

Мавзу: ISO 9000:2015 серияли стандартлари талабларига мувофиқ сифат менежменти тизимлари.

Режа:

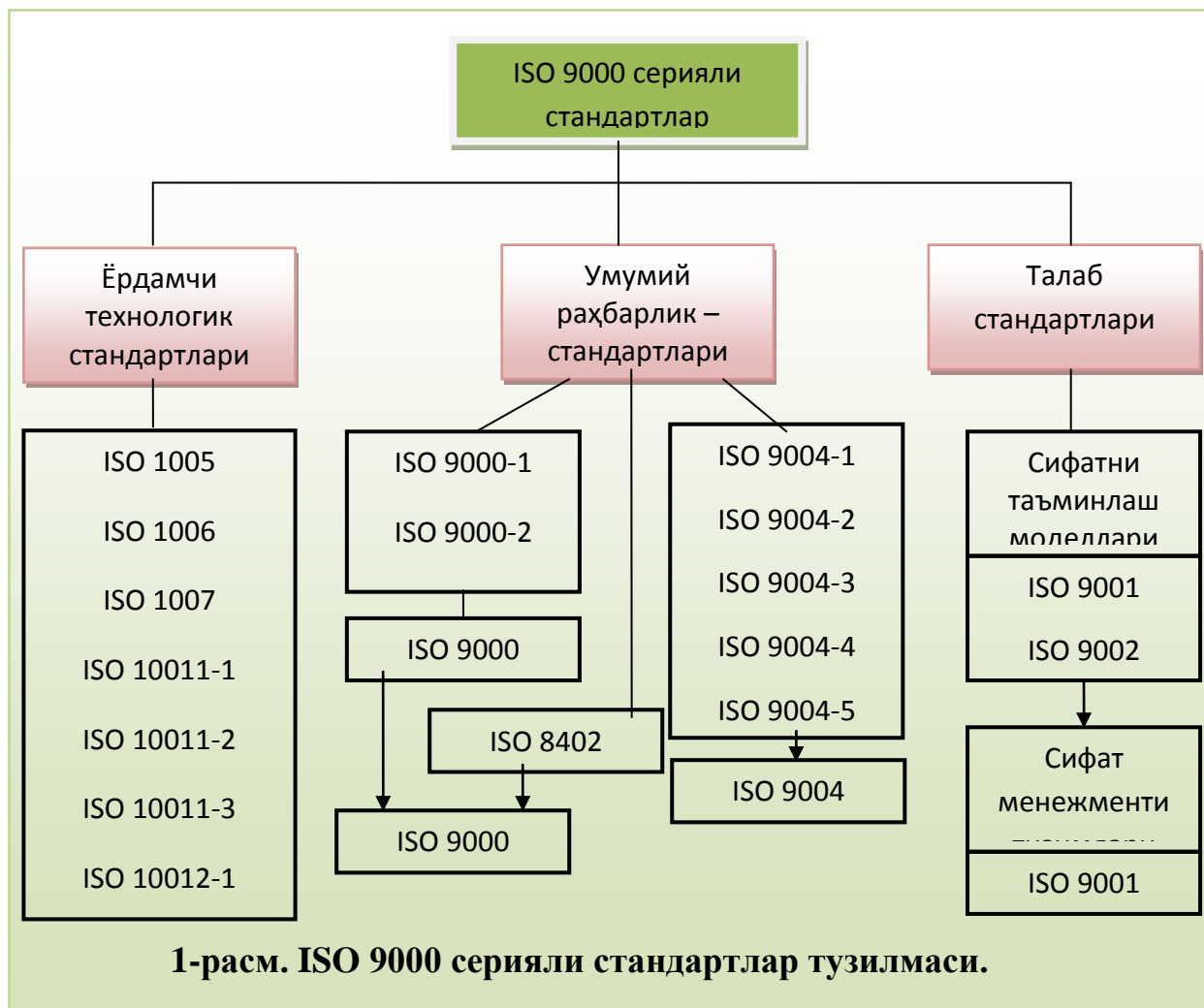
1. ISO 9000 серияли стандартлар туркуми.
2. ISO 9000 серияли стандартларнинг пайдо бўлиши ва яратилиш тарихи.
3. ISO 9000 серияли стандартларнинг қисқача тавсифи.

1. ISO 9000 серияли стандартлар туркуми.

Жаҳон глобал иқтисодиётини замонавий шароитларида, бозорда фақат бозор талаб қилган, бозорда қийматга эга маҳсулотни етказиб берувчи корхоналаргина муваффақиятга эришиши мумкин. Замонавий иқтисодий ҳолат корхоналар раҳбарларини эътиборни алоҳида ишчилар самарадорлигига эмас, балки корхонани бошқаришга тизимли ёндошишга қаратишга ундамоқда, бунда корхонага, истеъмолчилар талабларига, шунингдек атроф-муҳитни муҳофазаси талабларига мувофиқ бўлган маҳсулот ишлаб чиқариш ёки хизматлар кўрсатишга олиб келадиган кўп жараёнларни уйғунлашган ўзаро алоқаси сифатида қарамоқдалар. Бошқаришга бундай ёндошишни, жаҳон иқтисодиёти ривожланишини замонавий босқичида корхоналарни олдида турган мақсадлар ва вазифаларни қайта кўриб чиқиш ва мукаммаллаштиришни давомий жараёнини оқибати бўлган устивор йўналишларни қайта баҳоланиши билан тушунтириш мумкин.

Сифатни бошқариш масалаларига ва истеъмолчиларни максимал қаноатлантириш, талабларни уйғунлаштириш ва фарқларни бартараф қилишга бир хил ёндашиш мақсадида сифатни бошқариш тизимининг муҳим қисми сифатида ISO 9000 сифат тизимида халқаро стандартлар

ишлаб чиқилган (1-расм). Бу стандартлар сифат тизимига кириши лозим бўлган элементларни тавсифлаб, бироқ уни жорий этиш йўларни қамраб олмаган.



Шундай қилиб, ISO 9001 стандарти талаблари ўз ичига ISO 9002 ва ISO 9003 стандартлари талабларини қамраб олади, бироқ, ISO 9002 стандарти талаблари ISO 9003 стандарти талабларини қамраб олади ва ўз ўрнида бир хил талаб ва ёндашишни таъминлайди.

Сифат тизимига минимал талабларни ўрнатиш учун 4 гуруҳли корхона стандартларига бўлинган ва улар қуйидагича:

ISO 9001	ISO 9002	ISO 9003	ISO 9004
<ul style="list-style-type: none"> • маҳсулотни ишлаб чиқариш тўлиқ циклини амалга оширувчи яъни буюм конструкциясини ишлаб чиқишдан бошлаб ва уни истеъмолчиларга хизмат кўрсатишгача бўлган даврдаги фаолият юритувчи корхоналар 	<ul style="list-style-type: none"> • бошқа корxonанинг техникавий ҳужжатлари бўйича маҳсулотларни тайёрловчи корхоналари 	<ul style="list-style-type: none"> • фақат якуний маҳсулот сифат назоратига мувофиқлиги бўйича синов лабораториялари ва марказлари 	<ul style="list-style-type: none"> • хизмат (маъиший, молиявий, юридик, маслаҳат, таълим ва ҳ.к.) кўрсатувчи корхоналари

2. ISO 9000 серияли стандартларининг пайдо бўлиши ва яратилиш тарихи.

ISO 9000 стандартларини пайдо бўлиши қуйидаги босқичлардан иборат:

- 1979 йилда BS 5750 нашр этилди ва ISO/TC 176 комитет тасдиқлаган;
- 1987 йилда ISO 9000 стандартлари нашр этилган;
- 1990 йилда ISO 9000 стандартларини қайта кўриб чиқиш бўйича Бош режасига биноан 2000 та стандарт қайта кўраб чиқилди;
- 1994 йилдаги қайта кўриб чиқишнинг I босқичи;
- 2000 йилдаги қайта кўриб чиқишнинг II босқичи;
- 2008 йилдаги қайта кўриб чиқишнинг III босқичи.

ISO 9000 стандартлари ISO нинг бошқа стандартлари сингари уларни долзарблигини таъминлаш мақсадида қайта кўриб чиқилади.

1994 йилда ISO 9001, 2, ва 3 стандартлари қайта кўриб чиқилди. Янгидан ишлаб чиқиш талабларни аниқлаш ва тушунтириш ҳамда стандартларни ўзаро боғлиқлигини ва кузатувчанлигини соддалаштирди (2-расм).

1994 йилда қайта кўриб чиқиш I босқичида стандартларга қуйидагича ўзгартиришлар киритилди:

ISO 9001, ISO 9002 ва ISO 9003 стандартларида:

- тузилмасини яхшилаш (тузилма бандлари бир хиллаштириш);
- етказиб бериш занжирида атамаларни ўзгариши – бироқ, ISO 9004 да атамалар бошқалардан фарқ қилар эди;

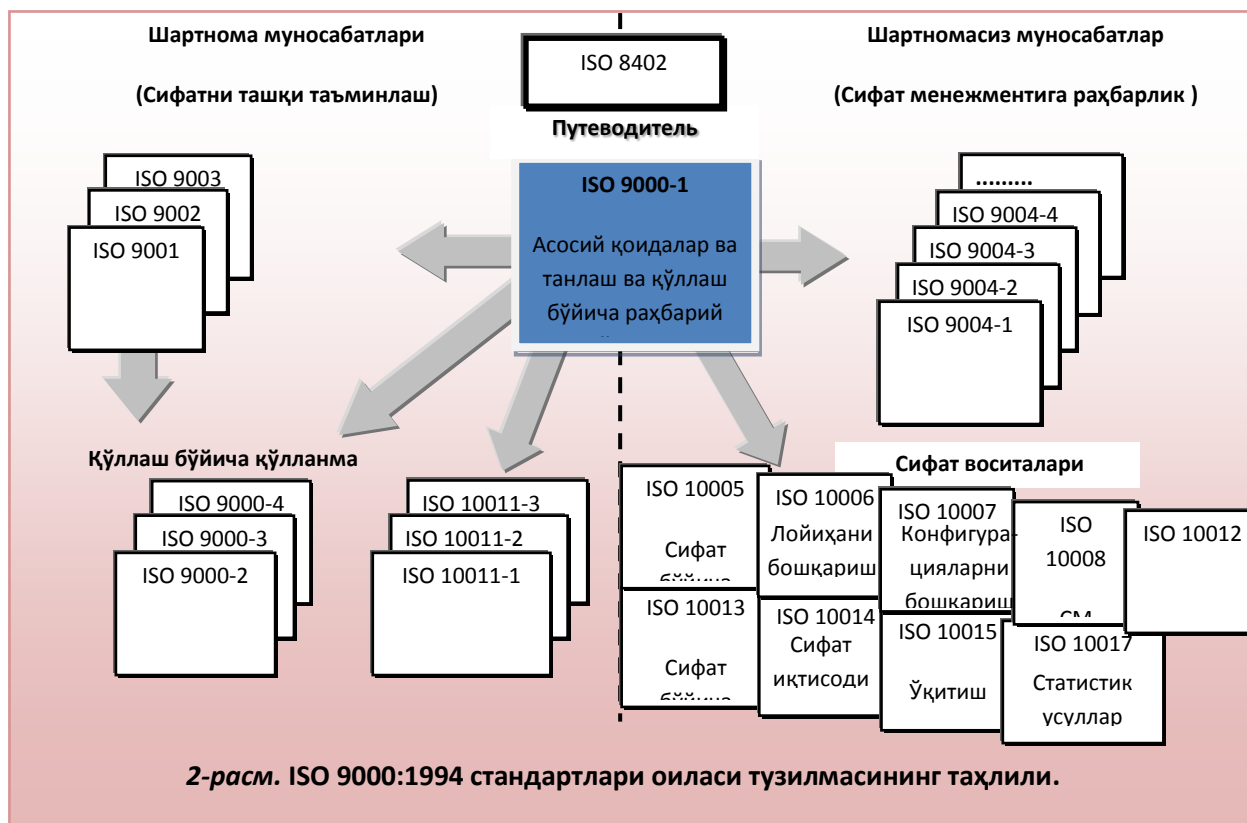
- талабларни яхшилаш: сифат бўйича қўлланма талаб бўлиб ҳисобланади; сифат бўйича сиёсат истеъмолчиларнинг кутилмаларини ҳам қамраб олади; ресурслар бошқариш, бажариш ва текширишни ҳам қамраб олади; сифатни режалаштириш маҳсулот сифатига сифат режалари ва сифат тизимини режлаштиришни қамраб олади; конструкцияларни влидацияси кўшилган; технологик қрилмаларни қўллаб-қувватлаш кўшилди; контракт олди чора-тадбирлари кўшилди; ISO 9002 га хизмат кўрсатиш кўшилди; ISO 9003 га сифат бўйича ички аудит ва тузатиш ҳаракатлари, контрактлар таҳлили, истеъмолчиги етказиладиган маҳсулотларни бошқариш кўшилди.

ISO 9000-1 стандартида:

- сифат жараёнларини мукамаллаштириш;
- қизиқувчи томонлар ва уларни кутилмаларига урғу берилди;
- жараёнли концепция тақдим этилди;
- сифат тизими ва маҳсуло ўзаро ажратилди.

ISO 9004-1:

- стандарт бир қанча қисмлардан таркиб топди;
- сифатни яхшилаш бўйича янга банд киритилди;
- сифатни иқтисодий жиҳатлари бўйича тавсиялар муайянлаштирилди: сифат нархи, сифат йўқотилиши ва жараён нархи.



Ва ниҳоят, ISO 9001 стандарти 2000 йил таҳрир қилиниб, амал қилишга киритилди бунда, ISO 9001, ISO 9002, ва ISO 9003 стандартлари бирлаштириб улардаги талаблар умумий тарзда ишлаб чиқилган (3-расм).

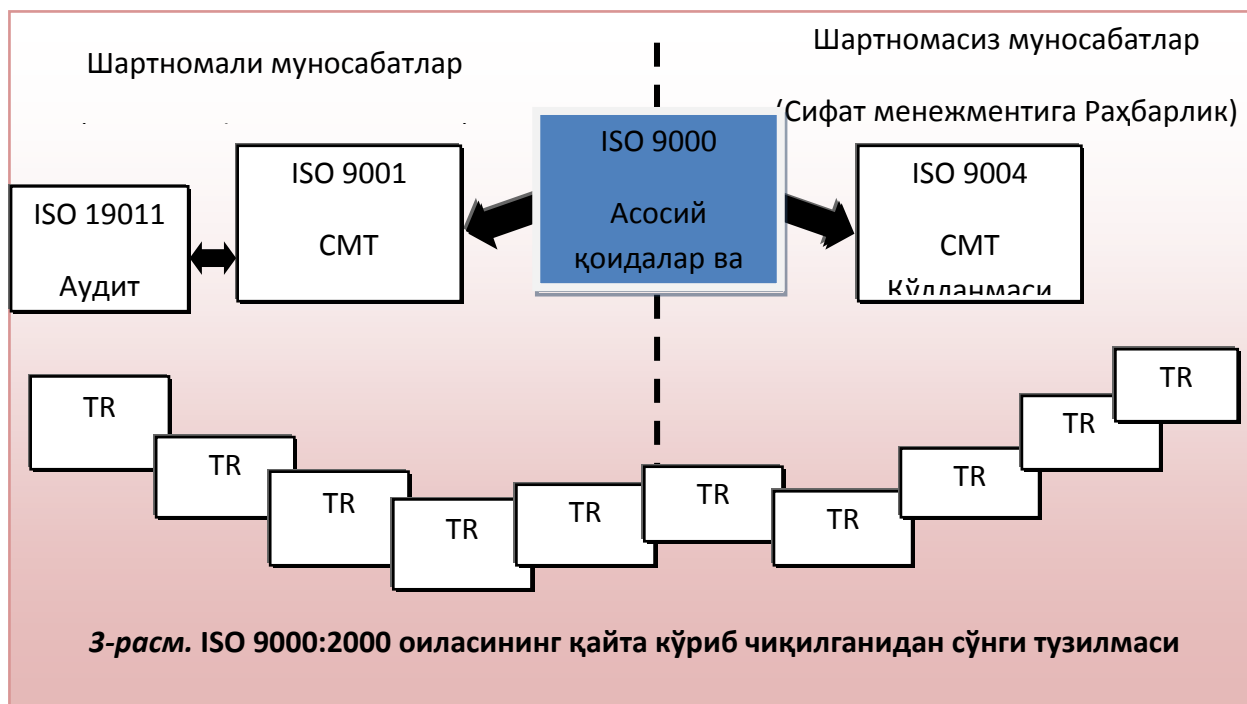
2000 йилда II - қайта кўриб чиқишнинг асосий мақсади куйидагича:

- фойдаланувчиларнинг куйидаги эҳтиёжларини қаноатлаштириш учун 2000 йилда қайта кўриб чиқиш ишлари олиб борилди:
- ISO 9000 оиласининг тузилишини соддаларштириш;
- ISO 14000 билан чамбарчас мослаштириш;
- ISO 9001, ISO 9002 ва ISO 9003 стандартларининг мантқан асосланган тузилмалари;
- “Домий яхшилиш”ни киритиш;
- ўлчами, тажрибаси ва соҳасидан қатъий назар ихтиёрий ташкилотларда қўлланувчанлиги;

- ISO 9001 **нативжавийликка** йўналтирилган бўлиши лозим;
- ISO 9004 **нативжавийлик** ва **самарадорликка**, аъло сифатга тайёргарлик, ўз-ўзини баҳолашга амал қилиш, бирча қизиқувчи томонлар учун афзалликни оширишга йўналтирилган бўлиши лозим;
- **ISO 9000** стандартини қайта кўриб чиқишда асосий яхшилашларни ISO 9001 ва ISO 9004 билан бирлаштириш;
- ISO 9001 ва ISO 9004 тузилмалари учун **жараёнли ёндашишни** асос сифатида қабул қилиш;
- ихтиёрий ташкилотларда қўллаш учун ISO 9001 да “рухсат этилган истеснолар”ни билдирилиши;
- атамаларнинг янада кетма-кетлик ҳолатида бўлиши;
- ISO 14000 билан мосликни ошиши;
- ISO 9004 аҳамиятли равишда кучайтирилди;
- ISO 9001 билан тузилмасининг мувофиқлиги;
- ISO 9001 доирасида талабларни кўрсатилиши;
- ўз-ўзини баҳолаш бўйича иловаларнинг мавжудлиги.

ISO 9000 сандартлари оиласи қайта тузилганидан сўнг 20 хужжат ва стандартлар тўртта асосий стандарт ва техник ҳисоботлар (TRs) кўринишига эга бўлди. Булар қуйидаги стандартларни ташкил этади:

- **ISO 9000** Сифат менежмент тизими. Асосий қоидалар ва атамалар;
- **ISO 9001** Системи менежмента качества. Талаблар;
- **ISO 9004** Сифат менежменти тизими. Раҳбарий кўрсатма;
- **ISO 19011** Сифат менежменти тизими ва атроф-муҳитни химоялаш бўйича раҳбарий кўрсатма.



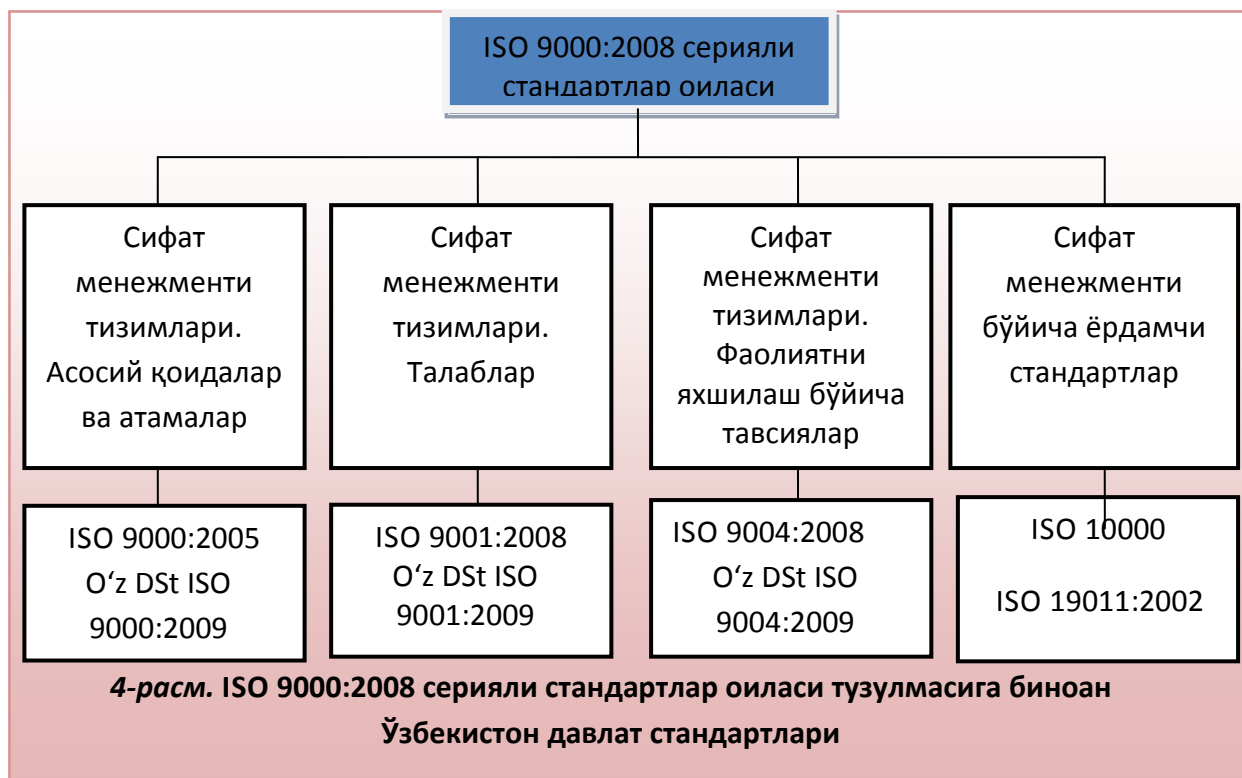
ISO 9000:2008 серияли стандартларининг учинчи таҳрири қуйидаги стандартлардан иборат (4-расм):

ISO 9000:2008 – Сифат менежменти тизими. Асосий қоидалар ва атамалар;

ISO 9001:2008 – Сифат менежменти тизими. Талаблар;

ISO 9004:2008 – Сифат менежменти тизими. Фаолиятни яхшилаш бўйича тавсиялар.

Шак-шубҳасиз, тузилиши ва таркиби бўйича тўлиқ уйғунлашган ISO 9001 ва ISO 9004 стандартлари муҳим аҳамиятга эга. Стандартлар бундан олдинги версияларда етарли уйғунлашмаган эди.



3. ISO 9000 серияли стандартларнинг қисқача тавсифи

ISO 9000 серияли стандартлар – сифат менежменти тизимини яратиш бўйича халқаро стандартлар туркуми бўлиб ҳисобланади.

ISO 9000 туркумли стандартлари асосини тўртта стандарт ташкил этади ва булар қуйидагилар:

ISO 9000 – стандарти, атамалар ва шу билан бирга сифат менежменти концепцияси;

ISO 9000 стандарти сифатни бошқариш бўйича стандартлар тизими ёки ISO 9000 стандартлар оиласида қўлланиладиган бир қанча фундаментал атамаларни таърифлаб, стандартларни англаш учун асос қилиб олинган ҳолати бўлиб ҳисобланади.

ISO 9001 стандарти сифатни бошқариш тизимига, яъни маҳсулот яратишда сизнинг лаёқатингизни намойиш қилишга имкон бериш, қўлланилаётган меъёрий ҳужжатлар ва истеъмолчиларни қондирувчи талабларни ўрнатади.

ISO 9004 стандарти барча қизиқувчи томонлар кутишини ва эҳтиёжларни бажариш шаклида, сифатни бошқариш тизимини доимий яхшилаш бўйича қўлланмани тақдим этади. Бу қизиқувчи томонларга истеъмолчи ва сўнги фойдаланувчиларни, корхона ходимлари раҳбарлари ва директорлар, мулкдорлар ва ҳиссадорлар ҳамда жамият тушунилади.

ISO 9001 ва ISO 9004 стандартлари жуфт стандартларни ташкил этиб, истеъмолчиларни қониқтиришга ҳаракат қилиш ва доимий тараққиётни ривожлантириш, ташкилотдаги жараёнлар ва унинг фаолияти билан замонавий сифатини бошқаришни ўзаро алоқасини ўрнатади. ISO 9001 стандарти сифатни бошқариш тизими натижавийлиги билан истеъмолчилар талабларини қондиришга аҳамият бериш, харидорлар ва таъминотчилар билан шартнома тузишда ёки сертификатлаштиришда фойдаланишга асосий эътиборни қаратади. Бундан фарқли ўлароқ, ISO 9004 стандартидан сертификатлаштиришда фойдаланиш мумкин эмас, унда талаблар ўрнатилмаган, балки, ташкилот ишларини яхшилаш бўйича қўлланма тартибидадир. ISO 9004 стандартининг ISO 9001 стандартидан фарқли жиҳати нафақат натижавийлик, балки, самарадорликни эътироф этилишидир.

Уларга ISO 19011 атроф-муҳитни бошқариш тизими ва сифат менежменти тизими аудитини ўтказиш бўйича раҳбарий қўлланмани ўзида намоён қилувчи универсал стандартини ҳам қўшиш мумкин.

Булардан **ISO 9001:2008 «Сифат менежменти тизими. Талаблар»** бу туркумнинг энг асосий стандартидир.

ISO 9000 стандартига кўра сифатни бошқариш тизимлари – ташкилот ёки корxonанинг сифат соҳасидаги сиёсати ва мақсадларини, шунингдек бу мақсадларга эришиш учун зарур бўлган йўналишларни белгилаган ҳолда, тадбирлар ишлаб чиқиш, етарли даражада ресурслар билан таъминланиши ва раҳбарлик қилиш учун бошқариш тизимидир. Умуман олганда, сифатни бошқариш тизими – маҳсулот ёки хизматлар якуний натижасининг сифатли бўлишини таъминлашга йўналган ҳолда корxonанинг барча ишлаб чиқариш фаолиятини ўрнатилган тартиб ва талаблар асосида мунтазам бошқаришдир. Бу, энг аввалом бор, корхона ичида ходимларни ишлаши ва ўзаро алоқалари бўйича зарур ҳажмда хужжатлаштириладиган (услубий қўлланмалар, процедуралар, корхона йўриқномалари ва ҳ.к. кўринишда) ва чуқур ўйланган тартиб ва қоидалар йиғиндиси дир.

Ташкилот ёки корхонада ISO 9000 серияли халқаро сифат стандартлари асосидаги СБТ жорий қилиш қуйидагиларга имкон яратади:

- корxonани мақсадлари, бошқариш воситалари ва усулларини сифатга йўналтириш;
- маъмурий бошқариш самарадорлиги;
- ишлаб чиқариш давомийлигини қисқартириш;
- корхона бўлинмалари орасида ўзаро алоқани яхшилаш;
- номувофикликларни олдини олишга эътиборни қаратиш;
- харажатларни камайтириш;
- маҳсулот таннархини камайтириш;
- ишлаб чиқариш самарадорлигини ошириш;
- маҳсулот (хизмат) лар сифати ва рақобатбардошлигини доимий ошириш;
- ташкилот обрў-эътиборини ошириш;

- таъминотчиларни танлаш, баҳолаш ва назорат қилиш;
- ўзгараётган бозор шароитларига тезкор ва самарали ёндошиш;
- истеъмолчилар учун доимий ишончлилиқ кафолатини таъминлаш;
- истеъмолчиларни қаноатланиш даражасини доимо таҳлил қилиш

ва ошириш.