

ӘЛЕУМЕТТІК ЖАУАПКЕРШІЛІГІ АРҚЫЛЫ САПА МЕНЕДЖМЕНТ ЖҮЙЕЛЕРІН БІРІКТІРУ

Билашова Г.С.

Біз бұл жұмыста ИСО 9001, ИСО 9004 ұйым стандарттарын жеке зерттеп негізгі бөлімдеріне кеңінен тоқталып талдау жасадық.

In the given work, we have studied the standards of the organizations developed on a basis ISO 9001, ISO 9004 also have lead the analysis of their work.

ИСО 9001 және ИСО 9004 стандарттары сапа менеджменті жүйесінде келісіп өңделген, олар бір-бірін толықтырады, тәуелсіз бір-бірден пайдалануға болады. Бұл екі стандарт екі түрлі аймақта қолданылса да ұқсас құрылысқа ие.

ИСО 9001 сапа менеджменті жүйесі талаптарын қояды, ол ұйымның ішінде пайдаланылады сонымен қатар сертификациялауда немесе келісім-шарт мақсаттарда пайдаланылады. Ол тұтынушылардың талаптарын орындауды сапа менеджмент жүйесінің нәтижелілігіне мақсатталған.

Қабылданған сапа менеджмент жүйесі ұйымның жоғарғы басшылығының стратегиясының шешімі болып табылады. Ұйымға сапа менеджмент жүйесін жоспарлау және енгізуге нақты мақсатта, өзгермелі талаптар, әкелінетін өнім, пайдаланатын үрдістер, ұйымның құрылымы әсер етеді. Халықаралық стандарт сапа менеджментінің сегіз принципіне негізделеді. Бірақ ол құжаттаманың бірігуін қарастырмайды.

Ұйым мақсаты мынадан тұрады:

- Өз тұтынушылары талаптарын қанағаттандыру, бәсекелестік күресінде жетістікке жету және осыларды нәтижелілікпен, әсерлілікпен жүргізу.
- Жалпы ұйым мүмкіншілігін сақтау және үлкейту.

Сапа менеджмент жүйесін пайдалану тиімді болғанымен бірге шығын менеджментіне және тәуелділікте өз үлесін қосады.

Ұйымның жалпы әсерлігін көз-қарасынан мынадай әсерлер болады:

- тұтынушылар лояльдығы,
- қайталану істері және қарым-қатынас,
- жұмыс нәтижесі,
- нарық мүмкіншілігіне жылдам ауысу,
- шығын және уақыт циклында ресурстарды әсерлі, нәтижелі пайдалану,
- ұйым мүмкіншілігін үлкейту арқылы бәсекелестік иелігі,
- жұмысшылардың ұйымды тұрақты жақсартудағы мақсаттарын түсіну,
- қызығушылық танытқан жақтардың нәтижелілігі және әсерлілігінде ұйым саласы,
- ұйымға және жеткізушілерге бағалылықтар жасау ауыспалы нарықта ресурстар және шығындарды жетілдіру. [1], [2], [4]

ИСО 9001 мен байланыс

ИСО 9001 және ИСО 9004 стандарттары сапа менеджменті жүйесінде келісіп өңделген, олар бір-бірін толықтырады, тәуелсіз бір-бірден пайдалануға болады. Бұл екі стандарт екі түрлі аймақта қолданылса да ұқсас құрылысқа ие.

ИСО 9001 сапа менеджмент жүйесі талаптарын қояды, ол ұйымның ішінде пайдаланылады, сонымен қатар сертификациялауда немесе келісім-шарт мақсаттарда пайдаланылады. Ол тұтынушылардың талаптарын орындауда сапа менеджмент жүйесінің мақсаттарында нұсқаулары айтылса, әсіресе ұйымның әсерлігін жақсартулығын, нәтижелігін қарастырады. ИСО 9004 ұйымның басқаруында әрдайым жақсаруға ұмтылатын, ИСО 9001 талаптарының шағын шығуына тырысады, бірақ бұл стандарт сертификаттауға немесе келісім-шартты мақсаттарға арналмаған.

Бұл стандарт ИСО 9001 мазмұны шағын шығатын нұсқаулардан тұрады, ұйым потенциалын жақсартуда сапа менеджмент жүйесінің эффективтілігін және нәтижелілігін қарастыру керек.

ИСО 9001 мақсаттарымен салыстырғанда өнім сапасын және тұтынушыларды қанағаттандыруды кеңінен айтылады, қызығушылық танытқан жақтардың қанағаттануын және ұйымның мақсатын қарастырады.

Халықаралық стандарт әдістемелерден және нұсқаулардан тұрады, олар сертификаттауға нормативті құжаттамаға, келісім мақсатында ИСО 9001 енгізу басшылығы есебінде пайдалануға арналған. [1], [2], [3]

Сапа менеджмент жүйесі.

Ұйымды жетісті басқару үшін ұйым менеджменті жүйесі және көріністі әдіспен жүргізілуі керек жетістік сапа менеджмент жүйесін енгізу нәтижесін күшейту және ұйымның әсерлілігін қызығушылық танытқан жақтардың тұтынушылары негізінде есептелінеді.

Ұйым менеджменті менеджмент аспектілерімен қатар сапа менеджменті тұрады. Ұйымның жоғары басшылығы тұтынушыларға арналған ұйым жасау керек.

а) жүйені анықтау және үрдісі толық түсінікті менеджментке және жақсарту нәтижелік көзқарасынан қарастырылуы керек.

б) нәтижелілікті қамтамасыз ету және әсерлі функциялау және үрдістерді басқару сонымен қатар берілген көрсеткіштерді қамтамасыз ету ұйымның жетістіктерін анықтауға пайдаланылады.

Тұтынушыларға негізделген ұйымды жасау мысалдары:

- үрдістерді анықтау және дамуы, ұйымның жетістікті жақсартуы,
- тұрақты негізде үрдістердің аппараттарын жинау және пайдалану,
- мақсатталған даму тұрақты жақсаруға негізделген, үрдістердің жақсаруын бағалауда сәйкес әдістерді пайдалану, өзіндік бағалау және басшылық жағынан талдау. [1], [2], [4] [7]

- Сапа менеджменті принциптерін пайдалану.

Басшылық және ұйым жүйелі менеджмент ашық жүргізілуі керек. Ұйым басшылығына халықаралық стандартта 8 сапа менеджментінің 8 үрдісіне негізделген басшылық нұсқаулары көрсетіледі. Бұл үрдістер жоғарғы басшылық ұйымдағы саланы жақсартуға бағытталған

Сапа менеджмент үрдістері төменде тізбектелген:

а) *Тұтынушыға бағытталу;*

Ұйым өз тұтынушыларынан тәуелді, сондықтан олар тұтынушылардың қазіргі және болашақтағы тұтынушыларын біліп, олардың талаптарын орындап ойларынан шығуы қажет.

в) *Басшылықтың қошбасшылығы;*

Басшылар мақсаттардың бірлігін және ұйымның бағытын бекітеді.

с) Жұмысшыларды шығару;

Барлық деңгейдегі жұмысшылар ұйым негізі болып өз мүмкіншіліктерін ұйым пайдасына жұмсауы керек.

д) Үрдісті жақындау;

Сәйкес ресурстармен басқаруды үрдіс арқылы жүргізілсе ойдағы нәтижеге жетесіз.

е) Менеджментке жүйелі жақындау;

Өзара байланысты менеджмент үрдісінің жүйесі нәтижелілікке және ұйым әсерлілігіне мақсатына жетуіе өз үлесін қосады.

г) Әрқашан жақсарту;

Ұйымның сапасын әрқашан жақсартуын жалпы мақсат де қарастырған жөн.

н) Дәлелге негізделген шешімдер қабылдау

Әсерлі шешім ақпаратқа және берілгендерді талдаудан негізделді.

м) Жеткізілумен тиімді қатынас;

Ұйым және оның жеткізушілері бір-бірінен тәуелді, олардың арасында екі жаққа тиімділігі екі жақтың бағалылығын тудырды. [1], [2], [4] [7]

Қызмет көрсету және өндіру операциялары.

Ұйым жоғарғы басшыға өнім өндіру үрдісін басқаруда ИСО 9001:2000 стандартының талаптарына сәйкестендіріп қана қоймай, қызығушыны танытқан жақтардан пайда табуды қамтамасыз ету керек. Ұйым өндірісті және қызмет етуді жоспарлап басқарылатын шартты жасау керек.

Басқарылатын шарт келесідей формулада болуы тиіс:

а) өнімді сипаттайтын ақпараттың болуы,

в) жұмыс пайдалану тәртібінің болуы,

с) сәйкес қондырғыны пайдалану,

д) өлшеу және мониторинг құрылымының болуы,

е) өндіру, жеткізу және жеткізгеннен кейін саланы жүргізу.

Ұйым ИСО 9001:2000 стандарты талабына кіретін идентификация және аңду үрдістерін жасап, оларды жақсартуды пайдалануға болады.

Идентификация және аңду мыналарға қажет:

- өнім статусын фиксациялануда, қосымша бөліктерін қосқанда қажет
- үрдіс мүмкіншіліктері және фиксация статусында қажет
- салыстырмалы зерттеулер нәтижесінде
- келісім талаптарына байланысты
- сәйкес заңы және нормативті талаптармен.
- өнімді қолдану және пайдалану

Ұйым қызығушылық танытқан жақтарға және басқа тұтынушылар активіне қатысты жауапкершілік бекіту қажет, ол ұйым басқаруындағы жеке тұлғалықты қорғау мақсатында жасалады. Мысалы:

- өнімге қосуға жеткізілген қосымша бөліктер немесе компоненттер
- жаңартуға немесе техникалық қызмет көрсетуге, және жөндеуге жеткізілген өнім

- тұтынушы өзімен жеткізілген қаптама жадығаттар тұтынушы атынан жасалатын қызметтер, мысалы, үшінші жаққа тұтынушының жеткізу. [3], [4], [5] [6]

Қорытынды

ИСО 9004 халықаралық сандары «сала жүйесін» П2 комитетінен, ИСО ПК 176 «сапа менеджменті және сала кепілдігі» технологиялық комитетімен дайындалған

ИСО 9004 сапа менеджментінің үлкен мүмкіндіктерін пайдаланып жақсартуға жеткізеді.

ИСО 9004 әрқашан жақсару арқылы ИСО 9001 шегінен шыққысы келіп ұйымдарға арналған.

ИСО 9004 бойынша өзіндік бағалау сапа менеджменті жүйесінің дамығандығын көрсетеді, ол бес баллдық шкаламен өлшенеді.

Шығын мен кіріс арасындағы түсікті қамтамасыздандырады, өнім жасалады. Үрдістегі өнімнің сәйкессіздіктерін нәтижелі жояды.

Талдау мәндері. Фактілерге негізделіп иесін қабылдайды.

Әдебиеттер:

1. Халықаралық стандарт ИСО 9004:2000.
2. Халықаралық стандарт ИСО 9001:2000.
3. Аскаров Е.С. Стандартизация, метрология, сертификация. Алматы 2005г.
4. Артемьев Б.Г, Голубаев С.М. Справочное пособие для работников метрологических служб.
5. Зябрева Н.И. и др. Пособие к решению задач по курсу.
«Взаимозаменяемость, стандартизация и технические измерения»
6. Никитин В.А. и Филанчева В.В.
7. Лифиц И.М. Стандартизация, метрология и сертификация.