

СИФАТ МЕНЕЖМЕНТИ ТИЗИМИНИ ИШЛАБ ЧИҚИШ ВА ЖОРИЙ ЭТИШ БОСҚИЧЛАРИ

Kamolova Muxlisa Xudoyberdiyevna

Buxoro muhandislik-texnologilaya institute doktoranti

Ташкилотни муваффақиятли ва унинг ишлашини мунтазам ва ошкора бошқариш керак, бу муваффақиятга барча манфаатдор томонларнинг эҳтиёжларини ҳисобга олган ҳолда фаолиятини доимий равишда такомиллаштиришга қаратилган сифат менежменти тизимини (СМТ) жорий этиш ва қўллаб-қувватлаш натижасида эришиш мумкин.

СМТ ишлаб чиқиш анча мураккаб ва машаққатли жараён. СМТни яратиш ва амалга ошириш менежмент фаолиятига инновацион ёндашув ва ҳар бир ходимнинг ишини яхшилаш истаги, шу билан тақдим этилаётган хизматлар сифатини ошириш истаги сифатида қараш керак.

Сифат менежменти тизимини ишлаб чиқиш 8 босқичдан иборат, булар:

Биринчи босқич - тайёргарлик босқичи қуйидаги тадбирларни амалга оширишни ўз ичига олади:

- СМТ яратиш ва жорий этиш тўғрисида буйруқ бериш;
- ишчи гуруҳини тузиш;
- СМТ яратиш ва амалга ошириш учун дастур (иш режаси) ишлаб чиқиш.

СМТни яратиш бўйича ишларни амалга ошириш учун ташкилот раҳбари буюртма асосида сифат учун жавобгар бўлган менежерни тайинлайди, сифатли хизматни ташкил қилади, СМТ ишлаб чиқиш гуруҳини (гуруҳ, мувофиқлаштириш кенгаши) тузади ва унинг раҳбарини тайинлайди.

Ишлаб чиқиш гуруҳи (мувофиқлаштириш кенгаши) таркибига етакчи ишлаб чиқариш бўлинмаларининг мутахассислари киради. Сифат хизмати ходимлари ва гуруҳ аъзолари маҳсус дастурларда, шу жумладан ИСО 9001: 2015 талабларини, шунингдек, СМТ яратиш усулларини ва барча керакли ҳужжатларни ишлаб чиқишда ўқитишлари керак.

Ишни бошлашдан олдин жамоа ташкилот раҳбари томонидан тасдиқланадиган иш дастурини (режасини) тузади. Дастур (режа) ишнинг босқичлари ва турларини, ижрочиларни, муддатларни ва керак бўлганда амалга ошириш нархини белгилайди.

Дастур, қоида тариқасида, қуйидаги иш турларини ўз ичига олади.

ташкилотнинг сифат соҳасидаги сиёсати ва мақсадларини ишлаб чиқиш. Сиёсат ҳужжатлаштирилиши, раҳбарият томонидан тасдиқланиши ва ҳар бир ходимга етказилиши керак;

ташкилотнинг СМТ ташкилий тузилмасини ишлаб чиқиш (аниқлаштириш);

- ташкилотнинг бизнес-жараёнларининг рўйхатини аниқлаш;
- ташкилот ходимларининг СМТдаги ваколатларини аниқлаш (аниқлаштириш) ва “СМТда ваколатлар ва мажбуриятларни тақсимлаш матрицаси” ни ишлаб чиқиш;
- СМТ ишлаб чиқиш ва амалга оширишни таъминлаш учун мотивацион механизмни (иқтисодий ва маънавий рағбатлантириш шакллари ва усуллари) ишлаб чиқиш;
- СМТ ишлаб чиқишда иштирок этадиган ташкилотнинг мансабдор шахслари ва ходимларини ўқитиш.

Профессионал маслаҳатчилар кўпинча ташкилотнинг СМТ ишлаб чиқишда қатнашадилар.

Иккинчи босқич - кадрлар тайёрлаш. СМТ муваффақиятли ишлаши учун ташкилот ходимлари ИСО 9000 серияли стандартларини ўрганиши, жараёнга ёндашиш назариясини, шунингдек, СМТни жорий этишнинг асосий талабларини ўзлаштириши керак. Тизимдан фойдаланиш бўйича ўқитиш маслаҳатчилар ёрдамида ҳам, мустақил равишда, агар ташкилотда СМТни ўрнатиш тажрибасига эга бўлган ходимга эга бўлса ҳам амалга оширилиши мумкин.

Учинчи босқич - бу сифат менежментини ҳар томонлама таҳлил қилиш. Ушбу босқичда ташкилотда маҳсулот сифатини бошқаришнинг ҳар томонлама таҳлили ўтказилади. Ушбу босқични амалга ошириш ташкилотнинг сифат соҳасидаги фаолиятининг кучли ва заиф томонларини, шунингдек, маҳсулот сифатини бошқаришнинг ташкилий тузилмаси ва усулларини таҳлил қилишдан бошланади.

Ташкилотда сифат менежментининг амалдаги ҳолатининг Сифат сиёсати ва ИСО 9000 талабларига мувофиқлиги қуйидаги йўналишларда амалга оширилади:

- ходимларнинг малака ва профессионаллик даражасини аниқлаш;
- сифатли маҳсулотлар (хизматлар) ишлаб чиқариш учун мос жиҳозларнинг мавжудлигини баҳолаш;
- етказиб берилаётган хом ашё ва материаллар сифатини текшириш усулларини аниқлаш (аниқлаштириш);
- ишлаб чиқариш жараёнида сифат назорати ва тайёр маҳсулот (хизматлар) сифатини якуний назоратини ташкил этиш.

Белгиланган шакл ва шартларга мувофиқ сифатли хизматни зарур маълумотлар билан таъминлайдиган таҳлилга ташкилотнинг барча бўлимлари ва хизматлари жалб қилинади. Таҳлилнинг асосий объектлари:

- яратилган СМТда ишлатилиши мумкин бўлган ташкилот ҳужжатлари;
- сифатни таъминлаш бўлимларининг фаолияти;
- ташкилот ва сифат хизматининг ташкилий тузилмаси;

- бўлинмалар тўғрисидаги низомлар, ташкилотда жавобгарлик ва ваколат тақсимотини белгилайдиган лавозим йўриқномалари;
- хизматлар, маҳсулотлар тақдим этиш сифати тўғрисидаги маълумотлар;
- бизнес жараёнлари;
- маршрут технологияси, эксплуатацион хариталар, услубий, иш, бошқарув кўрсатмалари;
- Маълумотларни электрон қайта ишлаш дастурлари;
- метрологик таъминот ҳужжатлари;
- назорат жадваллари, синов дастурлари, фойдаланиш ва техник хизмат кўрсатиш бўйича кўрсатмалар, штамплар, уларга илова қилинадиган ҳужжатлар турлари;
- O'zDst, ГОСТлар, ташкилот стандартлари (Ts);
- техник шартлар (ТУ), савдо каталоглари;
- нуқсон таснифлагичлари;
- қоғоздаги ва бошқа оммавий ахборот воситаларида сифатли ёзувлар.

Ушбу вазифалар барча бўлимларни қамраб олиши керак. Тажрибали маслаҳатчининг ёрдами сифат менежментининг ҳақиқий ҳолатини таҳлил қилишни сезиларли даражада осонлаштириши мумкин, чунки ташқи мутахассисни баҳолаш янада объективдир.

Тўртинчи босқич - бу миссияни, сифат доирасида сиёсат ва мақсадларни шакллантириш. Миссия ташкилотнинг мавжудлиги ва мақсадини англатадиган стратегик мақсад сифатида белгиланади.

Сифат сиёсати маҳсулот (хизматлар) ва жараёнларнинг сифати учун юқори раҳбариятнинг жавобгарлигини белгилайди ва ташкилот сиёсати ва стратегиясининг тенг ва изчил қисмидир.

Мақсадлар аниқ, ўлчаб бўладиган ва Сифат сиёсатига мувофиқ, вақтга йўналтирилган, манбали, ташқи ва ички омилларга мос бўлиши керак.

Бешинчи босқич - бу жараёнларни аниқлаш ва қуриш. Сифат менежменти тизимининг асоси бу жараёнга ёндашишдир. Аввало, менежмент тизими (СМТ) учун энг муҳим деб ҳисоблаган бизнес жараёнларини тавсифлаш керак. Сифатни бошқариш тамойилларидан бири сифатида жараёнга ёндашишнинг моҳияти ИСО 9000 сериясида келтирилган. Киришни чиқишга айлантириш учун ресурслардан фойдаланадиган ҳар қандай фаолият ёки ҳаракатлар тўпламини жараён деб ҳисоблаш мумкин.

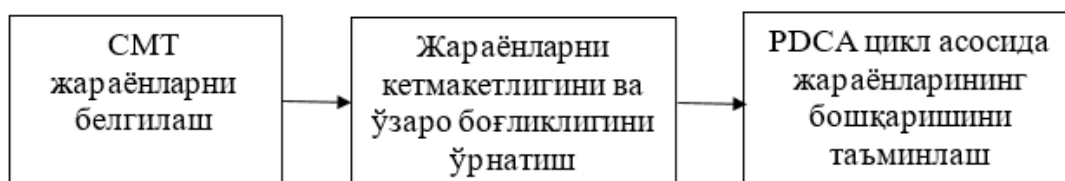
Таърифланган бизнес жараёнларини оптималлаштириш керак, яъни стандарт ва такрорий жараёнлар талабларига мос келмайдиган барча ҳолатлар бартараф этилиши, шунингдек, стандарт қоидаларига мувофиқ янги жараёнлар ишлаб чиқилиши керак.

Жараён ёндашувини қўллаш, ҳеч бўлмаганда, ўз фаолиятини амалга оширадиганлар учун объектив равишда зарур бўлиб қолади. Жараён модели - бу ҳар бири бошқа жараёнлар ва умуман тизимнинг ишлашига таъсир қилувчи ўзаро таъсирли жараёнлар тизими (тармоқ).

Жараёнларни таснифлаш жараёнларни аниқлаш ва тартибга солишнинг энг самарали усулларида бири ҳисобланади. Бугунги кунда кўпчилик мутахассислар барча жараёнларни 3 гуруҳга бўлишади:

- Асосий жараёнлар;
- Ёрдамчи;
- Бошқарув жараёнлари.

ИСО 9000 сериясининг талабларига мувофиқ, жараёнга ёндашувни амалга ошириш 1-расмда кўрсатилган кетма-кетликда амалга оширилади



1-расм - Жараёнга ёндашувни амалга оширишнинг кетма-кетлиги.

Олтинчи босқич - СМТни ҳужжатлаштириш. СМТ ҳужжатлари СМТ фаолиятининг асосий элементларидан биридир. Ўзаро таъсирларнинг шакллари ва турларини аниқлаш ва маълумотларни киритиш ва чиқариш тартибини белгилаш орқали у СМТ функциялари бажарилишини таъминлайди.

СМТ ҳужжатларининг таркиби қуйидаги даражалардан иборат:

- «Нолинчи цикл» ҳуқуқий ҳужжатларни (лицензия ҳужжатлари, юқори ташкилотларнинг буйруқлари, ҳукумат қарорлари, қонунлар) шакллантиради;
- «Асосий даража» сифатни таъминлаш бўйича ҳужжатларни (ички техник ҳужжатлар, ички норматив ҳужжатлар, ташқи норматив ҳужжатлар, услубий ҳужжатлар, стратегик ва операцион режалаштириш ҳужжатлари, ташкилий ва бошқарув ҳужжатлари) шакллантиради;
- Сифатни тасдиқловчи ҳужжатлар (ёзувлар);
- Сифатга асосланган бошқарув ҳужжатлари (ижрочиларнинг иш йўриқномалари, ҳужжатлаштирилган процедуралар, сифат бўйича кўрсатмалар, сифат сиёсати ва мақсадлари).

Ишлаб чиқилган ҳужжатлар шартномалар, қонунлар ва қоидаларда белгиланган талабларга жавоб бериши керак; истеъмолчилар ва бошқа манфаатдор томонларнинг эҳтиёжлари ва умидларига. СМС ҳужжатлари барча истимолчилар билан келишилади ва ташкилот раҳбарияти томонидан тасдиқланади.

Еттинчи босқич - СМТни қўллаш. Ташкилотнинг барча ходимлари СМТ ҳужжатлари билан танишишлари ва СМТ ишлаш шароитида ишлашга ўқитилиши керак.

СМТ жорий этилгандан бери барча бўлимлар ҳужжатлаштирилган процедуралар устида ишламоқда ва мажбурий равишда сифатли ёзувларни юритмоқда. СМТни амалга ошириш жараёнида аниқланган номувофиқликлар, уларнинг пайдо бўлиш сабабларини аниқлаш ва зарур ҳолларда тегишли ҳужжатларни тузатиш учун сифат хизмати томонидан таҳлил қилиниши керак.

СМТни жорий қилиш, ўрнатилган СМТнинг ишлаш қобилиятини аниқлаш учун тизимнинг ички аудитини ўтказишни англатади. Бу сифат менежменти, ҳужжатлаштирилган процедуралар, жараёнлар ва иш кўрсатмаларининг тавсифи стандарт талабларига қанчалик мос келишини (мувофиқликни текшириш), шунингдек, ташкилот ишчилари томонидан режалаштирилган тадбирларни (мувофиқликни текшириш) қандай тушуниш, амалга ошириш ва риоя қилиш даражаси эканлигини тасдиқлайди. Мувофиқлик амалдаги сифат ҳужжатлари ИСО 9001 стандарти талабларининг тўлиқ акс эттирилганлигини текширишда аниқланади, мувофиқлик амалдаги процедураларни уларнинг талаблари билан таққослаш орқали текширилади. Текшириш натижаларига кўра тузатувчи ва огоҳлантирувчи ҳаракатлар амалга оширилиб, натижада жараёнларнинг самарадорлиги ошади.

Сифат хизмати ташкилотнинг барча бўлинмалари томонидан тақдим этилган рўйхатдан ўтган сифат маълумотларини тўплайди, ишлов беради ва таҳлил қилади. Сифатли маълумотларни таҳлил қилиш учун ИСО 9004 томонидан тавсия этилган турли усуллар қўлланилади.

СМТни жорий қилишда ташкилот раҳбарияти сифат хизмати томонидан тайёрланган ҳисоботлар асосида унинг фаолияти самарадорлигини таҳлил қилади.

Саккизинчи босқич - СМС сертификатлаштириш. Ушбу босқичда СМС сертификатлаш жараёни амалга оширилади, унда сиз аввал сертификатлаштириш органини танлашингиз керак. Танланган сертификатлаштириш органи билан шартнома тузилади ва талабнома белгиланган шаклда топширилади. Ташкилот сертификатлаштириш органига дастлабки текшириш учун зарур бўлган СМТ ҳужжатлар пакетини топширади.

Сертификатлаштириш органининг мутахассислари бир ой ичида тақдим этилган ҳужжатларни экспертизадан ўтказадилар. Текширув сертификатлаштириш органи вакиллари томонидан амалдаги сифат тизимини текшириш учун ташкилотга ташриф буюришни ўз ичига олиши мумкин. Текшириш натижаларига кўра, барча ИСО 9001 талабларига номувофиқлиги қайд этилган протокол тузилади.

Сифат менежменти тизимининг муваффақиятли жорий этилиши махсус ташқи ҳужжат - сертификат билан тасдиқланади, уни мустақил ташқи аудит ўтказгандан сўнг олиш мумкин.

Хулоса қилиб шуни таъкидлаш керакки, ИСО 9000 серияли стандартлари талабларига жавоб бериш нафақат давлат хизматчилари ишини янги, янада юқори босқичга кўтариш, барча бошқарув жараёнларини шаффоф ва соддалаштириш, балки тақдим этилаётган хизматлар сифатини сезиларли даражада яхшилаш, фаолият самарадорлиги ва самарадорлигини оширишдан иборат.

АДАБИЁТЛАР:

1. ISO 9000:2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
2. ISO 9001:2015 Системы менеджмента качества. Требования.
3. Khudoyberdiyevna, K. M., & Furkat ogli, S. M. (2022). Main Requirements of the O'zDSt ISO/IEC Standard 17021: 2009. *Texas Journal of Engineering and Technology*, 8, 4-9.
4. Kamolova, M. X., Boltayev, B. O., & Kamalova, M. X. (2022). Sifat menedjmenti tizimini sertifikatlashtirish talablari. *Science and Education*, 3(12), 315-320.
5. Kamolova, M. X., Kamalova, M. X., Bozorova, S. N., & qizi Ubaydulloyeva, S. L. (2023). XALQ PEDAGOGIKASI VA XALQ MUTAFFAKKIRLARINING PEDAGOGIK G'UYALARI. *SCHOLAR*, 1(31), 151-155.
6. Kamalova, M. X. TECHNICAL SCIENCES/TEXNIKA FANLARI.
7. Khudoyberdiyevna, K. M., & Shahrizoda, O. K. (2024). DEVELOPMENT AND IMPLEMENTATION OF A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN ACCORDANCE WITH THE REQUIREMENTS OF INTERNATIONAL STANDARDS. INTELLECTUAL EDUCATION TECHNOLOGICAL SOLUTIONS AND INNOVATIVE DIGITAL TOOLS, 2(23), 1-3.
8. Kamolova, M. K., Kamolova, M. K., Bozorova, S. N., & Ubaydulloyeva, S. L. (2023). LIFE PATHS OF GREAT FIGURES, GREAT SUFFERINGS, BRAVE AND HEROIC CHILDREN. *SCHOLAR*, 1(31), 156-160.
9. Djuraev , K., Yodgorova , M., Usmonov , A., & Mizomov , M. (2021, September). Experimental study of the extraction process of coniferous plants. In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 839, No. 4, p. 042019). IOP Publishing .
10. Yodgorova , MO (2022). DETERMINATION OF BIOLOGICALLY ACTIVE SUBSTANCES BY MODERN METHODS. *The American Journal of Engineering oath Technology* , 4 (02), 5-8.

11. Baxtiyorovna, D. M. (2022). Food safety management. *Texas Journal of Multidisciplinary Studies*, 8, 64-67.
12. Bakhtiyarovna, D. M., Shakhidovich, S. S., Khalilovich, M. K., Mukimovna, A. Z., & Karimovna, Y. N. (2020). Investigation Of The Effect Of Plant Extracts On The Rheological Properties Of Wheat Dough. *The American Journal of Agriculture and Biomedical Engineering*, 2(09), 41-47.
13. Glushenkova, A. I., Sagdullaev, S. S., & Davlyatova, M. B. (2017, September). Oil cake of sesamium Acad. In S. YU. Yunusov institute of the chemistry of plant Substances AS RUz «12 th International Symposium on the Chemistry of Natural Compounds (p. 202).