

Н. Н. Авлиякулов, Е. Д. Романова, Ф. А. Каюмова
N. N. Avliyakov, E. D. Romanova, F. A. Kayumova
Бухарский инженерно-технологический институт, Бухара
Bukhara engineering-technological institute, Bukhara
nodir.1971@mail.ru

**УЛУЧШЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ
ПРИ ВНЕДРЕНИИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**
**IMPROVING THE PERFORMANCE OF THE ORGANIZATION
IN THE IMPLEMENTATION OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM**

***Аннотация.** При разработке и внедрении системы менеджмента качества достигаются повышение компетентности всех сотрудников, производительности и эффективности организации, вместе с этим улучшаются показатели качества продукции.*

***Abstract.** When developing and implementing a quality management system, the competence of all employees, productivity and efficiency of the organization are improved, along with the improvement of product quality indicators.*

***Ключевые слова:** система менеджмента качества; компетентность организации; процессный подход; качество; производительность организации; стандарты ISO; принципы управления системой менеджмента качества.*

***Keywords:** quality management systems; competence of the organization; process approach; quality; productivity of the organization; ISO standards; principles of management of quality management system.*

Внедрение системы менеджмента качества является стратегическим решением организации, которое может улучшить ее деятельность в целом и обеспечить прочную основу для устойчивого развития. Возможные преимущества организации от внедрения системы менеджмента качества на основе международного стандарта ISO 9001:2015 следующие:

- способность постоянно поставлять продукции и услуги, которые соответствуют требованиям потребителя, законодательным и иным нормативным требованиям;
- облегчение реализации возможностей повысить удовлетворенность потребителей;
- обработка рисков и реализация возможностей, связанных с контекстом организации и ее задачами;
- возможность продемонстрировать соответствие установленным требованиям к системе менеджмента качества;

Стандарты ISO серии 9000 – одни из наиболее востребованных стандартов, направленных на разработку систем менеджмента качества, различных видов деятельности организаций, производящих продукцию или услуги, на основе системного подхода.

Этапами разработки и внедрения системы менеджмента качества в организации являются:

1. Установление потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон.
2. Разработка политики и целей организации в области качества.
3. Установление процессов и ответственности, необходимых для достижения целей в области качества.
4. Определение и обеспечение необходимых ресурсов для достижения целей в области качества.
5. Разработка методов для измерений результативности и эффективности каждого процесса.
6. Применение результатов этих измерений для определения результативности и эффективности каждого процесса.
7. Определение средств, необходимых для предупреждения несоответствий и устранения причин.
8. Разработка и применение процесса для постоянного улучшения системы менеджмента качества.

Внедрение системы менеджмента качества способствует повышению знаний сотрудников организации. Знания – это нечто большее, чем и данные, и информация. К знаниям также относятся: убеждения и моральные ценности; идеи и изобретения; суждения; навыки и профессиональные познания; теории; правила; отношения; мнения; понятия; прошлый опыт. Вышеперечисленное мы используем для того, чтобы объяснить и понять данные и информацию, чтобы превратить информацию в знания. Наши знания помогают нам разбираться в различных ситуациях, решать сложные задачи и выполнять трудные задания, учиться на своем опыте и соответственно корректировать свое поведение.

В целях повышения компетентности организация должна на регулярной основе оценивать опыт, квалификацию, способности и возможности специалистов относительно навыков и квалификации, необходимых организации для текущей и прогнозируемой деятельности.

Определение необходимой компетентности может осуществляться различными способами, учитывая в том числе:

- установленные критерии результатов деятельности;

- установленный уровень обслуживания;
- осведомленность об установленных требованиях и критериях приемки;
- осведомленность о нежелательных результатах и дефектах;
- знания о процессах и средствах управления, применяемых организацией.

Производительность организации достигается с учетом осведомленности, то есть осознания и оценки специалистами, выполняющими работу под управлением организации, своих обязанностей, политики, целей и результативности системы менеджмента качества, а также последствий несоответствия требованиям системы менеджмента качества.

Лица, работающие под управлением организации, могут демонстрировать знания и осведомленность в повседневной работе, различая приемлемое и несоответствующее, а также предпринимая необходимые действия, когда продукция и услуги не соответствуют согласованным условиям.

Представление взаимосвязанных процессов и управление ими как системой способствует результативному и эффективному достижению организацией запланированных результатов. Этот подход позволяет организации управлять взаимодействиями и взаимосвязями процессов в системе, благодаря чему может быть улучшена деятельность организации в целом.

Процессный подход подразумевает систематическое определение и управление процессами и их взаимодействиями с тем, чтобы достичь запланированных результатов в соответствии с политикой в области качества и стратегическими направлениями развития организации.

Принцип процессного подхода в ISO 9001:2015 – это разработка и применение процессов для постоянного улучшения менеджмента качества, количество которых сопоставимо с количеством подпунктов стандартов внедренных в организации.

Процессный подход определяет оптимальный путь достижения качества продукции в организации и служит для постоянного улучшения системы менеджмента качества.

В международном стандарте ISO 9001:2015 применен процессный подход, который включает цикл «Планируй – Делай – Проверь – Действуй» (PDCA) и риск-ориентированное мышление. Процессный подход позволяет организации планировать свои процессы и их взаимодействие.

Реализация цикла PDCA позволяет организации обеспечить ее процессы необходимыми ресурсами, осуществлять их менеджмент, определять и реализовывать возможности для улучшения.

Применение процессного подхода в системе менеджмента качества позволяет:

- понимать и постоянно выполнять требования;
- рассматривать процессы с точки зрения добавления ими ценности;
- достигать результативного функционирования процессов;
- улучшать процессы на основе оценивания данных и информации.

Принципами управления системой менеджмента качества по ISO 9001:2015 являются:

- ориентация на потребителя;
- лидерство руководителей;
- компетентность и взаимодействие работников;
- процессный подход;
- улучшение;
- принятие решений на основе информации;
- менеджмент взаимодействий.

После внедрения международного стандарта ISO 9001:2015 организация может достичь следующих возможностей:

- повышение производительности и эффективности организации;
- четкая координация в работе и согласованность действий;
- уверенность потребителей в том, что требуемое качество обеспечивается и поддерживается постоянно;
- повышение профессионализма всех сотрудников;
- снижение выпуска бракованной продукции;
- снижение расходов на исправления;
- открытие новых рыночных возможностей на зарубежном рынке;
- прозрачность процессов и легкость управления ими.

Стандарт ISO 9001:2015 предназначен для того, чтобы потребители организации получали продукцию и услуги, которые они ожидают. В целях поддержания и развития этих отношений предприятию необходимо понимать и те заинтересованные стороны, которые не являются ее потребителями.

Список литературы

1. ISO 9001:2015. Системы менеджмента качества. Требования [Электронный ресурс] // Международная организация по стандартизации. Режим доступа: <https://www.iso.org/ru>.
2. ISO 9000:2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь [Электронный ресурс] // Международная организация по стандартизации. Режим доступа: <https://www.iso.org/ru>.