



Міжнародна організація з стандартизації (ISO) розробила новий стандарт *ISO 10018:2012 «Управління якістю. Настанови щодо участі та компетентності персоналу»*, який встановлює принципи ефективної участі персоналу під час впровадження систем управління якістю на основі стандарту ISO 9001.

Стандарт може бути використаний керівниками, контролюючими органами, фахівцями у сфері якості, співробітниками відділів управління якістю і відділів кадрів в організаціях всіх розмірів, типів та сфер діяльності.

Стандарт ISO 10018 встановлює процедури і методи, що застосовуються для залучення та стимулювання участі персоналу в діяльності з впровадження систем управління якістю, а також описує правила для виконання вимог системи управління якістю, наприклад, описаних у стандарті ISO 9001, оскільки стандарт ISO 10018 може застосовуватися з іншими стандартами на системи управління.

Відповідно до стандарту ISO 10018 сумарна продуктивність систем управління якістю залежить, як від їх належної інтеграції всередині організації, так і від участі компетентного персоналу, в такому випадку система управління якістю організації досягне результатів, узгоджених з її стратегією та цінностями. Цьому необхідно визначити і оцінити знання та досвід співробітників і створити таку робочу середовище, яка буде сприяти ефективному залученню людей з необхідною сферою повноважень.

У стандарті ISO 10018 використовується підхід, орієнтований на процеси, і описуються методи, плани і результати, що будуть отримані, завдяки участі та компетентності персоналу. За умови контролю цих процесів та їх своєчасної актуалізації вище керівництво зможе приймати рішення, які призведуть до підвищення рівня задоволеності споживачів.

Стандарт ISO 10018:2012 «Управління якістю. Настанови щодо участі та компетентності персоналу» розроблений робочою групою **WG 15 «Керівництво щодо участі та компетентності персоналу»** підкомітету **SC 3**

«Допоміжні технології»

технічного комітету

ISO/TC 176 «Управління якістю і забезпечення якості»

.