navrozova, Yuliya, Savelieva, Irina & Matviienko, Maryna (2019). *System Optimization of Hotel Services Quality Level and Price. Proceedings of the 34th International Business Information Management Association (IBIMA), ISBN: 978-0-9998551-3-3, 13-14 November 2019, Madrid, Spain, 9418-9435.*

Стаття надійшла до редакції 21.09.2020

Посилання на статтю: Семенов В.Ф. Стандарти ISO серії 9000 і формування систем управління якістю на підприємствах сфери послуг // Розвиток методів управління та господарювання на транспорті: Зб. наук. праць, 2020. № 3 (72). С. 121-134. DOI 10.31375/2226-1915-2020-3-121-134.

Article received 21.09.2020

Reference a JournalArtic: Semenov, Vasyl (2020). ISO 9000 series standards and formation of quality management systems in services. Development of management and entrepreneurship methods on transport, 3 (72), 121-134. DOI 10.31375/2226-1915-2020-3-121-134.