

ENSURING THE EFFECTIVENESS OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IMPLEMENTATION AND ANALYZING ITS PERFORMANCE

Nodir Nizomovich Avliyakov

Candidate of Technical Sciences, Professor
Bukhara State Technical University
Bukhara, Uzbekistan

Hayot Nodirovich Avliyakov

Trainee Lecturer
Bukhara State Technical University
Bukhara, Uzbekistan

<https://doi.org/10.5281/zenodo.20612908>

Annotation: Proper organization of work on the implementation of the quality management system is of primary importance in ensuring the effective operation of the organization, which gives a positive assessment during the certification procedure. The functioning of the quality management system is checked in accordance with the requirements of the ISO 9001:2015 standard by conducting an internal audit, the conclusion of which is the basis for conducting an external certification audit. Based on the results of internal audits, the top management of the organization analyzes the effectiveness of the quality management system and makes decisions for improvement.

Keywords: Quality Management System; organization; documentation; ISO 9001:2015 standard; internal audit; check list; non-conformity; audit report; top management; analysis; improvement.

ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ВНЕДРЕНИЯ И АНАЛИЗА ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Аннотация: Правильная организация работ по внедрению системы менеджмента качества имеет основное значение по обеспечению эффективной деятельности организации, дающая положительную оценку при проведении процедуры сертификации. Проверка функционирования системы менеджмента качества согласно требованиям стандарта ISO 9001:2015 осуществляется путем проведения внутреннего аудита, заключение проверки которой является основанием для проведения внешнего сертификационного аудита. Согласно результатов внутренних проверок высшее руководство организации проводит анализ эффективности функционирования системы менеджмента качества с принятием решений по улучшению.

Ключевые слова: Система менеджмента качества; организация; документация; стандарт ISO 9001:2015; внутренний аудит; проверочный лист; несоответствие; заключение проверки; высшее руководство; анализ; улучшение.

Введение. Весь персонал организации должен быть ознакомлен с документацией системы менеджмента качества и обучен работе в условиях ее функционирования.

С момента внедрения системы менеджмента качества все подразделения должны работать по документированным процедурам и вести в обязательном порядке установленные записи о качестве. Несоответствия, выявленные в процессе внедрения системы менеджмента качества, должны анализироваться службой качества с целью установления причин их появления и корректировки соответствующей документации.

Внедрение системы менеджмента качества подразумевает проведение внутренних аудитов системы, для установления работоспособности созданной системы менеджмента качества. Тем самым выявляют, насколько системы менеджмента качества, представленная руководством по качеству, документированными процедурами, описанием процессов и рабочими инструкциями, соответствует требованиям стандарта, и какова степень понимания, выполнения и соблюдения сотрудниками организации запланированных мероприятий. Проверка соответствия осуществляется путем сравнения фактического выполнения процедур с требованиями стандарта ISO 9001:2015. По результатам аудита проводят выполнение корректирующих и предупреждающих действий, позволяющих в конечном счете повысить результативность процессов [1,2].

Следует отметить, что проводить аудит системы менеджмента качества должна группа аудиторов, которая имеет соответствующий сертификат аудитора системы менеджмента качества. Это очень важно, т.к. только компетентный аудитор может дать объективную оценку системы менеджмента качества.

Теоретические основы. Требования к внутреннему аудиту в стандарте ISO 9001:2015 описаны в разделе 9.2. «Внутренний аудит». Цель внутренних аудитов состоит в том, чтобы собрать объективную информацию о функционировании и результативности системы менеджмента качества, чтобы гарантировать, что запланированные мероприятия были выполнены и система менеджмента качества результативно внедрена и поддерживается [5,6].

В ходе внутренних аудитов следует оценивать все элементы системы менеджмента качества организации и проверять документированную информацию (как внутренние процедуры, чертежи, спецификации, стандарты; требования потребителей; законодательные и нормативные требования; системы управления организацией) и наблюдать за тем, как работает персонал. Эти работы выполняются в соответствии с разработанной организацией программой аудитов.

Систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита согласно ISO 19011:2018 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента» является аудитом качества [3,4,7].

Методология. Аудит качества ориентирован на выявление причин возникновения несоответствий в системе качества, процессах, продукциях или услугах организации. Отсюда возникает и основная цель аудита – собрать объективные свидетельства, которые позволят выявить несоответствия в системе менеджмента качества.

Исходя из основной цели, определяются и задачи аудита:

- В ходе аудита определяется результативность системы менеджмента качества. То есть определяется уровень соответствия стандартам и процедурам системы менеджмента качества.
- Следующей задачей являться проверка качества выполняемых работ, при этом определяется соответствия результатов работ, тем требованиям, которые установлены в договорах или технических заданиях.
- Аудит должен оценить влияние изменений в организации на систему менеджмента качества – организация никогда не стоит на месте, в любой организации

происходят какие-либо изменения. Аудит системы качества может показать, как эти изменения отразились на системе качества, происходят ли в системе качества изменения, адекватные изменениям организации.

Внутренние аудиты системы менеджмента качества, как правило, проводятся аудиторскими группами, сформированными из сотрудников организации. Главной целью проведения внутренних аудитов системы менеджмента качества является текущая оценка (мониторинг) соответствия деятельности, процессов, ресурсов организации требованиям политики в области качества, целям и задачам, стоящим перед организацией, а также требованиям нормативных документов, которые должны выполняться [4,7,8].

По результатам внутренних аудитов высшее руководство получает информацию о всех проблемах и несоответствиях, существующих в организации, что позволяет своевременно предпринимать действия, направленные на устранение и предотвращение появления нежелательных ситуаций в будущем.

Планирование и проведение внутренних аудитов системы менеджмента качества является обязательным требованием стандартов ISO. Критерии внутренней аудиторской проверки отвечают на вопрос: на соответствие чему (каким документированным требованиям) должна вестись проверка?

Внутренняя аудиторская проверка проводится путем сравнения собранных свидетельств (записей, изложения фактов и другой информации) с положениями документов системы менеджмента, выступающих в качестве критериев проверки.

Результативность аудиторских проверок зависит от факторов, важнейшим из которых является подготовка к проверке. Тщательная подготовка аудиторских проверок во многом предопределяет их успех.

Проверочные листы разрабатываются с учётом масштаба аудита и ориентируются более всего на самые важные области деятельности. Проверочные листы допускают открытые ответы и лишь изредка – закрытые типа «да» или «нет». Содержание проверочного листа помогает удостовериться, что нужные вопросы заданы, а свидетельства, где надо, изучены.

Проверочные листы следует построить так, чтобы обеспечить аудитору место для следующих записей:

- полученный ответ;
- комментарии и примечания;
- ссылки на существенные доказательства (стандарт, политика, процедура);
- результаты практической работы или иные проверки;
- другая информация (наблюдения аудитора).

В таблице 1. по некоторым пунктам стандарта ISO 9001:2015 составлен образец проверочного листа аудита.

Таблица 1.

Проверочный лист аудитора

Вопросы		I SO 9001	a	ет	Пр имечан ие
Определила ли организация: - заинтересованные стороны, которые имеют отношение к системе менеджмента качества; - требования этих заинтересованных сторон, которые относятся к системе менеджмента качества?		4 .2			

	Организация разработала, внедрила, поддерживает и постоянно улучшает СМК, включая необходимые процессы и их взаимодействие?	4 .4			
	Поддерживает ли организация документированную информацию для: - поддержки функционирования ее процессов; - обеспечения уверенности в том, что процессы выполняются так, как было запланировано?	4 .4			
	Проводятся ли изменения системы менеджмента качества (при наличии изменений) в плановом порядке?	6 .3			
	Определены ли организацией ресурсы, необходимые для разработки, внедрения, поддержания и постоянного улучшения системы менеджмента качества?	7 .1.1			
	Обеспечивается ли Организацией предоставление продукции и услуг в управляемых условиях?	8 .5.1			
	Организация анализирует и оценивает ли соответствующие данные и информацию, получаемые при мониторинге и измерениях?	9 .1.3			
	Проводятся ли в Организации внутренние аудиты через запланированные интервалы времени? Сохраняется ли в Организации документированная информация о результатах аудита и как свидетельство выполнения программы аудита?	9 .2			
	Определяет ли организация возможности для улучшения и осуществляет ли любые необходимые действия для выполнения требований потребителя и повышения удовлетворенности потребителя?	1 0.1			
0	Осуществляет ли организация постоянное повышение приемлемости, адекватности и результативности системы менеджмента качества?	1 0.3			

Аудитор должен четко представлять стратегические цели организации и конкретные цели подразделений.

Заключение аудиторской группы по результатам аудиторской проверки может содержать итоговую оценку:

- степени соответствия процесса, деятельности подразделения или системы менеджмента качества в целом критериям аудита;
- результативности и эффективности процесса, деятельности подразделения или системы менеджмента качества в целом;
- способности высшего руководства обеспечивать постоянную адекватность и результативность процесса, деятельности подразделения или системы менеджмента качества в целом;
- правильности установления показателей результативности и эффективности процесса;
- возможности улучшения процесса, деятельности подразделения или системы менеджмента качества в целом.

При оценке степени соответствия объекта аудиторской проверки, аудиторская группа должна получить однозначные ответы на вопросы:

– можно ли утверждать, что персонал аудируемого подразделения знает, имеет в своем распоряжении, понимает и использует обязательные для него документы системы менеджмента качества?

– подтверждается ли соблюдение требований документов системы менеджмента качества необходимыми регистрационными данными, фактами и другими свидетельствами?

– все ли требования документов, используемых в подразделении, обеспечивают достижение целей подразделения в области качества?

При оценке результативности внедрения, поддержания и совершенствования объекта аудита аудиторская группа должна получить ответы на вопросы:

– достигнуты ли запланированные результаты в проверенном процессе, деятельности подразделения или системы менеджмента качества в целом?

– достаточно ли эффективно используются выделенные ресурсы для осуществления процесса, деятельности подразделения или системы менеджмента качества в целом?

Результаты. При оценке способности высшего руководства обеспечивать постоянную адекватность и результативность процесса, деятельности подразделения или системы менеджмента качества в целом группа auditors должна получить ответы на вопросы:

– подтверждается ли, что процесс, деятельность подразделения или система менеджмента качества в целом функционирует в управляемых условиях?

– можно ли утверждать, что высшим руководством выделяются ресурсы, достаточные для результативного функционирования процесса, деятельности подразделения или системы менеджмента качества в целом?

При оценивании возможности улучшения деятельности аудиторская группа должна получить ответы на вопросы:

– имеется ли необходимость и реальная возможность улучшить процесс (сокращение времени, затрат, повышение качества, уменьшение отрицательного воздействия на окружающую среду), деятельность подразделения или системы менеджмента качества в целом?

– какие именно рекомендации могут быть даны аудиторской группой по улучшению проверяемого объекта аудита?

Заключение должно правдиво и точно отражать деятельность аудиторской группы.

Заключение может быть напечатанным или рукописным и оформляться в виде собственно «Заключения», или «Акта проверки». Заключение согласовывается и подписывается всеми членами аудиторской группы.

Если в ходе аудита выявлены несоответствия, то оформленные протоколы по выявленным несоответствиям включаются в заключение в виде приложения.

Одна из задач проведения внутренних проверок состоит в обеспечении возможности улучшения системы менеджмента качества.

При внедрении системы менеджмента качества высшее руководство организации проводит анализ эффективности ее функционирования на основании отчетов, подготовленных службой качества по результатам внутренних проверок.

Служба качества осуществляет сбор, обработку и анализ зарегистрированных данных о качестве, предоставляемых всеми подразделениями организации. Для анализа данных о качестве применяются различные методы, рекомендуемые ISO 9004.

Вывод. Согласно стандарта ISO 9001:2015 раздела 9.3. «Анализ менеджмента», анализ менеджмента – это функция высшего руководства, которая должна выполняться в связке со стратегическими направлениями развития организации. Его назначение состоит в анализе

Journal: <https://ifsmrc.org/index.php/aijrm>

информации о показателях функционирования системы менеджмента качества с целью определить, является ли она:

- пригодной – она все еще соответствует своему назначению?
- адекватной – она все еще является достаточной?
- результативной – она все еще достигает запланированных результатов?

Результаты анализа менеджмента должны включать в себя решения и действия, связанные с возможностями для улучшения, изменениями необходимыми для системы менеджмента качества, а также требуемыми ресурсами. Статус мероприятий, определенных в ходе анализа менеджмента должен служить исходными данными для следующего анализа менеджмента. Для того, чтобы гарантировать своевременность мер организациям следует отслеживать и анализировать их выполнение на постоянной основе.

Список использованной литературы

1. Авлиякулов Н.Н., Бозоров У.М. Этапы реализации системы менеджмента качества продукции и услуг. Монография. Типография "BUXORO NASHR" МЧЖ". Отпечатано в ЧП "Standart Poligraf". 2022. – с.104.
2. Авлиякулов Н.Н. Теоретические предпосылки разработки интегрированных этапов реализации международной системы менеджмента в организации. Монография. Бухара Издательство "Дурдона". 2024, 128 с.
3. Попов А.А., Попов Е.А., Колмыкова М.В., Спиридонов С.П. Система менеджмента качества: теория и методология: монография / под науч. ред. д-ра экон. наук, д-ра техн. наук, профессора Б.И. Герасимова. – Тамбов : Изд-во ГОУ ВПО ТГТУ, 2010. – с. 120.
4. Трофимов, А.В. Аудит качества: учебное пособие – Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2009. – с. 96.
5. ISO 9000:2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
6. ISO 9001:2015. Системы менеджмента качества. Требования.
7. ISO 19011:2018 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента.
8. ISO 9004:2009. Управление с целью достижения устойчивого успеха организации – Подход с точки зрения менеджмента качества.