O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI OLIY TA’LIM, FAN VA INNOVATSIYALAR VAZIRLIGI

SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS INSTITUTI

Usmanova Nasiba Akbarjonovna

SIFAT MENEJMENTI

Samarqand iqtisodiyot va servis instituti Kengashi tomonidan oliy o‘quv yurtlari talabalari uchun o‘quv qo‘llanma sifatida tavsiya etilgan

SAMARQAND – 2025

UO‘K: 338.2(075)
U 70
KBK: 65.290-5ya73

Usmanova Nasiba Akbarjonovna

Sifat menejmenti [Matn]: **o‘quv qo‘llanma** / Samarqand iqtisodiyot va servis instituti – Samarqand.: “STEP-SEL” MCHJ nashriyoti, 2025 - 384 bet.

Ushbu o‘quv qo‘llanmaning asosini muallif tomonidan Samarqand iqtisodiyot va servis institutida sifat menejmenti fanidan o‘qitilayotgan ma’ruzalar tashkil etgan. O‘quv qo‘llanmada tashkilotlarda umum sifat menejmentini tashkil etishning nazariy va amaliy jihatlari yoritilgan. Qo‘llanmada sifat menejmenti fanining mohiyati, sifat va raqobatbordoshlik, korxona faoliyatini takomillashtirish, boshqaruvni sifat jihatdan yaxshilashga rahbarlik qilish, tashkilotning faoliyatini takomillashtirishda boshqaruv xodimlarining ishtiroki, faoliyatni yaxshilashda jamoaning qatnashuvi darajasi, takomillashtirish jarayonida xodimlarni boshqarish, ta’minotchilarni jalb qilish, boshqaruv tizimlarini takomillashtirish, standartlar, mahsulotlar va xizmatlarni sertifikatlashtirish, sifat ko‘rsatkichlarini aniqlash usullari, mahsulot sifatining tahlili, jarayonlarni statistik tartibga solish, tanlanma qabul qilish nazorati va o‘lchashlarning sifati kabi masalalar batafsil bayon etilgan.

O‘quv qo‘llanma "Menejment" (tarmoqlar va sohalar bo‘yicha) ta’lim yo‘nalishi bo‘yicha ta’lim olayotgan bakalavrlar, oliy ta’lim muassasalari professor-o‘qituvchilari, rahbar xodimlar uchun mo‘ljallangan.

Taqrizchilar:

I. A. Usmanov - SamDAQU professori v. b., t.f.n.
U. Normurodov - SamISI dotsenti, PhD.

O‘quv qo‘llanma institut Kengashining 2024 - yil 27 - noyabrdagi majlisda muhokama qilingan va nashrga tavsiya etilgan. (4-sonli majlis bayoni).

ISBN: 978-9910-702-68-6

© N.A. Usmanova, SamISI. 2025 y.
©“STEP-SEL” MChJ nashryoti. 2025 y.

MUNDARIJA

SO‘Z BOSHI..... 8

I BOB. BOZOR SHAROITIDA SIFAT VA RAQOBATBORDOSHLIK..... 11

1.1. Sifatni boshqarish nazariyasining rivojlanish bosqichlari 11

1.2. Sifat va sifatning shakllanishiga ta’sir etuvchi omillar 21

1.3. Standartlashtirish ob’yektlariga qo‘yiladigan talablar va tovarlarni shtrixli kodlash..... 31

Nazorat savollari: 38

II BOB. KORXONA FAOLIYATINI TAKOMILLASHTIRISH . 40

2.1. Korxona sifati va samaradorligini oshirish va faoliyatini takomillashtirish..... 40

2.2. Standartlashtirish samaradorligini baholash korxona faoliyatini takomillashtirishdagi o‘rni 46

2.3. Korxonada sifat menejmentining uslublarini joriy etishni takomillashtirish..... 56

Nazorat savollari: 58

III BOB. FAOLIYATNI YAXSHILASHGA RAHBARLIK QILISH 60

3.1. Rahbariyat faoliyatini takomillashtirish bo‘yicha olib borilayotgan ishlar 60

3.2. Rahbarlikning ob’ektlari, resurslari va usullari..... 65

3.3. Takomillashtirish jarayonining bir qismi sifatida o‘quv dasturlari jarayon ishtirokchilariga qo‘yiladigan talablardir. 68

Nazorat savollari: 70

IV BOB. TASHKILOTNING FAOLIYATINI TAKOMILLASHTIRISHDA BOSHQARUV XODIMLARINING ISHTIROKI..... 71

4.1. Xodimlarni jamoaviy boshqarish..... 71

4.2. Personalni jamoaviy boshqaruv tizimini samaradorligi 75

4.3. Tashkilot xodimlarini o‘z – o‘zini baholashi 79

Nazorat savollari: 81

V BOB. FAOLIYATNI YAXSHILASHDA JAMOANING QATNASHUVI..... 82

5.1. Faoliyatni yaxshilasahda guruhki yondashuv 82

5.2. Bo‘linmalar guruhi faoliyatini takomillashtirish..... 85

5.3. Korxonada jarayonlarni takomillashtirish bo‘yicha guruhlar yaratilishi..... 90

Nazorat savollari: 97

VI BOB. FAOLIYATNI TAKOMILLASHTIRISH JARAYONIDA XODIMLARNI BOSHQARISH 98

6.1. Personal mehnatini tashkil qilish va ularga haq to‘lashning tamoyillari 98

6.2. Xodimlarni kasbiy o‘sish va nufuzni rejalashtirish..... 101

6.3. Personal initsiativasi va ishni yaxshilash dasturlari 104

6.4. Xodimlar xizmatlarni tan olish va mukofotlash..... 107

Nazorat savollari: 110

VII BOB. BOSHQARUV TIZIMLARINI TAKOMILLASHTIRISH 111

7.1. Jarayonlarni boshqarish tizimini tashkil qilish..... 111

7.2. Jarayonlarni attestatsiyalash 116

7.3. Tashkilotda jarayonlarni doimiy takomillashtirish 119

7.4. Boshqaruv tizimlari amal qilinishining sifatini ta’minlash 122

VIII BOB. FAOLIYATNI TAKOMILLASHTIRISH JARAYONIGA TA’MINOTCHILARNI JALB QILISH 128

8.1. Ta’minotchilarning raqobati va ular bilan hamkorlik 128

8.2. Ta’minotchilarni rag‘batlantirish va nazorat qilish..... 131

8.3. Ta’minotchilar faoliyatini attestatsiyalash va baholash 135

Nazorat savollari: 140

IX BOB. STANDARTLAR, MAHSULOTLAR VA XIZMATLARNI SERTIFIKATLASHTIRISH..... 141

9.1. Metrologiya. O‘lchovlarga bo‘lgan ehtiyojning paydo bo‘lishi . 141

9.2. Metrologiyaning asosiy vazifalari va tashkiliy–huquqiy asoslari 150

9.3. Sifatni boshqarishda standartlashtirish 157

9.4. Butunjahon xalqaro standartlari 170
Nazorat savollari: 175
X BOB. SIFAT KO‘RSATKICHLARINI ANIQLASH USULLARI 176
10.1. Sifat ko‘rsatkichlarini o‘lchash usullari 176
10.2. Ekspert usullari. Ekspertlar tarkibining ekspertiza natijalariga ta’siri. 178
10.3. Og‘irlik ko‘rsatkichlarini aniqlashning analitik usuli..... 181
Nazorat savollari: 184
XI BOB. MAHSULOT SIFATINING TAHLILI..... 185
11.1. Mahsulot sifatini boshqarish tizimi..... 185
11.2. Mahsulot sifatini boshqarish va tahlil qilishning statistik usullari 197
11.3. Pareto diagrammasi. 200
Nazorat savollari: 203
XII BOB. JARAYONLARNI STATISTIK TARTIBGA SOLISH 204
12.1. Jarayon tushunchasi va xususiyatlari 204
12.2. Boshqaruv kartasi tushunchasining turlari. Karta qurish jarayonini kuzatish 205
12.3. Mijoz va yetkazib beruvchining xavfi. Binom taqsimoti va gipergeometrik taqsimot. 208
12.4. Puasson taqsimoti 210
Nazorat savollari: 212
XIII BOB. TANLANMA QABUL QILISH NAZORATI VA O‘LCHASHLARNING SIFATI..... 213
13.1. Sifatni nazorat qilish xususiyatlari. Kiruvchi nazorat. 213
13.2. Sifatni nazorat qilish kontseptsiyasi va baholash metodologiyasi 216
13.3. O‘lchovlarning sifati. O‘lchovlar sifatini aniqlash..... 220
13.4. Kirish rejasining operatsion belgisidan foydalanish tartibi. Randomizatsiya (tasodifiylashtirish) 224
Nazorat savollari: 227

XIV BOB. ISHLAB CHIQARISHNI SERTIFIKATLASHTIRISH 228
14.1. Sertifikatsiyalash asoslari 228
14.2. Sertifikatlash sistemasining turlari..... 230
14.3. Sertifikatsiyalash tartibi va unga qo‘yiladigan talablar 234
14.4. Sertifikatlashtirish bo‘yicha ishlarda qatnashuvchi tashkilotlar 242
Nazorat savollari: 248
XV BOB. ISTE’MOLCHILARNING HUQUQLARINI HIMOYA QILISH 249
15.1. Iste’molchilar huquqlarini himoya qilishni tarixiy rivojlanishi. 249
15.2. Iste’molchilar huquqlarini himoya qilishning huquqiy asoslari 252
15.3. Iste’molchilar xuquqlarining davlat tomonidan ximoyalanishi. 255
Nazorat savollari 273
XVI BOB. MAHSULOT SIFATINI NAZORAT QILISH VA BAHOLASH MENEJMENTI..... 274
16.1. Mahsulot sifatini oshirish menejmenti..... 274
16.2. Mahsulot sifatini baholash ko‘rsatkichlari 277
16.3. Mahsulot sifatini baholash usullari 283
Nazorat savollari: 290
XVII BOB. MAHSULOT SIFATINI SAQLASH MENEJMENTI... 291
17.1. Mahsulot sifatining mohiyati va uni saqlash xususiyatlari..... 291
17.2. Mahsulot sifati jarayonlarini baholash. Yuqori sifatli jarayonni boshqarish. 294
17.3. Sifatni baholash uchun o‘z-o‘zini baholash tizimi 298
17.4. Berilgan sifatdagi mahsulotlar tannarxini pasaytirish. Kamchilik tushunchasi va uni baholash tahlili. 299
Nazorat savollari: 303
XVIII BOB. SIFATNI YAXSHILASH MENEJMENTI. SIFAT MENEJMENTINI IJTIMOIY JIHATLARI 304
18.1. ISO 9001 seriyasidagi xalqaro standartlarga asoslangan sifat menejmenti tizimini joriy etish asoslari..... 304
18.2. Sifat menejmenti tizimini joriy etish samaradorligi 313

18.3. Sifat menejmenti tizimini joriy etishda ichki auditni boshqarish 334
18.4. Umum sifat menejmenti tizimini joriy etish samaradorligi..... 340
Nazorat savollari: 344
NAZORAT TESTLARI..... 345
GLOSSARIY 376
FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO‘YXATI:..... 380

SO‘Z BOSHI

Yuksak taraqqiy etgan mamlakatlarda rivojlanishning asosiy omili raqobat muhiti kuchli bo‘lishidadir. Bozor iqtisodiyotining asosiy qonuniyatlaridan biri raqobatbardosh tovarlar, xizmatlar va ishlab chiqarishga doimiy intilish hisoblanadi. Shu sababli, bozor iqtisodiyotiga bosqichma-bosqich o‘tayotgan respublikamizda milliy iqtisodiyotning barcha tarmoqlarida ishlab chiqarilayotgan tovarlarning raqobatbardoshligini oshirish dolzarb masala hisoblanadi. Bu muammoni hal etish O‘zbekiston tovarlarining ichki va tashqi bozordagi mavqeini oshirishga, shuningdek, milliy iqtisodiyotda yuzaga kelgan barcha muammolarni ijobiy hal etishga yordam beradi.

Raqobatga asoslangan iqtisodiyotda har qanday tashkilot va korxona sifatni boshqarishga alohida e’tibor qaratishi zarur, chunki bu yo‘l bilan ular raqobatchilariga qarshi kurashib, iste’molchilarning har qanday talablariga javob bera oladi.

Yuqori sifatli mahsulot va xizmatlar raqobatbardoshlikning eng muhim ko‘rsatkichidir. Shu sababli, yuqori malakali iqtisodchilar va rahbarlarni tayyorlashda "Sifat menejmenti" fanini keng o‘rganish, sifat menejmenti tamoyillari va qonunlarini mukammal bilish, turli sohalardagi sifat menejmenti hamda ISO standartlarini amalga oshirish, ularning talablari va mahsulotlarni sertifikatlashtirish bo‘yicha talabalarning qiziqishini oshirish, bilimlarini tekshirish va mantiqiy fikrlash qobiliyatlarini rivojlantirish juda muhimdir.

«Sifat menejmenti» o‘quv qo‘llanmasi bakalavriatning kunduzgi, sirtqi va kechki 60411200-Menejment (tarmoqlar va sohalar bo‘yicha) ta’lim yo‘nalishlari talabalari, hamda koxrona rahbarlari va xodimlari uchun mo‘ljallangan.

O‘quv qo‘llanma “Sifat menejmenti” fanining asosiy tamoyillaridan bo‘lgan, ya’ni bozor sharoitida sifat va raqobatbordoshlik, korxona faoliyatini takomillashtirish, boshqaruvni sifat jihatdan yaxshilashga rahbarlik qilish, tashkilotning faoliyatini takomillashtirishda boshqaruv xodimlarining ishtiroki, faoliyatni yaxshilashda jamoaning qatnashuvi darajasi, takomillashtirish jarayonida xodimlarni boshqarish,

ta’minotchilarni jalb qilish, boshqaruv tizimlarini takomillashtirish, standartlar, mahsulotlar va xizmatlarni sertifikatlashtirish, sifat ko‘rsatkichlarini aniqlash usullari, mahsulot sifatining tahlili, jarayonlarni statistik tartibga solish, tanlanma qabul qilish nazorati va o‘lchashlarning sifati, ishlab chiqarishni sertifikatlashtirish, iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish kabi masalalarni qamraydi.

“Sifat menejmenti” o‘quv qo‘llanmasi milliy iqtisodiyotda faoliyat yuritayotgan xo‘jalik yurituvchi sub’yektlarning boshqaruv faoliyatini sifat jihatdan takomillashtirish va uning samaradorligini oshirishda muhim ahamiyatga ega.

Shu boisdan, o‘quv qo‘llanmaning ilm-fan va ishlab chiqarishdagi o‘rni milliy iqtisodiyotda faoliyat yuritayotgan xo‘jalik yurituvchi sub’yektlarning sifat jihatdan boshqaruv jarayoni samaradorligini oshirishga faoliyatini nazorat qilish va tartibga solishda va samarali boshqaruv strategiyalarini ishlab chiqishdan hamda shu orqali raqobatbardosh mahsulot(ish, xizmat)larni yaratishda namoyon bo‘ladi.

O‘quv qo‘llanmaning asosiy maqsadi – bo‘lajak menejerlarni yetishtirish, mahsulot, tovarlar, xizmatlar va ishlar, jarayonlar va boshqaruv tizimlari sifatini boshqarishning zamonaviy usullarini o‘rganish hamda o‘zlashtirish, sifatni boshqarishning afzaligi to‘g‘risidagi nazariy-amaliy bilimlarni shakllantirishdan iborat.

O‘quv qo‘llanmaning vazifasi uni o‘rganuvchilarga sifat menejmenti fanining ishlab chiqarishdagi o‘rni, zamonaviy bozor sharoitlarida sifat va raqobatbardoshlik, korxona faoliyatini sifat jihatdan yangicha boshqaruv faoliyatini shakllantirish hamda mahsulotlar va xizmatlarni sertifikatlashtirish tartibi hamda ularni axborot imkoniyatlari taxlili bo‘yicha nazariy va amaliy bilimlarni uzviylik va uzluksizlikda o‘rgatishdan iborat .

Xalqaro iqtisodiy munosabatlarning rivojlanib borishi yangidan yangi mamlakatlar, firmalar, korxonalar bilan hamkorlik qilishga undamoqda. Shuning uchun o‘quv qo‘llanmadan xorijda tashkilotlarda umum sifat menejmentni rivojlanganligi va sifatni boshqarish, sifatno baholash uslublarini chet el tajribasining asosiy masalalari ham ko‘rib chiqilgan.

O‘quv qo‘llanma oliy va o‘rta maxsus o‘quv yurtlari talabalari, o‘qituvchilari hamda sifat menejmenti bilan qiziquvchi barcha o‘quvchilar, shu bilan birga tashkilot rahbarlari uchun mo‘ljallangan.

I BOB. BOZOR SHAROITIDA SIFAT VA RAQOBATBORDOSHLIK

1.1. Sifatni boshqarish nazariyasining rivojlanish bosqichlari

Sifatni menejmenti rivojlanish tarixi A.V. Glichev va V.E. Shvets yondoshuvlari hamda ularni qarashlari asosida tuzilgan quyidagi davriy bo‘linishlarga asoslanadi:[1]

a) sifat bo‘yicha jarayonlarni tashkil qilishning individual shakli;

b) sifat bo‘yicha jarayonlarni tashkil qilishning sex shakli;

c) sifat bo‘yicha jarayonlarni tashkil qilishning sanoat shakli;

d) sifat nazorati, Teylor tizimi – (XIX a. oxiri – XX asrning 20 yy.);

e) sifatni statistik usullarga asoslanib nazorat qilish – (XX asrning 20–50 yy.);

f) sifat menejmenti– (XX asrning 50–80 yy.).

Postindustrial davr, umum sifat menejmenti (TQM) – (XX asrning 80 yillaridan – hozirgi kunga qadar). Jahonda sifatni boshqarish taraqqiyotining tarixan ilk bosqichi – sifat bo‘yicha ishlarni individual ravishda tashkil qilish shakli bilan bog‘liq bo‘lgan davriga to‘g‘ri kelgan. Bu shakl manufakturaga qadar hunarmandchilik ishlab chiqarishi uchun xos bo‘lgan.[2] Mazkur shaklning asosiy xususiyati shundan iboratki, bir ishchi mahsulotni yaratish, tayyorlash va sotish bilan bog‘liq masalalarni mustaqil ravishda hal qilgan va uning sifati uchun barcha javobgarlikni o‘z zimmasiga olgan. Boshqa shaxslar esa bu javobgarlikka tortilmagan.

Tsexlarda, keyinchalik esa, manufakturalarda ishlab chiqarishga o‘tilganda, sifat bo‘yicha faoliyatni tashkil qilishning shunga mos bo‘lgan – tsex shaklining ajralib chiqqani haqida gapirish mumkin. Aynan ushbu shaklda vazifalar taqsimlanishi va sifat uchun javobgarlikning aniq belgilanishi kuzatiladi. Nazorat va tekshiruv vazifasi bevosita ustaga yuklatilgan bo‘lib, u umumiy javobgarlikni o‘z zimmasiga olgan. Ishchi esa faqatgina o‘ziga topshirilgan vazifaning sifati uchun mas’ul bo‘lgan.

[1] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

[2] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

Sanoat ishlab chiqarishining kengayishi, yiriklashuvi va ixtisoslashuvining chuqurlashuvi natijasida sifatni boshqarish faoliyati tamomila yangi industrial bosqichga o‘tadi. Ayni paytda sifatni boshqarishning ilmiy asoslari va tamoyillari shakllangan davr deb hisoblanadi.

Bu davrga, yuqorida aytilganidek, uch konsepsiya nuqtai nazaridan qaraladi:[3]

- ✓ sifat nazorati, Teylor tizimi;
- ✓ sifatni statistik usullar asosida nazorat qilish, SCQ;
- ✓ sifatni umumiy nazorat qilish, TQS.
- ✓ umum sifat menejmenti kontseptsiyasi (TQM) – yuqorida ko‘rsatilgan uch kontseptsiyaning taraqqiy etgan hosilasi hamda jamiyatning postindustrial rivojlanish davriga o‘tishi natijasidir.

Keyingi paragrafda bu kontsepsiyalar to‘g‘risida batafsil to‘xtalib o‘tamiz. “Scientific Management” – ilmiy boshqaruv maktabida 1885-1920 yillarda sifat menejmenti ildizlari shakllana boshlagan. Teylor ishlab chiqgan sifat boshqaruvining dastlabki usullari, mahsulot ishlab chiqarilgandan keyingi nazorat jarayonlari bilan bog‘liq. Teylor tizimida, kalibr va shablon kabi o‘lchov asboblari qo‘llanilgan. Ushbu tizimning muvaffaqiyatli ishlashini ta’minlash maqsadida, ilk bor sifat bo‘yicha nazoratchi lavozimini joriy etish zarurati asoslab berilgan. Shu bilan birga, mahsulot sifatiga ta’sir ko‘rsatishning turli shakl va usullari ishlab chiqilgan hamda yaroqsiz mahsulot ishlab chiqaruvchilar uchun jarima tizimi ishlab chiqilgan.

Ushbu yondoshuvning mohiyati shundan iboratki, bunda e’tibor asosan yaroqsiz mahsulotlar mahsulotlarning iste’molchiga yetib borishining oldini olishga qaratilgan. Ushbu davrda sifat bo‘yicha amalga oshirilgan ishlarda mutaxassislar sifat masalasini injener-texnik muammo sifatida ko‘rib chiqishgan. Mahsulot sifati ishlab chiqarish jarayoni tugaganidan keyin nazorat qilingan. Ushbu konsepsiya natijasida sifatning yaxshilanishi bilan birga xarajatlar ham oshib borgan,

[3] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

ya’ni ishlab chiqarishning iqtisodiy samaradorligini oshirish va mahsulot sifatini yaxshilash maqsadlari o‘zaro mutanosib bo‘lmagan.

1.1.1-jadval

Sifat menejmenti rivojlanish bosqichlari va turli yondoshuvlari[4]

Sifat menejmenti-ningtarixiy bosqichlari	**Mualliflar/ Tashkilotlar**	**Konsepsiyalar/ Voqealar**	**Yillar**
Teylor tizimi	F. Teylor	Menejmentning ilmiy asoslari	1905
Sifatni boshqarishning statistik usullari	V. SHuxart	Sifat nazoratining statistik usullari (SQC)	1924
	G. Dodj, G. Roming	Sifatni saralab nazorat qilish jadvallari	1920
	E. Deming	Yaponiyadagi ma’ruzalar	1950
	Yaponiya olimlar va muhandislar ittifoqi (JUSE)	E. Deming nomidagi sifat sohasidagi Yaponiya mukofoti	1951
	J. Juran	Yaponiyadagi ma’ruzalar	1954
	J. Juran	Sifatning qiymati (COQ)	1951
YAlpi sifatni boshqarish	A. Feygenbaum	Sifatni umumiy boshqarish	1956
		Sifat to‘garaklari	1962
	F. Krosbi	Defektlarsiz ishlash	1965
	Sobiq Ittifoq	BIP	1955
	Sobiq Ittifoq	KANARSPI	1958
	K. Isakava	Butun kompaniya miqyosida sifatni boshqarish (CWQC)	1960
	Sovet Ittifoqi	NORM	1964
	Sovet Ittifoqi	SBT	1967
	Sovet Ittifoqi	KSUKP	1975
	G. Taguti	Taguti usullari	80 yy.

[4] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

Sifatni universal boshqarish tamoyillari (UQM)–90 yy	Xalqaro standartlashtirish tashkiloti (ISO)	9000 seriyali ISO standartlarining birinchi tahriri	1987
	Amerika standartlar va texnologiyalar instituti (NIST)	M. Boldrij nomidagi sifat sohasida milliy mukofot (AQSH)	1987
	Evropa sifat boshqaruvi jamg‘armasi (EFQM)	Sifat sohasidagi Evropa mukofoti (EQA)	1992
	ISO	14000 seriyali ISO standartlari	1996
	Yaponiya olimlar va muhandislar ittifoqi (JUSE)	TQM deklaratsiyasi	1997
	ISO	ISO 9000ning uchinchi tahriri	2000

Sifatni statistik usullar asosida nazorat qilish. XX asrning 20-yillarida sifat nazoratining statistik usullari - “Statistical Qualiy Control” (SQC)ning vujudga kelishi va kelgusi rivojlanishi, sifat menejmenti taraqqiyotida muhim davr bo‘ldi. 1924-yilda Amerikaning “Bell Telephone Laboratories” kompaniyasining xodimi V. Shuxart mahsulot sifatini monitoring qilish uchun nazorat kartalarini ishlab chiqdi. Taxminan shu davrda G.F. Dodj va G.G. Roming sifatni saralab nazorat qilish jadvallarini ilk bor ishlab chiqdilar.[5] Ushbu ishlarning barchasi birgalikda sifat boshqaruvining statistik usullarini vujudga kelishiga turtki berdi. Keyinchalik, bu usullar E. Demingning sa’y-harakatlari bilan Yaponiyada keng qo‘llanilib, mamlakatdagi iqtisodiy inqilobga sezilarli ta’sir ko‘rsatdi. Bu usul yaroqsiz mahsulotlarni iste’molchiga yetkazib bermasdan oldin aniqlash va konveyerdan olib tashlashga emas, balki texnologik jarayon davomida ularga e’tibor qaratish imkonini berdi.

Asosiy e’tibor ishlab chiqarish jarayonlarining barqarorligini ta’minlashga va ularning variatsiyalarini kamaytirishga qaratildi. Ya`ni, nuqsonlar sababini aniqlash va jarayonlarni boshqarish asosida ularni

[5] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

bartaraf etish asosiy vazifaga aylandi. Shunga qaramay, yaroqsiz mahsulotlarni ishlab chiqarmaslik sifatni ta’minlashning muhim usullaridan biri bo‘lib qolavergan. Ushbu yondashuvdan foydalanish natijasida, har bir ishlab chiqarish jarayonining sifatli mahsulot ishlab chiqarishda ma’lum bir chegarasi borligi va u chegara jarayonning o‘zida emas, balki butun tizimda belgilanganligi aniqlandi. Aynan shu chegaraga yetganda, avvalgi davrdagi ziddiyat keskinlik bilan yana paydo bo‘laveradi– ishlab chiqarish unumdorligini oshirish va mahsulotlar sifatini oshirish maqsadlari bir-biriga qarama qarshi turib qoladi.

Sifat nazorati (Quality Control). 1950-yillarda sifatga erishish nafaqat sifat nazoratchilari yoki muhandislari, balki har bir korxona xodimining muhim vazifasi ekanligiayon bo‘ldi. Sifat konsepsiyasi endi faqatgina ishlab chiqarish jarayonlarini takomillashtirishga emas, balki butun tizimni yaxshilashga, kompaniya rahbariyatining sifat muammolarida bevosita ishtirok etishiga hamda barcha xodimlarini sifatni ta’minlashning asosiy usullariga o‘rgatishga qaratiladi. Bu davr birinchi navbatda, amerikalik mutaxassislar E. Deming va J. Juranning sifat sohasidagi faoliyatlari bilan bog‘liqdir. Sifat nazoratining statistika usullarini tatbiq etishdan tashqari, bu olimlarning qo‘shgan salmoqli hissasi shundan iborat ediki, ular ideal mahsulot o‘lchamlariga ta’sir qiladigan, o‘sha davrgacha noma’lum bo‘lgan va o‘rganilmagan turli omillarning mavjudligini ixtiro qilishgan. Shu bilan birga, ular ushbu omillarni tahlil qilib, ishlab chiqarishning butun majmuini optimallashtirish maqsadida, ishlab chiqarish jarayonining ma’lum qismlarida kamchiliklarni bartaraf etish amallarini aniqlashgan.

Bu esa sifat to‘g‘risidagi yangi fan nazariyotchilari va amaliyotchilari uchun kelgusi tadqiqotlarni davom ettirish imkoniyatini yaratgan. Aynan ular birinchi bo‘lib sifatni ta’minlashning tashkiliy masalalariga e’tibor qaratishgan, sifat muammolari yechimida rahbariyatning roliga alohida urg‘u berishgan. Shunday qilib, XX-asrning 50-60-yillarida asta-sekin sifat ishlab chiqarish sohasidan umumiy menejment sohasiga o‘tishni boshlagan. E’tibor nuqsonli

mahsulotlarni ishlab chiqarishdan olib tashlashdan xatolarning oldini olishga o‘tdi.

Sifat masalalari rivojlanishidagi ushbu davrning muhim voqeasi – 1956-yilda umum sifat nazorati– “Total Quality Control” (TQC)[6] kontseptsiyasining vujudga kelishi bo‘ldi. Mazkur kontseptsiya kelgusida sifatni boshqarishga tizimli yondoshuvni boshlab berdi. Uning muallifi – sifat bo‘yicha mashhur amerikalik mutaxassislardan biri bo‘lgan A.Feygenbaum hisoblanadi.[7] Uning ta’kidlashicha, mahsulot hayotiy siklining barcha bosqichlarini o‘z ichiga olgan to‘liq ishlab chiqarish jarayoni sifatni belgilaydi. A.Feygenbaum taklif etgan sifatni boshqarish tizimi korxonaning ichki boshqaruviga sezilarli o‘zgartirishlar kiritdi.

Xususan, tashkiliy tuzilmalar o‘zgardi: ilmiy, loyihalash-konstruktorlik, ishlab chiqarish, ta’minot va sotuv bo‘linmalari tasarrufida sifatni boshqaruvchi markaziy bo‘limlar va tegishli yacheykalar tashkil qilindi. Sifatni boshqarish ishlarining maqomi yuksaldi, unga sifat bo‘yicha vitse-prezident rahbarlik qila boshladi.

TQC umum sifat nazorati kontseptsiyasi Yaponiyada ham faol rivojlandi, bu erda asosiy ma’no statistik usullardan foydalanishga va xususan, xodimlarni “sifat to‘garaklari” orqali ish jarayoniga jalb qilishga qaratilgan. K. Isikava ushbu kontseptsiyaning faol tarafdorlari va targ‘ibotchilaridan biri bo‘lgan. Isikava sifat doiralari falsafasi ustida izchil ishlagan va u bilan tashkilotning barcha xodimlari va rahbarlarini tanishtirgan. Shuningdek, olim E. Demingning sifat falsafasi va A. Feigenbaumning sifat nazorati TQC umum sifat nazorati modelini o‘zi ochgan butun tashkilot doirasida sifat nazorati tizimiga (Company-Wide Quality Control, CWQC) birinchi bo‘lib qo‘llagan.[8] CWQC kontseptsiyasining asosiy g‘oyasi sifatni boshqarish falsafasining tamomila yangi shaklini o‘z ichiga olgan edi. Keyinchalik esa ushbu g‘oya TQM umum sifat menejmenti kontseptsiyasiga aylanadi. K. Isikavadan tashqari, jahonda sifatni boshqarish nazariyasi va amaliyotiga

[6] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.
[7] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.
[8] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

salmoqli hissa qo‘shgan yapon maktabi namoyandalariga G. Taguti va S. Singni ham kiritish mumkin.

Yaponiyada sifatni boshqarish usullarining keng ko‘lamda tatbiq etilishi natijasida, XX-asrning 60-80-yillari jahon bozorlarida yapon mahsulotlarining hukmronligi davriga aylanishiga olib keldi. Evropa mamlakatlarini Yapon mahsulotlari egallashi, sifatni ta’minlash tizimlaridan foydalanish bilan bog‘liq faoliyatni kuchaytirib yubordi. Ushbu tizimlar faqatgi maxsus sifat xizmatlarini emas, balki korxonaning butun rahbariyati sifat uchun birgalikda ishlashi hamda vakolat va mas’uliyatni o‘z zimmasiga olishi zarurligini taqozo etdi. Ushbu tizimlarni uchinchi taraf hujjatlash va sertifikatlashni boshladi. 70-yillarda yirik sanoat kompaniyalari o‘z ta’minotchi korxonalarida mahsulot sifatini nazorat qilish tizimi qo‘llanishini qat’iyan talab qilishgan.

Biroq, har bir mijoz sifat nazorati tizimiga o‘zicha yondoshgani sababli, umume’tirof etilgan standartlarni ishlab chiqishga zarurat tug‘ilgan. Buyuk Britaniyada 1979-yilda paydo bo‘lgan BS 5750 shunday standart bo‘lib hisoblanadi. Aynan shu standart keyinchalik ISO 9000 seriyali standartlarni yaratish uchun asos bo‘ldi.

Umum sifat menejmenti va ISO 9000 seriya standartlari rivojlanishiga katta hissa qo‘shgan “g‘arb maktabi”ning vakili, amerikalik mutaxassis F.B.Krosbi o‘zidan oldingi hamkasblaridan farqli o‘laroq, sifatni kompleks usulda takomillashtirish muammosini echish taklifi bilan chiqdi. U sifat tizimini joriy etishning 14 ta qoidasini kashf etgan. ISO 9000 standartlarida bunday yondoshuv unifikatsiyalash va standartlashtirish 8 yil o‘tgandan keyingina – 1987-yilda qo‘llanilgan.[9]

Shunday qilib, bu davrda sifatni yaxshilash va ishlab chiqarish unumdorligining o‘sishi o‘rtasidagi avvalgi ziddiyat hal etildi. Chunki boshqaruvning yangicha g‘oyalari qo‘llanishi bir vaqtning o‘zida sifatni oshirish va ishlab chiqarish xarajatlarini kamaytirish uchun imkon berdi. Bunday taraqqiyot ko‘p jihatdan J. Juran va A. Feygenbaum tadqiqotlariga bog‘liqdir, chunki ular sifat xarajatlarini (“cost of

[9] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

quality”) asoslash va umuman sifatning iqtisodiy samaradorligini aniqlashga salmoqli hissa qo‘shishgan.

Total Quality Management (TQM) kontseptsiyasi.[10] XX asrning 70-80 yillarida jahon mahsulot va xizmatlar bozorining rivojlanishi, unda raqobatning keskinlashuvi va proteksionizm siyosatini olib borilishi, sifatni boshqarishning yangi davriga o‘tishini taqozo etdi. Chunki, iste’molchini raqobatchilar mahsulotidan ko‘ra kamroq qondirgan mahsulot raqobatga dosh berolmay qolgan edi.

Ta’kidlash lozimki, umum sifat menejmenti kontseptsiyasi bir vaqtning o‘zida shakllanmagan; u sifatni boshqarish taraqqiyotining butun zamonaviy bosqichi davomida shakllanib kelgan. Masalan, sifatni statistik usullar vositasida boshqarish bo‘yicha V.Shuxart va E.Deming ta’riflashgan ko‘pgina g‘oyalar umum sifat menejmentining tarkibiy qismlaridan biri hisoblanadi. “Malaya entsiklopediya kachestva” muallifi N. Inyasning fikricha, umum sifat menejmentining birinchi ma’lum bo‘lgan modeli garchi, mazkur model ilgari bunday atalmagan va nazarda tutilmagan bo‘lsa-da u 1951-yilda Deming Mukofotini ta’sis qilish mezonlariga kiritilgan edi. Shunga qaramay, odatda XX asrning 80-yillarini umum sifat menejmenti konsepsiyasining shakllanishi davri deb hisoblashadi.[11]

Masalan, aynan 1983-yilda A. Feygenbaumning “Sifatni umumiy nazorat qilish” (Total Quality Control, McGrawHill, 1983) kitobining 40-nashri chop etilgan edi. Feygenbaum uzini kitobida umum sifat menejmenti (Total Quality Management) “Sifatni yalpi boshqarish” konsepsiyasiga birinchilardan bo‘lib ta’rif bergan. Birinchi bo‘lib sifat muammolarining ko‘p qamrovligiga e’tiborni qaratgan “g‘arb maktabi” namoyandalari (Filipp Krosbi, Tom Peters, Klaus Meler) umum sifat menejmenti kontseptsiyasi shakllanishiga katta hissa qo‘shganlar.

Biroq umum sifat menejmentining shakllanish jarayoni shu kungacha ham tugallanmagan. Bu haqda ko‘pgina nashrlar ham dalolat bermoqda. Jumladan, Yaponiya olimlar va muhandislar ittifoqining

[10] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

[11] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

(JUSE) sifat bo‘yicha tadqiqotchilar guruhi 1997-yilda ishlab chiqqan umum sifat menejmenti deklaratsiyasi shular jumlasiga kiradi.

Hozirgi kungacha umum sifat menejmenti kontseptsiyasining umumiy qabul qilingan yagona ta’rifi mavjud emas. ISO 8402 xalqaro standartiga binoan, umum sifat menejmenti tashkilotni boshqarishda sifatga qaratilgan, uning barcha a’zolari ishtirokiga asoslangan, iste’molchining ehtiyojini qondirish orqali va tashkilot, shu bilan birga jamiyatning barcha a’zolari foydasini ko‘zlab, uzoq muddatli muvaffaqiyatga erishishga yo‘naltirilgan yondoshuv, deb izohlangan.

Panov A.N. tadqiqotida sifatni yalpi boshqarish - faoliyatning barcha yo‘nalishlarini qamrab oluvchi boshqaruv tamoyilidir, ya`ni, bunda doimo takomillashib borish maqsadida, barcha xodimlar salohiyatidan imkon qadar ko‘proq foydalanish evaziga iste’molchi va jamiyatning ehtiyoj va talablari, shuningdek, tashkilotning maqsad va vazifalari eng samarali tarzda qondiriladi, deb ta’riflanadi.

Sifat sohasidagi boshqaruvning yangi kontseptsiyasida rahbarlik uslubiga, xodimlar malakasiga, ularning xatti-harakatlari motivatsiyasiga va yangiliklarga bo‘lgan munosabatiga ulkan ahamiyat beriladi. Korxonaning jamiyatdagi ijtimoiy rolining o‘sib borishi, tashkilotchilik madaniyati, ya’ni qadriyatlar tizimi, axloq me’yorlari, mo‘ljal va maqsadlar ahamiyatini yanada oshiradi. Xodimlar mehnati yanada ijodiy, yanada mas’uliyatli bo‘lib qoldi. Inson resurslaridan oqilona, to‘liq foydalanish va ularning ehtiyojlarini ko‘proq hisobga olish orqali, umum sifat menejmenti kontseptsiyasi tashkilotlar ichida o‘z-o‘zini rivojlantirish va malakasini oshirish uchun asos yaratdi.

A.V. Glichevning fikricha, Total Quality Managementi, ya’ni umum sifat menejmentining asl mohiyati - korxona faoliyatining barcha qirralarini, binobarin, barcha xodimlarni sifatni yaxshilash g‘oyasi bilan qamrab olish vazifasi qo‘yilishidadir.

Shunday qilib, yangi kontseptsiyaning asosiy e’tibori tashqi iste’molchilarning, aynan ayrim iste’molchilar va butun jamiyatning ehtiyojini qondirish va istagini aniqlashga, shuningdek, ichki iste’molchilarning, bunda tashkilot jamoasi a’zolarini qondirishga

qaratilgan. Bundan kelib chiqib shuni aytish joizki, bu yerda sifatning ijtimoiy yo‘nalishi birinchi o‘ringa chiqadi.

Bundan tashqari, boshqa manfaatdor taraflar: investorlar, aktsiyadorlar, ta’minotchilarga ham katta ahamiyat beriladi.

Bu davrda, 1987-yilda ISO 9000 sifat standartlarining birinchi tahririni chiqishi muhim voqea bo‘ldi. Bu standartlarda, sifat muammolarini echish uchun, korxonalardagi barcha faoliyat turlarini bir butun holda rivojlantirish va muvofiqlashtirishga asoslangan tizimli yondoshuvni qo‘llash zarurligiga alohida ahamiyat beriladi. Bu hujjatlar ikkinchi jahon urushidan keyingi sifat rivojlanishida mavjud bo‘lgan ikki yo‘nalishning natijasidir. Bir tomondan, bu unifikatsiya va standartlashtirishga intilish bo‘lsa, ikkinchi tomondan, sifatni yalpi va har tomonlama boshqarish tamoyillarini ommalashtirilishidir. ISO 9000 standartlaridan tashqari, umum sifat menejmenti strategiyasining kompaniya va tashkilotlar o‘rtasida keng ommalashishiga sifat sohasidagi milliy mukofotlar ham xizmat qildi. 1987-yilda sifat bo‘yicha Malkolm Boldrij nomli Amerika mukofoti (Malcolm Baldrige National Quality Award) ta’sis etildi. 1992-yilda esa ilk bor sifat bo‘yicha Evropa mukofoti (European Quality Award) topshirildi.

Sifat masalalarining taraqqiyotiga bag‘ishlangan adabiyotlarda umum sifat menejmenti kontseptsiyasi rivojlanishini odatda jamiyatning postindustrial, axborot davriga o‘tishi bilan bevosita bog‘lamasa-da, bu ikki tendentsiyani o‘zaro bog‘lash uchun asos bor. Misol qilib, postindustrial davrning ko‘p xususiyatlari umum sifat menejmenti kontseptsiyasida o‘z aksini topdi: inson ehtiyojlarining bir-biridan farqlanishi iste’molchiga e’tibor kuchayishida, ishlab chiqarilayotgan mahsulot xarajatlarining muntazam kamayishida namoyon bo‘ldi; xalq xo‘jaligining barcha sohalarida umum sifat menejmenti kontseptsiyasini qo‘llashning universalligi asosida, xizmatlar sohasi faol rivojlandi; insonning jamiyatdagi shaxsiy o‘rni kuchayishi, uning ijodiy erkinligi xodimlarning tashkilot ishlariga faol jalb qilinishida, mehnat sharoitlarini har bir xizmatchi uchun moslashtirishda ko‘rindi; sog‘liqni saqlash, fan, maorif kabi sohalarning rivojlanishi umum sifat menejmentining jamiyat manfaatlariga amal qilishga qaratilgan

tamoyillarida ifodalandi; axborot almashishning osonlashuvi, ma’lumotdan foydalanish imkonining kengayishi, raqobatning o‘sishi, tashkilotning raqobatbardoshligini oshirishda uning barcha a’zolarini ishtirok etishga majbur qiladi.

Sifat menejmentining kelgusi istiqboli jamiyatga diqqat-e’tiborning tobora ortishi, ijtimoiylashuvi darajasi bilan uzviy bog‘liqdir. G. Nivning “Doktor Deming hududi” kitobida Demingning sifat g‘oyasi bilan bog‘lanuvchi sifat inqilobi – ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanishning ob’yektiv tendentsiyalari hamda yangi iqtisodiyot davri vujudga kelishi natijasida hosil bo‘lgan menejment falsafasi va usullaridagi chuqur o‘zgarishlar davri uchun muqaddima, xolos, deb ta’kidlanadi.

1.2. Sifat va sifatning shakllanishiga ta’sir etuvchi omillar

Bozor iqtisodiyoti sharoitida ishlab chiqarish korxonalari oldida turgan eng asosiy vazifa-raqobatbardosh mahsulot ishlab chiqarishdir. Buning uchun ham mahsulot va xizmatlar sifatini yaxshilash bugungi kunning muhim masalalaridan hisoblanadi. Mahsulot va xizmatlar sifatini yaxshilash strategik muammo bo‘lib, mamlakatimiz iqtisodiyotining stabillashuvi bu muammolarning hal etishiga bog‘liqdir. Sifatni yaxshilash jarayoni mahsulotni sotish yoki xizmatlar ko‘rsatishda faqatgina ko‘proq foyda olish uchungina emas, balki jamiyat uchun, uning ravnaqi uchun ham zarurdir.

Har bir tovar foydali bo‘lsa va ularning sotish narxi bilan tannarxi o‘rtasida farq bo‘lsa, albatta sotilishi kerak. Biz tovarlarni sotib olganda, faqat zarur bo‘lgani uchun emas, balki yoqib qolganligi uchun ham pul to‘laymiz. Bunda tovarlarning tashqi ko‘rinishi, foydalanishning qulayligi, xizmat ko‘rsatish muddati, ularning texnikaviy tavsifi, barcha kafolatli xizmatlar ko‘rsatilishi shartlari hokazolar ularning har birini bahosini belgilashda muhim omil hisoblan, xaridor tovarni “ma’lum ehtiyojlarni qondiradi”, degan umid bilan sotib oladi. Shunday qilib barcha tovarni sotilishining muhim shartlari va uning xaridorning kafolatlangan sifatiga ishonch va bahosidan iboratdir.

Mahsulitlar sifati deganda aynan shu mahsulotga nisbatan qo‘yilgan xalq ehtiyoji talablarini qondirilish darajasi, ularning xossa xususiyatlari, tashqi ko‘rinishi, ishlatilishining qulayligiga aytiladi.

Xozirgi zamon butunjahon xalqaro tashkilotlariga kiradigan, jumladan, Yevropa Sifat tashkiloti va ISO Xalqaro standartlashtirish tashkiloti tomonidan XXI asrning “sifat asri” deb e’tirof etilishi bejiz emas, binobarin sifat jamiyatdagi mehnat samaradorligining yuqori darajasi, milliy boylikning manbai va, eng muhimi, ijtimoiy hamda iqtisodiy inqirozlardan chiqish omilidir.

Bugungi kunda barqaror iqtisodiy rivojlanishda sifat menejmenti tizimi rivojlangan kompaniyalar uchun tobora muhim ahamiyat kasb etmoqda. Darhaqiqat, sifat iqtisodiy taraqqiyotning asosiy shartlaridan biriga aylangan. Shu bilan birga, ISO 9000 seriyali xalqaro standartlar sifat menejmenti tizimidan foydalanishning minimal talablarini ishlab chiqadi.

Shunday ekan sifatni boshqarish va rivojlantirish masalalarini tahlil qilishdan oldin, “sifat boshqaruvi” va “sifat menejmenti tizimi” tushunchalarining negizini tashkil etuvchi “sifat” atamasini ko‘rib chiqish lozim.

“Sifat” tushunchasi serqirra va ko‘p qirrali bo‘lib, uning mohiyati turli davrlarda o‘zgarib brogan chunki sifatni qo‘llash va o‘rganish maqsadlariga qarab, u falsafiy, ijtimoiy, texnik hamda iqtisodiy, huquqiy va boshqa jihatlarga ega bo‘lishi mumkin. Iqtisodiy nuqtai nazardan esa, sifat - iste’mol natijasida yuzaga keluvchi qiymat yoki ob’yektning iste’mol qiymati sifatida qaraladi. Shu sababli, iste’molchilarning ehtiyojlari bir-biridan farq qilganidek, sifatni baholashlari ham turlicha bo‘ladi.[12]

Iqtisodiy tarafdan, sifatning ehtiyojga qanchalik mosligini bilish muhimdir. Aks holda har qanday yuqori sifat ham foydali bo‘lavermaydi. Demak, sifatni texnik va iqtisodiy jihatdan tushunish o‘rtasida ziddiyat mavjud ekan. Sifat dialektik xususiyatga ega bo‘lib, ob’ektlarning ishlab chiqarish va iste’molchi o‘rtasidagi bog‘liqligi bilan shartlanadi. Sifatni

[12] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

bunday tushunish, uning serqirra va umumiy xususiyatlarini ta’kidlab, yuqorida ko‘rsatilgan barcha jihatlarni o‘z ichiga oladi.

Sifat sohasida taniqli bo‘lgan Yaponiya va Amerikaning ikkinchi jahon urushidan keyingi tiklanish jarayonlarida muhim rol o‘ynagan olim Edvard Deming ta’biricha, sifat - bu iste’molchining nafaqat istagidagi talablarini qanoatlantiruvchi, balki ushbu mahsulotning istiqboldagi holatini ham tasavvur ettira oladigan ko‘rsatkichdir.[13]

Tadqiqotimiz shuni ko‘rsatdiki, sifat borasida ko‘plab izlanishlar olib brogan olim Edvard Deming, sifatni iste’molchilar talablarining qondirilishi bilan bog‘lab, “iste’molchi – ishlab chiqarish tizimining eng muhim bo‘g‘ini. Sifat esa bugungi va keyingi ehtiyojlarni qondirishga qaratilishi lozim”, - deb ta’kidlaydi. Sifat sohasidagi taniqli amerikalik mutaxassis Jozef Juran ta’kidlashicha, sifat foydalanishga yaroqlilikdir. Bu tushuncha to‘rt elementdan, ya’ni:[14]

a) mahsulot loyihasining iste’molchi tomonidan qabul qilinishi;

b) mahsulotning loyihaga mos kelish darajasi;

c) mahsulotning spetsifikatsiyalarga mos kelish darajasi;

d) mahsulotning arzonligi, chidamliligi, ta’mirbopligi hamda arzon servis xizmatidan iborat.

Yana bir sifat va sifatni nazorat qilish masalalari borasidagi amerikalik yirik mutaxassis olim Armand Feygenbaum - sifatni kompleks boshqarish umum sifat nazariyasi mauallifi, Xalqaro Sifat akademiyasi akademigi, sifat bo‘yicha Amerika jamiyatining sobiq prezidenti sifatni shunday ta’riflaydi: “Sifatni muhandis yoki marketolog emas, balki iste’molchining qarori aniqlaydi hamda raqobatli bozor sharoitida sifat to‘g‘risidagi tasavvur bir joyda to‘xtab qolmay, betinim o‘zgaradi.[15]

Sifat sohasidagi yana bir, atoqli yapon mutaxassisi Kaom Isikavani ta’kidlashicha, mahsulot yoki xizmatning sifatini ularning narxidan ayrilgan tarzda tasavvur qilib bo‘lmaydi. Buyum qanchalik oliy sifatli bo‘lmasin, agar qimmat tursa, iste’molchini qondira olmaydi.

[13] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.
[14] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.
[15] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

Amerikalik yirik mutaxassis J. Harringtonning fikriga ko‘ra, sifat – bu iste’molchilar mahsulot yoki xizmatdan o‘zlari uchun maqbul deb hisoblangan narxda foydalanishni istagan paytda, ularning talablarini qondirish yoki undan ham ortiq darajada qanoatlantirishdir.

Sifat menejmenti bo‘yicha zamonaviy fan asoschilaridan biri bo‘lgan Valter Shuxart sifatning ikki jihatini ajratib ko‘rsatgan. Birinchi jihat – sifatni insonning mavjudligidan qat’i nazar, ob’yektiv haqiqat sifatida tushunish. Ikkinchi jihat esa – ushbu ob’ektiv haqiqatga nisbatan bizning munosabatimiz, fikrimiz va hissiyotlarimizdir.

Iste’molchilarning shaxsiy baholari ularning xohishlarini qanchalik qanoatlantirayotganini aks ettiradi. Bu esa muhandislar uchun asosiy diqqat markazi hisoblanadi, chunki ular aynan shu baholarga asoslanib mahsulotning zaruriy xususiyatlarini aniqlaydilar.

Sifat tushunchasining kelib chiqishi tarixini ko‘rib chiqadigan bo‘lsak, fan, texnika va umuman jamiyatda sodir bo‘layotgan hozirgi jarayonlarni anglashda sifatning tarixini bilish muhim ahamiyatga egadir.

Arxeologiya va unga yaqin fanlar, o‘tmishda muhandislik va boshqa faoliyat sohalarida g‘aroyib yutuqlar qo‘lga kiritilgani haqida dalillar topishmoqda. Bu yutuqlarni yuqori darajadagi sifat va sifat boshqaruvisiz tasavvur qilib bo‘lmaydi.

Miloddan avvalgi XVIII asrda Bobil shohi Xammurapi o‘z qonunlar majmuasini yaratgan. Bu qonunlar arxeologlar tomonidan 1901-1902 yillarda Suzada (qadimgi Mesopotamiya hududi) topilgan bo‘lib, taxminan miloddan avvalgi 1780-yillarga taalluqli. Xammurapi qonunlar qomusida 282 ta qonun qora tosh ustunlarga yozilgan edi. Ushbu qonunlar mahsulot sifati uchun javobgarlikni birinchi marta aniq ifodalab bergan.[16]

Masalan, agar usta uy qursa-yu, uyning mustahkam emasligi sabab qulab tushsa va odam halok bo‘lsa, ustaga o‘lim jazosi belgilangan. Bu qonunlar ishlab chiqaruvchining (qaysi soha bo‘lishidan qat’i nazar) o‘z mahsuloti sifati uchun javobgarligini ta’kidlab, sifatsiz mahsulot ishlab

[16] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

chiqarish uchun nafaqat moddiy, balki jismoniy jazolash amaliyoti mavjud bo‘lganini ko‘rsatadi.

Yana bir yorqin misol sifatida Pyotr I ning 1723-yil 11-yanvarda imzolangan farmonini keltirish mumkin. Farmonga ko‘ra, Tula fabrikasi egasi Kornil Beloglazov davlat idoralariga sifatsiz qurol-yarog‘ sotgani uchun cherkovda ishlashga yuborilgan. Ishonchli nazoratchi Frol Fuks esa sifatsiz mahsulotga sifat tamg‘asini bosgani uchun Azovga surgun qilingan.

Asrlar davomida sifatni rivojlantirishga oid ko‘plab tarixiy ma’lumotlar yo‘qolib ketgan. Sifat menejmenti fani qachon paydo bo‘lganiga oid yagona fikr mavjud emas.

Turli mutaxassislar va tashkilotlarning qarashlaridagi ko‘pgina o‘xshashliklarga qaramay, sifatning yagona maqbul yoki to‘g‘ri talqini mavjud emas. Faqat turli mualliflar konsepsiyalarida mavjud bo‘lgan asosiy yondoshuvlarni ajratib ko‘rsatish mumkin:[17]

a) Sifat – bu qadriyat.

b) Sifat – bu ustunlikdir.

c) Sifat – bu spetsifikatsiyalarga muvofiqlikdir.

d) Sifat – bu mijozlar istaklariga muvofiqlik va yoki shu istaklarni oldindan ko‘ra bilishdir.

Sifat bu - qadriyat, degan yondoshuvga A. Feygenbaum quyidagicha fikr bildiradi: “Sifat bu -“eng yaxshi” degan mutlaq ma’noni ifoda etmaydi. U, “iste’molchining muayyan shartlariga ko‘ra eng yaxshi” degan ma’noni anglatadi. Bu shartlar quyidagicha:

a) mahsulotning haqiqiy iste’moli;

b) mahsulotning sotilish narxi.

Mahsulotning sifatini uni ishlab chiqarish uchun ketgan xarajatdan ajralgan holda tasavvur qilib bo‘lmaydi” sifatli mahsulot – bu mutanosib narxda, ma’lum ehtiyojlarni qondiruvchi mahsulotdir.

Sifat bu - ustunlikdir.[18] Bunday yondoshuv D. Garvinning ta’rifidan tashqari, “Oxford University Press” (1990) lug‘atida mavjud. Unda sifat ustunlik yoki asllik ma’nosida ta’riflanadi. Mohiyatan, bunday ustunlik

[17] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.
[18] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

iste’molchining xohishini oldindan ko‘ra bilish, deb hisoblanishi mumkin va bu haqda lug‘atdagi sifat izohining so‘nggi bandida aytib o‘tilgan. Bu ta’rifning ijobiy hislati – takomillikka intilishdir. Lekin bu tarzda talqin etilgan ustunlik mutaxassislar va rahbarlarga yanada yuqori sifat darajasiga erishish yo‘lini ko‘rsatmaydi.

Sifat – bu spetsifikatsiyalarga muvofiqlikdir[19], shunday mahsulotni ishlab chiqarish yoki shunday xizmatlarni ko‘rsatish kerakki, ularning o‘lchanadigan xususiyatlari raqamlarda ifodalangan aniq texnik talablarni qondirsin. Bunday yondoshuv ikkinchi jahon urushi davridayoq keng tarqalgan edi, negaki o‘sha vaqtda harbiy mahsulotlar belgilangan talablarga aniq javob berishi kerak edi. Bir tomondan, bunday talqinni ishlab chiqarish xususiyatiga ega deyish mumkin, chunki bu talablarni muhandislar belgilaydi, buyurtmachilarning talablari esa inobatga olinmaydi. Biroq ko‘p mutaxassislar ta’kidlashicha, mijozlarning ehtiyoj va talablari bunday spetsifikatsiyalar uchun asosiy harakatlantiruvchi kuch bo‘lmog‘i kerak.

Sifat – mijozlar istaklariga muvofiqlik va yoki shu istaklarni oldindan ko‘ra bilishdir, degan yondoshuv hozirgi kunda keng tarqalgan. Yuqorida keltirilgan misollardan ko‘rinib turibdiki, taniqli mutaxassislarning ko‘pchiligi bu yondoshuvni o‘z ta’riflarida e’tirof etishgan. Bu bejiz emas, chunki aynan iste’molchi kompaniyaning bozorda faoliyat ko‘rsatishi yoki ko‘rsatmasligini hal qiladi. Aynan shu sababli bunday yondoshuv bir taraflamadir, sifatning kerakli o‘lchamini topish esa iste’molchilarning fikrini o‘rganish bilan bog‘liq.[20]

Bizning fikrimizcha, **sifat**[21] tushunchasi tovarlar va xizmatlarga tegishli bo‘lib, ularni ishlab chiqarish yoki ko‘rsatish jarayonida iste’mol xususiyati orqali namomoyon bo‘ladi. Bu esa mahsulot yoki xizmatlarni iste’molchilar talablari to‘liq mos kelishini ifodalaydi.

[19] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.
[20] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.
[21] Usmanova Nasiba Akbarjonovna Xizmat ko‘rsatish sohasida sifat va samaradorlikni baholash uslubiyatini takomillashtirish mavzusidagi iqtisodiyot fanlari bo‘yicha falsafa fanlari doctori ilmiy darajasini olish uchun yozilgan dissertatsiya ishi. 2023 yil.

Bundan kelib chiqib, **sifatni boshqarish**[22] – bu iste’molchilarning talablarini qondiruvchi va yuqori darajadagi foydalilikka eka bo‘lgan xizmatlarni loyihalashtirish, tayyorlash va realizatsiya qilishni ta’minlovchi rahbariyat faoliyatining bir ko‘rinishidir. Xizmat ko‘rsatish sifati asosida muayyan mijozlar ehtiyojlarini qondirishga qodir imkoniyatlarni shartlovchi jami xususiyatlar tushuniladi.

Bizning fikrimizcha, **xizmatlar sifati**[23] – bu iste’molchining belgilangan yoki mo‘ljallangan ehtiyojlarini qondirishni aniqlovchi xizmatlarning jami tavsifidir. Xizmatlar sifati ko‘pincha iste’molchilarga ko‘rsatiladigan xizmatlar sifatiga bog‘liq.

Shunday qilib, sifatning zamonaviy talqini qay darajada bo‘lmasin, ana shu yondoshuvlarga asoslanishi lozim. ISO 9000:2000 xalqaro standartining so‘nggi tahririda sifat ta’rifi lo‘nda qilib berilgan va unda yuqorida keltirilgan birinchi va to‘rtinchi yondoshuvlarni birlashtirishga harakat qilingan. Sifat mahsulot va xizmatlar xususiyatlari yig‘indisining talablarga muvofiqlik darajasi deb, talab esa aniqlangan ehtiyoj yoki istak deb ifodalanadi.

Mahsulot sifati murakkab ko‘rsatkich hisoblanib, bir qator omillar ta’sirida shakllanadi. Mahsulot sifatining zarur darajasini ta’minlash uchun mahsulotning hayotiy tsiklini davom ettirmoq zarurdir.

Hayot tsikli – bu yaratish jarayonining o‘zaro bog‘liqligi va mahsulotlar holatining uning ishlatilishi yoki ehtiyoj davri tugaguncha dastlabki talablarni shakllanishidan mahsulotlar xolatining asta-sekinlik bilan o‘zgarib borishidir.

Har bir mahsulot hayot tsiklining ilk bosqichi darajasini quyidagi bosqichlarga bo‘lish mumkin:

- tekshirish va tayyorlash (ishlash);
- tayyorlash (yasash) va realizatsiya qilish (pullash) va muomalaga chiqarish;
- ekspluatatsiya qilish.

[22] Usmanova N.A., Xizmat ko‘rsatish sohasida sifat va samaradorlikni baholash uslubiyatini takomillashtirish. Monografiya. SamISI., 2022 yil.

[23] Usmanova Nasiba Akbarjonovna Xizmat ko‘rsatish sohasida sifat va samaradorlikni baholash uslubiyatini takomillashtirish mavzusidagi iqtisodiyot fanlari bo‘yicha falsafa fanlari doctori ilmiy darajasini olish uchun yozilgan dissertatsiya ishi. 2023 yil.

Hisoblab chiqilgan bosqichlarni etaplarga, jarayonlarga bo‘lish mumkin. Mahsulotlar sifatini bir xilda doimiy ta’minlash hayot siklida yuzaga keladigan ko‘p omillarga bog‘liqdir. Ularni quyidagicha tasavvur qilish mumkin.

Mahsulotni tekshirish va tayyorlash bosqichining maqsadi – yangi mahsulot sifatiga perspektiv talablarning shakllanishi; konstruktorlik va boshqa turdagi texnik qarorlar hujjatlarini gavdalantirish, realizatsiyaning bu talablarini ko‘proq iqtisodiy yo‘llar bilan ta’minlash. Berilgan bosqichda sifat omillari mahsulot sifatining shakllanishida katta rol o‘ynaydi.

Amerikalik mutaxassislarning baho berishicha, agarda sifatni ta’minlashning hamma o‘lchamlarini 100% deb qabul qilinsa, unda undagi 75%i konstruktiv qarorga, loyihalashga, maket va tajribali namuna asosida kayta ishlanishiga, izlanishiga to‘g‘ri keladi; 20% esa ishlab chikarish jarayoniga; 5%i bo‘lsa mahsulotni tamomila qabul qilishga to‘g‘ri keladi.

Boshqa olimlar ma’lumotlariga ko‘ra sifat bo‘yicha mazkur Evropa tashkilotining rad qilish ularni qaytarish sabablarini baholashda, 70% rad qilishlar loyihalash kamchiliklari tufayli ekanligini; 20% i esa sifatsiz ishlab chiqarish hamda qolgan 10% ekspluatatsiyaning buzilishini hisobga olgan holda yuzaga keladi, ya’ni “70-20-10” qoidasi mavjud.[24]

Mahsulotni tayyorlash GOST 15.001 «tayyorlash sistemasi va mahsulotlarini ishlab chiqarishga qo‘yish» bilan muvofiq holda quyidagilarni ko‘zda tutadi: texnik vazifalarni tayyorlash; texnik va normativ hujjatlarni tayyorlash; mahsulot namunalarini sinash va tayyorlash; tayyorlash natijalarini qabul qilish.

Texnik vazifa mahsulot tayyorlash uchun boshlang‘ich asosiy hujjat bo‘lib hisoblanadi. Unda mahsulotga texnik – iqtisodiy talablar, qaytarish tartibi va tayyorlash natijalarini qabul qilish ko‘rib o‘tiladi.

Texnik vazifa talablariga standartga ziddiyatda bo‘lgan qo‘shimchalarga yo‘l qo‘yilmaydi. Texnik vazifa o‘z-o‘zidan bo‘lajak mahsulotning texnik darajasini garovga qo‘yadi va mahsulotning muhim

[24] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

turlarini tayyorlashda texnik vazifa sifat ko‘rsatkichini, muvofiq perspektiv darajani, ya’ni sifat darajasini, dunyo bozoridagi eng yaxshi analogik sifatni aniklashi kerak. Berilgan ma’lumotlarga ko‘ra sifat zapasi mahsulotni ishlab chiqarishga chiqish vaqtigacha uni muvofiq eng yaxshi yo‘l bilan bir necha yil o‘rin egallab turishini ta’minlash bilan, mahsulotni o‘rganishga imkon beradi.

Texnik vazifa bozorning bo‘lajak mollari marketing metodlarini oldindan o‘rgangan bo‘lishi zarurdir. ¢arb firmalarida ko‘p hollarda marketing sarf-xarajatlari yangi mahsulotni ishlab chiqarishga tayyorlashga sarflangan hamma xarajatlarning ko‘proq yarmini tashkil qiladi.

Ishlab chiqarish haqida qabul qilingan qaror va bajarilgan ishni baholashni qabul qilish komissiyasi, ya`ni buyurtmachi vakili, tayyorlovchi va ishlab chiqaruvchilardan iborat bo‘lgan komissiya o‘tkazadi. Komissiya rahbari qilib buyurtmachi tayinlanadi, u yo‘q bo‘lgan holda asosiy haridor bo‘lishi kerak.

Taqdim qilingan materiallarni ko‘rib chiqish natijasida komissiya quyidagi aktni tuzadi:

a) ishlab chiqarilgan mahsulotga qo‘yilgan talab va mahsulotni ishlab chiqarish haqidagi tavsiyaga muvofiq ko‘rsatma;

b) mahsulotning texnik darajasini baholash natijalari;

c) seriya (seriyali yoki ko‘plab ishlab chiqarish)ni ishlab chiqarish yoki uning hajmi haqidagi tavsiya;

d) mahsulotlarning kam – ko‘stini ishlash haqida taklif va mulohazalar (agar zarur bo‘lsa);

e) etalon namunasini tasdiqlash.

Etalon - namuna asosida ishlab chiqarilgan mahsulotni ishlab chiqarishga qo‘yish, ishlab chiqarish va saqlashda tasviriy-estetik ko‘rsatkichlari bo‘yicha ishlab chiqaruvchida mahsulot yoki tovarlar partiyasining sifatiga da’vo va reklamatsiyalarning oldini olish maqsadida taqqoslash uchun saqlanadi.

Aktning tasdiqlanishi qabul qilish komissiyasining tasdiqlagan qarorini tayyorlash tamomlanganligini, texnik vazifa harakati

to‘htatilganligini va mahsulotni ishlab chiqarishga ruxsat berilganligini bildiradi.

Oluvchi korxona mahsulotlar partiyasi tarkibida etalon – namuna nusxasini kirish nazoratini amalga oshirish uchun berilishini talab qilishi mumkin.

Nusxa yorlig‘i tasviriy – texnik kengash yoki boshqa shaxs tomonidan etalon nusxa muvofiqligi haqida yozma holatda tasdiqlangan bo‘lishi kerak.

Mahsulotlarni ishlab chiqarish uch bosqichni o‘z ichiga oladi:

- ishlab chiqarishga qo‘yish;
- ishlab chiqarishga yo‘l berish;
- ishlab chiqarishdan olib tashlash.

Ishlab chiqarishga qo‘yish ishlab chiqarishga tayyorlash va o‘zlashtirishni o‘z ichiga oladi. Ishlab chiqarishga tayyorlash mahsulotlarning texnologik jarayonini ta’minlash va tayyorlash xarakatlarini ko‘zda tutadi. Ishlab chiqarishni o‘zlashtirishda qayta ishlash va tayyorlangan texnologik jarayonni tekshirish, shu kabi muqim ahamiyatga ega bo‘lgan ko‘rsatkichlarni o‘rganish amalga oshiriladi.

Ishlab chiqarishni seriyali har xil ishlab chiqarishga tayyorligini tasdiqlash uchun mahsulot ishlab chiqaruvchi direktiv seriya birinchi sanoat partiyasi namunasining kvalifikatsion sinovini o‘tkazadi. Sinov mahsulotning asosiy parametridan chetga chiqish, ishlab chiqarishning texnologiya bilan bog‘liqligi, ruhsat etilgan doiraga kirmaydigan mahsulotning kamchiligini esa qabul qilish komissiyasi ochiq ko‘rsatib, bartaraf qilinishini tasdiqlashi kerak.

Kvalifikatsion sinov ijobiy natija bersa, ishlab chiqarishni o‘zlashtirish yakunlangan hisoblanadi, ishlab chiqarilgan mahsulot esa xaridorga buyurtmachiga berilishi mumkin.

Direktiv ishlab chiqarish – mahsulotlarni to‘liq ishlab chiqilgan konstruktorlik va texnologik hujjatlar asosida ishlab chiqarishdir.

Mahsulotlarni ishlab chiqarishdan olib tashlash – mahsulotlarning sanoat ishlab chiqarilishini to‘htatish tadbirlari majmuidir.

Mahsulotlarni ishlab chiqarishni to‘xtatish quyidagi xollarda amalga oshiriladi: zamonaviy talablarga mos kelmasa; yuqori ko‘rsatkichlarga

ega bo‘lgan yangi mahsulotlarning yaratilishida; ekspluatatsiya yoki ehtiyoj xususiyatlari kamayganda, odamlar sog‘ligiga va atrof muhit xolatiga yomon ta’sir qiladi deb aytilganda.

Muomala va sotish – mahsulotni ishlab chiqaruvchi korxona tomonidan yuklatilgandan to iste’molchi olguniga qadar bo‘lgan hayot siklining bir qismidir. Muomala bosqichida tayyor mahsu-lotning reja topshiriqlarida, normativ hujjatlarda, ortish, tashish, saqlash va sotishga tayyorlashda o‘rnatilgan sifati va hajmining maksimal darajada saqlanishi ta’minlanishi lozim.

Muomala va sotish mahsulotni ekspluatatsiya qilish – uning sifatini tiklanishiga va saqlanib turishiga yordam beruvchi mahsulot hayot siklining bosqichidir. Umumiy holda mahsulotni ekspluatatsiya qilish uniehtiyojga qarab ishlatishni, ortish, tashish saqlash, texnikaviy xizmat ko‘rsatish va ta’mirlashni o‘z ichiga oladi binobarin bu bosqichda sifatni boshqarish asosan iste’molchi tomonidan amalga oshiriladi.

Ekspluatatsiya qilish qoidalari ekspluatatsiya qilish bo‘yicha ko‘rsatmalarda, instruktsiyalarda va mahsulotga qarash bo‘yicha eslatmalarda keltirilgan bo‘ladi, ushbu hujjatlarning sifatiga mahsulotdan qanchalik oqilona foydalanish bog‘liq bo‘ladi.

Shuni aytib o‘tish kerakki, tovarlarni instruksiyaga amal qilgan holda ishlatish, ulardan foydalanish muddatini uzaytirishi mumkin. Yaroqlilik muddatining uzayishi esa qo‘shimcha mahsulot ishlab chiqarilishiga teng kuchlidir. Shunday qilib, mahsulotni oqilona ekspluatatsiya qilish moddiy va mehnat resurslarini iqtisod qilish imkonini beradi.

1.3. Standartlashtirish ob’yektlariga qo‘yiladigan talablar va tovarlarni shtrixli kodlash

Standartlashtirish, metrologiya va sertifikatlash ko‘p qirrali tijorat faoliyatining muhim jihati sanalgan mahsulot, ishlar va xizmatlar sifatini ta’minlash vositalari hisoblanadi.

Standart – bu ular bilan boshqa shunga o‘xshash ob’ektlarni taqqoslash uchun asos sifatida qabul qilinadigan namuna, etalon, model. Normativ-texnik hujjat sifatida standart normalar, qoidalar va

standartlashtirish ob’ektiga nisbatan qo‘yiladigan talablar majmuini belgilaydi va vakolatli organ tomonidan tasdiq lanadi.

Standart moddiy buyumlar (mahsulot, etalonlar, moddalar namunalari), normalar, qoidalar va turli talablar uchun ishlab chiqiladi.

O‘zbekiston Respublikasida standartlashtirish ob’yektlariga nisbatan qo‘yiladigan talablarni belgilab beruvchi normativ-texnik hujjatlarning quyidagi toifalari belgilangan:

- ✓ davlat standartlari (GOST);
- ✓ tarmoq standartlari (TST);
- ✓ respublika standartlari (RST);
- ✓ korxonalar standartlari (KST);
- ✓ jamoat birlashmalari standartlari (JST);
- ✓ texnik shartlar (TSH);
- ✓ xalqaro standartlar (ISO/MEK)
- ✓ mintaqaviy standartlar;
- ✓ davlatlararo standartlar;
- ✓ milliy standartlar.

Davlat standartlari (GOST) tarmoqlararo talab etiladigan mahsulot, ishlar va xizmatlar uchun ishlab chiqiladi. Ushbu toifa standartlarini O‘zbekiston Respublikasi Davstandarti qabul qiladi. Standartlarda majburiy talablar ham, tavsiyaviy talablar ham o‘z aksini topadi.

Tarmoq standartlari muayyan tarmoq mahsulotlariga nisbatan ishlab chiqiladi. Ularning talablari davlat standartlarining majburiy talablariga, shuningdek tarmoq uchun belgilangan xavfsizlik qoidalari va normalariga zid kelmasligi. Bunday standartlarni tarmoq standartlarining

O‘zbekiston Respublikasi GOST talablariga mos kelishi uchun javobgar bo‘lgan davlat boshqaruvi organlari vazirliklar qabul qiladi.

Respublika standartlari Davlat standart va mahsulotning biriktirilgan guruhlari bo‘yicha tegishli etakchi vazirliklar va idoralarning bilan korxonalar tomonidan ishlab chiqariladigan mahsulotning alohida turlari uchun belgilanadi.

Mamlakat standart tizimi respublika hududida joylashgan, ushbu mahsulotni ishlab chiqaruvchi va iste’mol qiluvchi barcha korxonalar

uchun majburiy hamda korxonalar standartlari korxonalarning o‘zlari tomonidan ishlab chiqilib, qabul qilinadi.

Jamoat birlashmalari standartlari ilmiy-texnikaviy jamiyatlar, muhandislik jamiyatlari va boshqalardan tarkib topgan. Shuningdek ushbu normativ hujjatlar mahsulot, jarayonlar yoki xizmatlarning prinsipial yangi turlari; sinovlar o‘tkazshning ilg‘or usullari hamda ishlab chiqarishni boshqarishning noan’anaviy texnologiyalari va usullari uchun ishlab chiqiladi.

Standartlashtirish qoidalari va standartlashtirish yuzasidan tavsiyalar o‘z xususiyatiga ko‘ra uslubiy mazmundagi hujjatlarga mos keladi. Ular hujjatlar normalarini muvofiqlashtirish, qabul qilingan tarmoqlar, jamoat va boshqa tashkilotlar standartlari to‘g‘risidagi axborotni O‘zbekiston Respublikasi Davstandartiga taqdim etish, korxonada standartlashtirish xizmatini tashkil etish tartibiga, GOST majburiy talablariga amal qilinishi ustidan davlat nazoratini o‘tkazish qoidalariga va tashkiliy xususdagi boshqa masalalargataalluqli bo‘lishi mumkin.

Yuqoridagilardan kelib chiqib, texnik shartlar korxonalar va xo‘jalik faoliyatining boshqa sub’yektlari tomonidan standartni yaratish maqsadga muvofiq bo‘lmagan hollarda ishlab chiqiladi. Bir marta yetkazib beriladigan, kichik partiyalarda ishlab chiqiladigan mahsulot hamda baddiy hunarmandchilik asarlari texnik shartlar ob’yekti bo‘lishi mumkin.

Xalqaro standartlar xalqaro standartlashtirish tashkilotlari tomonidan savdodagi texnik to‘siqlarni olib tashlash, ya’ni mahsulot, xizmatlarga nisbatan qo‘yiladigan talablarni xalqaro standartlar bilan muvofiqlashtirish uchun ishlab chiqiladi. Agar standart xalqaro standartlar bilan muvofiqlashtirilgan bo‘lsa, u bo‘yicha mahsulotn isertifikatlash mumkin, hamda barcha standartlar mintaqaviy standartlashtirish organlari tomonidan ishlab chiqiladi.

Milliy standartlar milliy standartlashtirish organlari, masalan, O‘zbekiston Respublikasi Davlat standartitomonidan ishlab chiqiladi. Milliy standartlar faqat O‘zbekiston Respublikasi hududida amal qiladi.

Davlatlararo standartlar MDHga a’zo bo‘lgan mamlakatlar uchun majburiy. Standartlarning quyidagi turlari mavjud:

a) asosiy standartlar;

b) mahsulot uchun standartlar;

c) ishlar va jarayonlar uchun standartlar;

d) sinovlar o‘tkazish, nazorat qilish, tahlil qilish usullari uchun standartlar;

e) texnik shartlar.

Asosiy standartlar, o‘z navbatida, quyidagi turlarga bo‘linadi, ya’ni umumiy texnikaviy standartlar va tashkiliy-uslubiy standartlar.

Sifatni aniqlash, belgilash atamalari, sifat ko‘rsatkichlarinomenklaturasini reglamentlovchi umumiy texnikaviy standartlar standartlashtirish ob’yektining axborot nuqtai nazaridan mosligini, uning bir xil ma’noda tushunilishini ta’minlash funktsiyasini bajaradi.

Mahsulot uchun standartlarmahsulotga nisbatan qo‘yiladigan talablarni reglamentlaydi va quyidagi turlarga bo‘linadi:

- umumiy texnik talablar standartlari;
- umumiy texnik shartlar standartlari;
- texnik shartlar standartlari.

Umumiy texnik talablar va umumiy shartlar standartlarimahsulotni ishlab chiqish, ishlab chiqarish, iste’mol qilish va uning muomalada bo‘lishi va ulardan foydalanish bo‘yicha bir xil mahsulotlar guruhiga nisbatan qo‘yiladigan har tomonlama talablar belgilaydi.

Mahsulot parametrlari hamda o‘lchamlari, xillari, markalari, sortamenti, konstruksiyasini reglamentlovchi standartlar mahsulotning unifikatsiyasini va bir- birining o‘rnini bosa olishnita’minlovchi xil-o‘lcham va parametr qatorlariga nisbatan qo‘yiladigan talablarni belgilaydi.

Texnik shartlar standartlaribir xil mahsulotlar guruhiga nisbatan emas, balki muayyan ishlab chiqariladigan mahsulotga nisbatan qo‘yiladigan talablarni reglamentlaydi.

Ishlar va jarayonlar uchun standartlar turli xildagi ishlar va jarayonlarni o‘tkazish qoidalarini belgilaydi. Ularning asosiy talabi

ushbu ishlar (jarayonlar)ni amalga oshirishda inson hayoti, salomatligi va mol-mulkining xavfsizliginita’minlashdan iborat.

Sinovlar o‘tkazish, nazorat qilish, tahlil qilish usullari uchun standartlarsinovlar o‘tkazish usullariga, ilmiy-tadqiqot ishlarini o‘tkazishga, mahsulotni sertifikatlash chog‘idagi sinovlarga nisbatan qo‘yiladigan talablarni reglamentlaydi.

Texnik shartlar deganda biz tarmoqqa bo‘ysungan normativ hujjat bo‘lib, ushbu mahsulot uchun GOSTni joriy etishda vaqtinchalik ahamiyatga ega.

Standartlashtirish iste’molchilar huquq va manfaatlarining davlat tomonidan himoyalanishini amalga oshirish yo‘nalishlaridan biri hisoblanadi. Xizmatlar sifati e’lon qilingan xizmat ko‘rsatish sinfi uchun belgilangan standartlar, ko‘rsatkichlar, talablarga mos kelishni tekshirish orqali tasdiqlanadi. Bunda hamma vaqt xavfsizlik eng asosiy talab hisoblanadi.

O‘zbekiston Respublikasining "Standartlashtirish to‘g‘risida"gi Qonuniga muvofiq, standartlashtirish – bu:

a) mahsulot, ishlar va xizmatlarning atrof muhit, inson hayoti, salomatligi, mol-mulki uchun xavfsizligini;

b) fan, texnika va texnologiyaning rivojlanish darajasiga muvofiq mahsulot, ishlar va xizmatlar sifatini;

c) o‘lchovlarning yagonaligini;

d) barcha turdagi resurslarning tejalishini;

e) xo‘jalik ob’yektlarining xavfsizligini;

f) mamlakatning mudofaaga qodirliginita’minlash maqsadida normalar, qoidalar va tavsiflarni belgilash faoliyati.

O‘zbekiston Respublikasining "Iste’molchilar huquqlarini himoyalash to‘g‘risida"gi Qonuni mazkur sohada standartlashtirishning rivojlanishiga turtki berdi.

Majburiy sertifikatlash O‘zbekiston Respublikasi Davstandarti tomonidan tanlangan asosiy mexanizmlardan biri hisoblanadi. Bunga qadar xizmatlar sifatiga nisbatan qo‘yiladigan talablarni normativ huquqiy hujjatlarda hamda idoraviy va ishlab chiqarish hujjatlarda belgilanar edi.

Xizmatlar sohasida qo‘llaniladigan ko‘p sonli qonun osti hujjatlari qoidalar va yo‘riqnomalar hokazolar sertifikatlashning asosiy normativ bazasiga aylana olmadi – majburiy talablarga ega bo‘lgan davlat standartlari zarur edi. Shunday qilib, mamlakatimizda boshlangan majburiy sertifikatlash xizmatlar sohasidastandartlashtirish ishlariga turtki berdi.

Barchaga ma’lumki, xaridor deyarli har qanday tovar bozorlarida xilma-xil qalbaki tovarlarga duch keladi. Bunda nosog‘lom raqobat tufayli mahsulot ishlab chiqaruvchining ham, xaridorning ham huquqlari paymol qilinadi. Ayrim baholarga ko‘ra, xalq iste’moli tovarlarini ishlab chiqarish umumiy hajmida qalbakilashtirilgan kiyim-bosh va poyabzal hajmi 40 foizgacha, parfyumeriya, kosmetika va sintetik kir yuvish vositalari hajmi – 50, baliq va go‘sht konservalari hajmi – 35, sari yog‘ va margarin hajmi – 40-45, vino-aroq mahsulotlari ishlab chiqarish hajmi 60 foizgacha etadi.

Natijada etakchi mahalliy va xorijiy tovar ishlab chiqaruvchilar– tovar belgilari egalari har yili ko‘radigan zararlar 1,5 milliard AQSH dollaridan ko‘pni tashkil qiladi.

Qalbakilashtirishning bir necha asosiy usullari aniqlangan: ochiq soxtakorlik (qalbakichilik), ya`ni tashqi shaklni va savdo rusumini qalbakilashtirish. Tovlamachilikning mazkur usuli plastinkalar, audio- va videokassetalar, kompakt-disklar bilan savdo qilishda tez-tez uchrab turadi.

Taqlid qilish – mashhur ishlab chiqaruvchining rusumi ostida sotish. Ayniqsa bunday qalbakilashtirish keng iste’mol qilinadigan tovarlar tikuvchilik mahsulotlari, soatlar,va boshqa hokazo mahsulotlar uchun xosdir. Bunday tovarlar narxi, qoidaga ko‘ra, haqiqiy tovarlar narxidan ancha arzon bo‘ladi, bu odatda xaridorni, ayniqsa tajribasiz yoki boshqalarning zaifligidan foydalanib boylik orttiruvchi xaridorni o‘ziga jalb qiladi.

Ilgarilab ketish – tovardan kichik o‘zgarishlar qilib, shu jumladan savdo rusumining yozilishida va aytilishida kichik o‘zgarishlar qilib nusxa ko‘chirish va ulardan nusxa olishgan tovar asl tovarga yaqin bo‘ladi.

Sotish tamoyillarini buzish – tovar belgilarini ro‘yxatga olish to‘g‘risidagi qonun hujjatlariga amal qilmaslik. Standartlashtirish va sertifikatlash sifatsiz tovarning bozorga kirib kelishiga va so‘ngra iste’molchiga etib borishiga to‘siq qo‘yadi.

Tovar bozorlarini kontrafakt mahsulotlardan himoyalash quyidagi yo‘nalishlar bo‘yicha amalga oshiriladi:

a) sertifikat va muvofiqlik belgisining mavjudligini va haqiqiyligini nazorat qilish (muvofiqlik belgisining gologrаfik himoyasini ishlab chiqish va yupqa plyonka texnologiyasini qo‘llash);

b) tovarda yoki uning upakovkasida kosibchilik sharoitida qiyin qalbakilashtiriladigan unsurlarning mavjudligi;

c) tovarlarni firma savdo nuqtalari orqali bozorga olib chiqish;

d) ishlab chiqaruchi, savdo qiluvchi va vositachitashkilotlarning kontrafakt mahsulotlarni sotganlik uchun javobgarlik darajasini oshirish.

"Iste’molchilar huquqlarini himoyalash to‘g‘risida"gi Qonun belgilangan tartibda muvofiqlik belgisi bilan markalanmagan, sertifikatlanishi shart bo‘lgan tovarni shu jumladan import qilinadigan tovarni sotishni taqiqlaydi.[25]

Muvofiqlik belgilarining qo‘llanilishini nazorat qilish bilan qonuniy asosda muvofiqlik belgisini identifikatsiyalash uchun maxsus texnik qurilmalar bilan jihozlangan hududiy ma’muriy organlar shug‘ullanishlari kerak.

Shtrixli kodlash tovar haqidagi ma’lumotni markalash va kodlashning eng muhim turi hisoblanadi. Shtrixli kodlash g‘oyasi 1930-yillarda Garvard biznes maktabida (AQSH) tug‘ildi. Tizim dastlab AQSHda temir yo‘l vagonlarini identifikatsiyalash uchun amaliyotda qo‘llanildi.

Shtrixli kod – bu tovarga yoki uning upakovkasiga shtrixli yoki raqamli belgi ko‘rinishida qo‘yiladigan tovar belgisi. Chet elda tovar upakovkasida shtrixli kodning mavjud bo‘lishi majburiy talabga aylandi. Uni bajarmagan savdo tashkilotlari tovarlardan voz kechishi mumkin yoki o‘zining raqobatbardoshligini yo‘qotadi.

[25] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

Shtrixli kod almashinib keladigan turli kenglikdagi qora (shtrixlar) va oq bo‘sh qolgan joy polosalardan iborat. Polosalar o‘lchamlari standartlashtirilgan. Shtrixli kodlar maxsus optik qurilma – skanerlar bilan solishtirib ko‘rish uchun mo‘ljallangan. Skanerlar shtrixlarni va raqamli kodni ochib, tovar haqidagi ma’lumotni kompyuterga kiritadi.

Shtrixli kodlash tufayli har bir tovarga individual, jahonda hech qaerda takrorlanmaydigan kod beriladi, ushbu kodning yagonaligi undan nafaqat ishlab chiqaruvchi haqida ma’lumot olish maqsadida, balki zavod, ombor, do‘kon ichidagi ko‘chishlarni hisobga olish uchun foydalanish imkonini beradi. Bu ishlab chiqarishni hisobga olish, tahlil qilish va rejalashtirish, shuningdek ham ichki, ham tashqi bozorlarda tovarlar va xizmatlarni sotish uchun boshlang‘ich baza hisoblanadi.[26]

Misol qilib Rossiya Federatsiyasini oladigan bo‘lsak, mamlakatda shtrixli kodlash masalalari bilan avtomatik identifikatsiyalash muammolari bo‘yicha tashqi iqtisodiy uyushma shug‘ullanadi.

Shtrixli kodlash ishlab chiqarish korxonalari uchun quyidagi imkoniyatlarni taqdim etadi:[27]

a) avtomatlashtirilgan boshqaruv tizimlarini o‘zlashtirishni osonlashtirish;

b) ishlab chiqarish, omborga joylashtirish, sotish sohalarida hisobga olish operatsiyalarining samaradorligini oshirish;

c) iste’mol qilinadigan resurslar tahlilini yuritish;

d) hujjatlar aylanishi hajmini qisqartirish;

e) tovarning harakati va mahsulotni sotish haqidagi to‘g‘ri ma’lumotlarning muntazam to‘planishini yo‘lga qo‘yish;

f) boshqaruv va nazorat organlariga axborotni tezkor taqdim etish.

Nazorat savollari:

1. Sifatni yalpi nazorat qilish (Total Quality Control) ning o‘ziga xos tomonlari?
2. G‘arb maktabining sifat tizimini joriy etish konsepsiyasini tushuntiring

[26] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.
[27] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

3. Total Quality Management ya’ni umum sifat menejmenti kontseptsiyasini tavsiflang?

4. Sifat menejmenti tizimining mohiyati nimada?

5. Sifat tushunchasiga nisbatan qanday yondoshuvlar mavjud?

6. Yaponiya olimlari va tadqiqotchilari tomonidan ishlab chiqilgan sifat bo‘yicha dekloratsiyaning mazmuni nimada?

7. Mahsulot standartlashtirish hamda sertifikatlashning ahamiyati?

II BOB. KORXONA FAOLIYATINI TAKOMILLASHTIRISH

2.1. Korxona sifati va samaradorligini oshirish va faoliyatini takomillashtirish

Raqobatbardoshlik muhitida korxona faoliyatini unumdorligini oshirish nafaqat zamonaviylashuv tendentsiyasi, balki barqaror o‘sish va muvaffaqiyatga intilayotgan har qanday tashkilot uchun muhim omildir. Bu yuqori rahbariyatning qiziquvchanligidan boshlanadigan yaxlit, ko‘p qirrali yondashuvni talab qiladi.

Korxona sifati va unumdorligini oshirishning 10 ta asosiy yo‘nalishi:

1. Sifatni doimiy takomillashtirish madaniyati. Bunda rahbariyat tomonidan siratni takomillashtirishga chinakam qiziqish ko‘rsatishi, savollar berishi va yangi g‘oyalar va yondashuvlarni izlashi kerak hamda xodimlar o‘rtasida bilim, yangi g‘oyalar va tajriba almashishni joriy qilish va rag‘batlantirish.

2. Jarayonni optimallashtirish. Bu yerda sifatni aniqlashtirib beruvchi ko‘rsatkichlar va asosiy jarayonlarni aniqlash, ularning samaradorligini tahlil qilish hamda sifatni yaxshilashda paydo bo‘ladigan qiyinchiliklarni aniqlash maqsadga muvofiq.

3. Xodimlarning sifat bo‘yicha malakasini oshirish. Mazkur yo‘nalishda korxona xodimlariga o‘z malakalarini oshirish va yangi sifat bo‘yicha ko‘nikmalarni o‘rganish imkonini berish uchun o‘qitish va rivojlanish dasturlarini tuzish yoki chetdan sifatni takomillashtirish borasida treninglarni tashkil qilish va sarmoya kiritish tavsiya qilinadi.

4. Resurslarni samarali boshqarish. Korxonada sifat yuqori darajada bo‘lishi uning mavjud resurslarini oqilona taqsimlash, har kunlik ishlarni rejalashtirish, yangi zamonaviy asbob-uskunalar va materiallardan foydalanishni optimallashtirish, resurslarni boshqarish va jarayon samaradorligini oshirish uchun raqamli vositalarni joriy qilish kerak.

5. Zamonaviy texnologiyalarni joriy etish. Vazifalarni to‘g‘ri taqsimlash va ularni avtomatlashtirish, vaqt va resurslarni bo‘shatish uchun texnologiyadan foydalanish, jarayonlarni boshqarish, natijalarni kuzatish va ma’lumotlarni tahlil qilish uchun axborot tizimlarini joriy

etish hamda hamkorlik va ish samaradorligini oshirish uchun raqamli vositalardan foydalanish zarur.

6. Yagona boshqaruv tizimini yaratish. Korxonada potentsial xavflarni tezda aniqlash va boshqarish uchun xavflarni boshqarish tizimini joriy etish, barcha ishtirokchilar o‘rtasida izchillikni ta’minlash uchun maqsadlarni belgilashning yagona tizimini ishlab chiqish.

7. Motivatsiya tizimini yaratish. Natijalarga erishish uchun xodimlarni undash va qiziqtirirsh, xodimlarning muvaffaqiyatlarini rag‘batlantirish va tan olish, samaradorlikka erishish uchun moliyaviy rag‘batlantirish tizimini joriy etish.

8. Yaxshilangan aloqa. Xodimlar o‘z fikr va takliflarini erkin ifoda eta oladigan ochiq muloqot muhitini yaratish, muammolar, rejalar va yutuqlarni muhokama qilish, xodimlar o‘rtasida ma’lumot almashish uchun axborot platformalarini yaratish.

9. Tejamkor ishlab chiqarish tamoyillarini amalga oshirish. Vaqt, resurslar va materiallarni isrof qilishni aniqlash va bartaraf etish, unumdorlikni oshirish uchun ish oqimlarini optimallashtirish, nuqsonlarni minimallashtirish va mahsulot yoki xizmatlar sifatini yaxshilash uchun umum sifat menejmenti tizimini joriy etish.

10. Doimiy takomillashtirish. Samaradorlikni tahlil qilish va yaxshilanishi kerak bo‘lgan sohalarni aniqlash uchun ma’lumotlardan foydalanish, muntazam ravishda xodimlarni samaradorlikni oshirish uchun yangi usullar va texnologiyalarga o‘rgatishdan iborat.

Bozor iqtisodiyotining zamonaviy sharoitlari u ishlab chiqaradigan mahsulot va xizmatlarning raqobatbardoshligiga qarab korxonaning muvaffaqiyatli ishlashi uchun shart-sharoitlarni belgilaydi. Ishlab chiqarilayotgan tovarlarning raqobatbardoshligining asosi ularning sifati bo‘lib, barqarorlikka sifat tizimlarini joriy etish orqali erishiladi.

Boshqaruv samaradorligini oshirish va ishlab chiqarilgan mahsulotlar va ko‘rsatiladigan xizmatlar sifatini yaxshilash uchun jamiyatni ta’minlash kerak zarur imkoniyatlar, insoniy va moddiy resurslar, shuningdek, qilmaslik istagi faqat boshqaruv jamoasi, balki o‘zgartirish va o‘zgarishlarni o‘zlari qabul qilishga tayyor tarkibiy

bo‘linmalar. Ichki tarkibiy o‘zgarishlarni tashkiliy qo‘llab-quvvatlash muhimligini etkazish kerak, bu nafaqat sifatga katta ta’sir qiladi.

Sifat menejmenti tizimini takomillashtirish sifatli mahsulot ishlab chiqarish samaradorligini, davlat buyurtmalarini to‘liq bajarilishini, xodimlarni mehnatga jalb qilishni va iste’molchi uchun ijobiy obro‘ni yaratishni ta’minlashi kerak.

Korxona yuqori rahbariyatining sifat menejmenti tizimini takomillashtirish bo‘yicha harakatlariga quyidagilar kiradi: rejalashtirish, ishlarni bajarishni tashkil etish, tekshirish va takomillashtirish. Yuqori rahbariyatning sa’y-harakatlariga qaramay, aksariyat korxonalar hozirgacha xodimlar sifat menejmenti tizimini takomillashtirish jarayonida deyarli ishtirok etmaydilar. Bugungi kunda saqlash va yaxshilash zarurati tug‘ilgan vaziyat yuzaga keldi sifat menejmenti tizimini ko‘pchilik xodimlar tushunmaydi. To‘sqinlik qiladigan asosiy sabab xodimlarning sifatni boshqarish jarayoniga qiziqishi zaif motivatsiyadir va ularning sifat menejmenti tizimi muhimligi va uni takomillashtirishdan xabardorligi.

Sifat menejmenti laboratoriyasi mutaxassislari tomonidan sifat sohasida kadrlarni doimiy ravishda o‘qitish va rahbariyatni jalb qilish alohida bo‘limlar faoliyatini va umuman korxona faoliyatini yaxshilaydi.

Sifatni boshqarish laboratoriyalarini ko‘paytirishni o‘ylash kerak ichki auditlar soni.

Ko‘p sonli nomuvofiqliklar aniqlangan, tanqidiy, takroriy yoki bo‘limlarga alohida e’tibor bering shunga o‘xshash nomuvofiqliklar. Xodimlarni ichki auditga jalb qilish tegishli bo‘limlarning korxonalari o‘z sohasi bo‘yicha mutaxassislar sifatida. Audit davomida sifat nazorati bo‘limi tomonidan aniqlangan nomuvofiqliklar korxonada sifat menejmenti tizimi zarurligi to‘g‘risida xodimlar o‘rtasida yetarlicha tushuncha va tushuncha yetarli emasligini ko‘rsatadi.

Nazoratni kuchaytirish va shaxsiy javobgarlikni joriy qilish uchun sifat menejmenti labaratoriyasini ishlab chiqish kerak Bo‘limlar uchun "Sifat koeffitsientini hisoblash" metodikasi (pul jarimalari, qo‘shimcha fonddan ushlab qolingan holda) tanqidiy, takroriy, shunga o‘xshash nomuvofiqliklar. Shuningdek, belgilangan muddatlarda tuzatish va

profilaktika choralarini ko‘rmaslik uchun. Har bir holat uchun sifat koeffitsientini pasaytirish uchun belgilangan ko‘rsatkichni belgilang, bu bo‘limning qo‘shimcha fondini yoki ma’lum bir xodimni taqsimlashda hisobga olinadi.

Sifat menejmenti tizimini yanada takomillashtirish maqsadida amalga oshirish zarur quyidagi tavsiyalarga ichki auditlar sonini oshirish va “sifat koeffitsientini hisoblash” metodologiyasini ishlab chiqishni kiritish kerak.

Sifat menejmenti tizimini har kun, har oy korxonalarda takomillashtirilishini ta’minlash kerak sifatli mahsulot ishlab chiqarish samaradorligi, yilda davlat buyurtmalarini bajarish to‘liq hajmda, xodimlarni ishga jalb qilish va ijobiy obro‘ yaratish hamda iste’molchi uchun sifatli maxsulot etkazishdan iborat.

Sifat menejmenti tizimini yanada takomillashtirish maqsadida quyidagi tavsiyalarni amalga oshirish zarur:

a) sifat menejmenti tizimini yanada rivojlantirishni amalga oshirish;

b) ichki auditlar sonini oshirish;

c) bo‘limlar uchun “sifat koeffitsientini hisoblash” metodikasini ishlab chiqish;

d) sifat bo‘limlari va ichki auditorlar uchun o‘quv seminarlarini o‘tkazish;

e) sifat menejmenti tizimi hujjatlarini (standartlar, usullar, reglamentlar, yo‘riqnomalar) tasdiqlashda bo‘limlar uchun elektron hujjat aylanishini, ijrochilar uchun elektron raqamli imzoni joriy etish.

Koeffitsientni kamaytirish metodologiyasi korxona bo‘linmalari uchun sifat nazorati bo‘limlarda, ustaxonalarda, laboratoriyalarda nazoratni kuchaytirish, shuningdek, ijrochilar uchun shaxsiy javobgarlikni joriy etish imkonini beradi.

Barcha tavsiyalarning amalga oshirilishi boshqaruv apparatiga sifat menejmenti tizimi faoliyati ustidan nazoratni kuchaytirish, qo‘yilgan maqsadga erishish uchun bo‘limlar va xizmatlar ishini muvofiqlashtirish, ijrochilar mas’uliyatini o‘rnatish, boshqaruvdagi to‘siqlarni o‘z vaqtida aniqlash imkonini beradi.

Sifat menejmenti tizimi va jarayonlarni takomillashtirish uchun jamoani tashkil qilish shunchaki odamlar yig‘ilishi tashkil etish bilan emas, balki tashkilotning uzluksiz rivojlanishiga qaratilgan maqsadli qadamlarni yaratishga ularni jalb qilishdan iboratdir. Ushbu tashkil qilingan guruh tajribalari va ishtiroki operatsion samaradorlikni oshiradigan, jarayonlarni optimallashtiradigan va o‘sish uchun yangi imkoniyatlar yaratadigan yangi g‘oyalarni topish va amalga oshirishning “yuragi” bo‘lib xizmat qiladi.

Tashkilotda sifat menejmenti tizimi faoliyatini takomillashtirish guruhi tarkibi turli tajriba va vakolatlarga ega bo‘lgan tashkilotning turli bo‘limlarning vakillaridan iborat bo‘lishi kerak. Bu jarayonlarning ko‘p qirrali ko‘rinishini olish va muammolarni turli tomonlardan ko‘rish imkonini beradi. Mazkur guruh tarkibidan kerakli yetakchilik, liderlik ko‘nikmalariga ega bo‘lgan, ishtirokchilarni rag‘batlantiradigan va ishning samarali rivojlanishini ta’minlaydigan guruh rahbarini tanlash muhimdir.

Tashkilotda sifat menejmenti tizimi faoliyatini takomillashtirish guruhi jarayon oldida qo‘yilgan maqsad va vazifalarini aniq ko‘rsatishi kerak chunki samaradorlik va sifat aynan to‘g‘ri qo‘yilgan maqsad va vazifalarga bog‘liq.

Sifat menejmenti tizimini ish jarayonlarini takomillashtirishga, yanada samarali va moslashuvchan tizimlarni yaratish puxta tayyorgarlik va rejalashtirishni talab qiladigan o‘zgarishlar jarayonidir, chunki doimiy takomillashtirish, mijozlarga e’tibor va xatolarning oldini olish kabi sifat menejmenti tamoyillari tizimlar va jarayonlarni takomillashtirish jarayonida asosiy rol o‘ynaydi.

Sifat menejmenti tizimini va jarayonlarni takomillashtirish nafaqat tashkilot ma’lum bir bo‘lagini, balki tashkilotning umum sifat menejmentini uning barcha qirralarini barqaror o‘sishi va rivojlanishiga erishish uchun muhim vositadir. Korxonalarda sifat menejmenti tizimini yaratish va takomillashtirish uchun jalb qilingan jamoani maqsadga yonaltirish va yaratilgan guruhni uzluksiz takomillashtirish madaniyatini shakllantirish, mijozlar bilan muomalasini to‘g‘ri yo‘lga qo‘yish

operatsion samaradorlikni oshirish va sezilarli natijalarga erishishga yordam beradi.

Sifat menejmenti tizimini joriy etishning yorqin muammosi - bu motivatsiya va rag‘batlantirishning yetishmasligiga bog‘liq bo‘lgan xodimlarning noroziligi. Shuningdek, menejmentning o‘rtacha munosabati bo‘lishi mumkin, bu esa mablag‘ yetishmasligiga olib keladi. Yurtimiz korxonalarida sifat boshqaruvi tizimi jazolash, qattiq choralar yordamida amalga oshiriladi.

Sifatni menejmenti jarayonining o‘zi iste’molchilar va umuman jamiyatning asosiy talablariga javob beradigan zarur sifat darajasini belgilash va ta’minlash uchun boshqaruv obyektlariga maqsadli ta’sir ko‘rsatadi. Kerakli sifat darajasiga erishish samarali boshqaruv usullari mavjud bo‘lganda, ulardan foydalanish oldindan belgilangan natijaga erishishga yordam beradi.

Sifat menejmentining asosiy ob’yektlari, birinchi navbatda, mahsulotning iste’mol xususiyatlarini, shuningdek ularning darajasiga katta ta’sir ko‘rsatadigan shartlar va talablarni o‘z ichiga oladi.

Bozor iqtisodiyotining zamonaviy sharoitlari u ishlab chiqaradigan mahsulot va xizmatlarning raqobatbardoshligiga qarab korxonaning muvaffaqiyatli ishlashi uchun shart-sharoitlarni belgilaydi. Ishlab chiqarilayotgan tovarlarning raqobatbardoshligining asosi ularning sifati bo‘lib, barqarorlikka sifat tizimlarini joriy etish orqali erishiladi.

Ma’lumki, mahsulot sifatiga qo‘yiladigan asosiy talablar mahsulot yoki xizmatga bo‘lgan talablardan va iste’molchilarning talablaridan iborat bo‘ladi. Shundan kelib chiqib sifatni boshqarish kompleks tizimi ushbu talablarni sifat faoliyati natijasini va uni nazorat qilish jarayonini ta’minlash zarur. Aytib o‘tish joizki, boshqarish usullari va uslublari ming yillar davomida shakllanib va rivojlanib kelmoqda.

Korxonalarda sifat menejmenti tizimini bir qator shartlarni hisobga olgan holda tashkil etilishi kerak:

a. barcha texnik hujjatlar tayyorlanishi va tahrir qilinishi kerak, shunda ulardan foydalanish mahsulotning to‘g‘ri sifatini kafolatlaydi;

b. texnologik jarayonlar batafsil ishlab chiqilishi kerak, shunda xodimlar boshqa hujjatlar va mutaxassislarning yordamiga murojaat

qilmasdan ularni tez, oson va to‘liq o‘zlashtirishlari mumkin (mavjudlik va tushunarlilik prinsipi);

c. sifat nazorati ma’lumotlarini texnik reglament va texnologik jarayonlar (texnik nazorat) talablariga muvofiqligini aniqlash uchun ilova qilingan hujjatlardan foydalanish kerak;

d. nosozlik yuz berganda ularni ishlab chiqarish jarayonidan o‘z vaqtida olib tashlash uchun ishlatiladigan o‘lchash asboblari va asboblarini muntazam ravishda tekshirish kerak;

e. barcha ishlab chiqarish binolarida yuqori darajadagi madaniyat va tartibni saqlash muhimdir;

f. texnik hujjatlarga muvofiq ishlab chiqarishni zarur xom ashyo, materiallar, butlovchi qismlar bilan to‘liq ta’minlash kerak;

g. korxonaning ritmik ishi barqaror ta’minlanishi kerak.

2.2. Standartlashtirish samaradorligini baholash korxona faoliyatini takomillashtirishdagi o‘rni

Tarixga nazar soladigan bo‘lsak standartlashtirish bu azaldan moddiy va ijtimoiy sohalarni, juda ko‘p turli ob’yektlarni chegaralash faoliyati sifatida yuzaga kelgan. Shuni ta’kidlash kerakki, u tartibga solish faoliyati sifatida juda ko‘p ob’ektlarni qamrab oladi.

Standartlashtirish ob’yektlarining kengayib, iqtisodiy va ijtimoiy hayotning juda ko‘p sohalariga kirib borishi standartlashtirishni rivojlantirishga katta miqdordagi resurslar ajratilishini talab qiladi. Lekin boshqa tomondan resurslardan ratsional foydalanishga, standartlashtirishni rivojlantirishning turli yo‘nalishlarini resurslar bilan to‘liq ta’minlashga talab ortib boradi.

Bunday hollarda standartlashtirishning iqtisodiy samaradorligini hisoblash alohida ahamiyat kasb etadi, chunki samaradorlik ko‘pchilik aspektlarning jumladan:[28]

a) standartlashtirishning kelgusi rivojlanish alternativlarini baholash, ya`ni makro darajada standartlashtirish muhim masalalarini echilishini belgilaydi;

[28] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

b)standartlashtirishni ba’zi takrorlanadigan jarayonlar, voqealarni tartibga solish ishida foydalanishning maqsadga muvofiqligi;

c) standartlashtirish ob’ektlarining tavsiflarini tanlash va optimallashtirish masalalarini echishda standartlashtirish ob’ektining optimal parametrlari to‘plami variantini tanlash;

d)boshqaruv siklining turli bosqichlarida standartlashtirish tomonidan amalga oshirilayotgan boshqaruvni baholash;

e) standartlashtirishni rivojlantirish yo‘nalishlari orasida iqtisodiy resurslarni ratsional taqsimlash.

Standartlashtirish tushunchasini kengaytirib aytiladigan bo‘lsak, uning iqtisodiy samaradorligini aniqlash standartlashtirish, shuningdek mahsulot sifatini oshirish bo‘yicha ishlarni bajarishda yagona hisoblanadigan bir qator umumiy tizimlarga asoslanadi. Ularning birligi shunga asoslanadiki, ular fan-texnika taraqqiyotini joriy etishning konkret formasini ifodalaydilar, shuning uchun standartlashtirishning iqtisodiy samaradorligi fan- texnika taraqqiyoti iqtisodiy samaradorligining yoki yangi texnika samaradorligining bir qismidir. Bunda yangi texnika etarli darajada keng ko‘rib chiqilishi kerak.

Xulosa qilib shuni aytish mumkinki, standartlashtirish ishlab chiqarish jarayonining barcha elementlariga faol ta’sir ko‘rsatadi, mehnat predmetlari va vositalarini, texnologiyani, mehnatni takomillashtirishga olib keladi.

Aynan umumiqtisodiy yondashuvlarnining zarurligi standartlashtirish samaradorligini baholashni amalga oshirishni butun mamlakatimizning iqtisodiy manfaatlariga qaratishni taqozo qiladi. Standartlashtirishning umumiqtisodiy samaradorligini aniqlash–bu loyihalash, tayyorlash, muomala va iste’mol bosqichlarida standartlashtirish natijalarini e’tiborga olgan holda respublikamiz iqtisodiga ta’sirini aniqlashdir.

Iqtisodiy samaradorlikni maksimal qiymati standartlashtirilayotgan ko‘rsatkichlar nomenklaturasini, bu ko‘rsatkichlarning qiymatlarini, parametrlar qatorini tanlash va sinovlar o‘tkazish usullarini optimallashtirishda standartlashtirish va unifikatsiyalash masalalarini hal etishda kriteriy bo‘lib xizmat qiladi.

Umumiqtisodiy manfaatlarning ustuvorligi alohida standart yoki standartlar sistemasining samaradorligini baholash butun mahsulotning hayot sikli davomida amalga oshirilishi kerakligini bildiradi. Agar standart umumtexnikaviy yoki tashkiliy-uslubiy bo‘lsa, u holda uning samaradorligini baholash umumiqtisodiy manfaatlar asosida amalga oshirilishi kerak. Ba’zida shunday vaziyatlar va holatlar ham bo‘lishi mumkinki, bunda alohida zvenolar uchun, masalan, ishlab chiqaruvchi uchun standartlarga rioya qilish salbiy natijalarga, ayni paytda sotib oluvchilar uchun ijobiy natijaga olib kelishi mumkin. Mazkur holatda baholash mahsulotning butun hayotiy sikli bo‘yicha samaralarning algebraik yig‘indisi ko‘rinishida amalga oshirilishi kerak.

Lekin standartlar kategoriyalarining borligi ushbu prinsiplarni biroz o‘zgartiradi. Ishlab chiqarish korxonasi chegarasida o‘zgaruvchi jarayon uchun korxona chegarasidan chiqmasdan baholash ishlarini amalga oshirish etarlidir. Shuning uchun ham standartlarni tarqatish sohasi unga nisbatan umumiqtisodiy yoki tijorat yondoshuvni qo‘llash uchun asos bo‘ladi.

Ba’zi ishlab chiqarish bo‘g‘inlarida samara olinishining salbiy bo‘lishi mumkinligi ular tomonidan standartlashtirish ishlarini amalga oshirishda manfaatdorlik masalalarida qiyinchilik tug‘diradi.

Standartlarning bir necha variantda bo‘lishi – ular orasidan eng yaxshisini tanlab olish uchun zaruriy manbadir. Umumiqtisodiy yondoshuvning joriy etilishi alohida standartlar variantlaridan umumiqtisodiy nuqtai nazardan tanlash imkoniyati mumkinligiga tayanadi. Standartlarni ishlab chiqish va ularning samaradorligini aniqlash amaliyotining tahlili shuni ko‘rsatadiki, u oldingisiga qaraganda yaxshiroq bo‘lishini uning samaradorligi tasdiqlashiga qaramasdan, ularni ishlab chiqish vaqtida bari bir ungacha bir necha ruxsat etiladigan variantlar tadqiqot etilgan bo‘lganda u yana qanchaga yaxshiroq bo‘lishi mumkin.

Shunday qilib, bir variantli bo‘lish standartlarning samaradorligini aniqlash muammosini murakkablashtiradi.

Iqtisodiy samaradorlok deganda biz u tomondan xususiy optimallashtirish uslubi sifatida o‘zining barcha imkoniyatlaridan

standartlar loyihalarining ko‘p variantli emasligi sababli foydalana olmaydi. Iqtisodiy nuqtai nazardan loyihalar samarasiz, faqatgina tavsiya etilgan parametrlarini hisobga olish faoliyatidan iborat bo‘lib qoladi.[29]

Respublikamizning yetuk olimlari ham samaradorlik bo‘yicha o‘z qarashlarini shakllantiriganlar.

Xususan, professorlar A.O‘lmasov, A.Vahobov tomonidan: “samaradorlik resurs sarflari bilan ishlab chiqarishdan olingan natijaning taqqoslanishini bildiradi, ya’ni, bu nima sarflab nimaga erishganligini ko‘rsatadi”[30].

Q.J.Mirzayev, M.Q.Pardayevlarning fikricha: “mulk shaklidan qat’iy nazar, barcha mavjud resurslardan samarali foydalanish va xarajatlarning tejamkorligini ta’minlash evaziga jamiyat, davlat, mulkdor, korxona, ishchi kuchi sohibi kabi subyektlarning manfaatlari mushtarakligini ta’minlashga qaratilgan ular o‘rtasidagi iqtisodiy munosabatlar majmuidir” ta’riflarini berganlar.

B.A.Abdukarimov, M.Q.Pardayev tomonidan esa: “samaradorlik – bu sodir bo‘layotgan biror iqtisodiy jarayonning qanday natija bilan yakunlanganini ifodalaydi”[31] deb talqin qilganlar. Mazkur ta’rifda samaradorlik tushunchasining iqtisodiy jihatlari yoritilib, u faqat biron-bir iqtisodiy jarayonda paydo bo‘ladi, degan fikrni ilgari so‘rishgan.

Samaradorlik tushunchasi tavsifini tor va keng ma’noga bo‘lib, tor ma’noda: faoliyat natijasining kompleks tavsifga ega potentsial va real holatini, keng ma’noda: samarali va muvofiq yondashuv, resurslardan unumli foydalanish sifatida talqin qilish mumkin.

“Samaradorlik” tushunchasi mohiyatidan kelib chiqqan holda, muhim xususiyatlarini keltiramiz. Bunda:

1) samaradorlik kompleks tavsifga ega murakkab kategoriya hisoblandi va u bir qancha natijadorlik mohiyatini ifodalovchi mezonlar asosida aniqlanadi;

[29] Usmanova N.A., Xizmat ko‘rsatish sohasida sifat va samaradorlikni baholash uslubiyatini takomillashtirish. Monografiya. SamISI., 2022 yil.
[30] Ўлмасов А., Вахобов А. «Иқтисодиёт назарияси». Дарслик (тўлдирилган ва қайта ишланган нашри). Т.: «IQTISOD-MOLIYA», 2014. – 41 б.
[31] Абдукаримов Б.А., Пардаев М.Қ. «Корхонанинг иқтисодий салоҳияти таҳлили». СамИСИ, 2007. - 154 б.

2) samaradorlikni baholash ma’lum bir maqsadlarga yo‘naltiriladi, ya’ni, samaradorlikni baholash maqsadli yondashuvga asoslanadi.

Xulosa sifatida aytsak, samaradorlik nisbiy tushuncha. Ushbu tushuncha turli xil yo‘nalishlar bo‘yicha ko‘rsatkichlar asosida taqqoslanadi.

Bizning fikrimizcha, samaradorlikning ijtimoiy-iqtisodiy mohiyatini yoritib berishda keng qamrovli mualliflik yondashuvini asoslash maqsadga muvofiq hisoblanadi.

Samaradorlik[32] – bu xo‘jalik faoliyatining u yoki bu sohasida yuqori natijaga erishish va mazkur natijaning birligiga qilingan sarflarni kamaytirish maqsadida ishlab chiqarish (xizmat ko‘rsatish) jarayonning muayyan natijadorlikka erishishini ifodalovchi murakkab ijtimoiy-iqtisodiy kategoriyadir.

Samaradorlik nisbiy tushuncha sifatida muayyan maqsadlar bo‘yicha faoliyat natijalariga erishishni nazarda tutadi. Samaradorlikni baholash asosiy maqsadlarga yo‘naltirilgan faoliyatlarni ifodalaydi.

Mahsulot (xizmat) birligida xarajatlarni kamayishi, mahsulot (xizmat) sifati va rentabellikni oshishi hamda iqtisodiy rivojlanishni ta’minlashda samaradorlikni oshirish muhim omil hisoblanadi.

Samaradorlik nafaqat ishlab chiqarish kuchlarining rivojlanish darajasini, balki ijtimoiy-iqtisodiy munosabatlarning xarakterini hamda xizmat ko‘rsatish (ishlab chiqarish) jarayonlarini tashkil etishni ham bildiradi.

Yana bir muhim aspekt – standartlarni joriy etganda, faqatgina ulardan qo‘llanilgan holatlarda emas, balki ular ta’sir ko‘rsatishi mumkin bo‘lgan sohalarda ham ularni joriy etishning asosiy hamda yondosh oqibatlarini iloji boricha to‘liqroq hisobga olishning zaruriyligidir.

Standartlashtirishning iqtisodiy samaradorligini hisoblaganda standart mahsulotning butun hayotiy sikli bo‘yicha - loyihalash, tayyorlash, muomala va iste’molda qanday oqibatlarga olib kelishi hisobga olinadi.

[32] Usmanova N.A., Xizmat ko‘rsatish sohasida sifat va samaradorlikni baholash uslubiyatini takomillashtirish. Monografiya. SamISI., 2022 yil.

Ma’lum bir ishni yaratish va loyihalash bosqichida loyihalanayotgan ishlarni hajmining, mahnat sarfining, loyihalash muddatlarining quyidagi omillar hisobiga qisqarishi hisobga olinadi:

a) loyiha – konstruktorlik ishlarini tashkil etishni yaxshilash;

b) standart texnik hujjatlashtirishning takroran ishlatilishi;

c) standart shartli grafik tasvirlarning qo‘llanishi;

d) nusxa ko‘chirish ishlari hajmining qisqarishi;

e) texnikaviy arxivlarda saqlanayotgan hujjatlar hajmining qisqarishi;

f) standartlarga to‘liq mos kelgan holda loyihalarni qayta ishlashga ketgan harajatlarning qisqarishi;

g) yangidan chiqarilayotgan texnikaviy hujjatlashtirishni muhokama qilish va tasdiqlashga ketgan vaqtning qisqarishi.

Ishlab chiqarish bosqichida iqtisodiy samaradorlikni hisoblash uchun quyidagilar aniqlanadi:[33]

- ✓ material sarfining qisqarishi;
- ✓ jarayonlar mehnat sarfining qisqarishi;
- ✓ unifikatsiyani;
- ✓ fond sig‘imining qisqarishi;
- ✓ yoqilg‘i va elektr energiyasi harajatlari ulushining qisqarishi;
- ✓ mahsulot ishlab chiqarish hajmining ortishi hisobiga mahsulot birligiga to‘g‘ri keladigan shartli o‘zgarmas harajatlar ulushining qisqarishi.

Muomala va iste’mol bosqichlarida iqtisodiy samarani hisoblash uchun iste’molchi harajatlarining qisqarishini hisobga olinadi.

Bunda quyidagilar aniqlanadi:

- ✓ mahsulotning texnikaviy darajasini va sifatini oshirish;
- ✓ mahsulotni ortish-tashish va saqlash harajatlarini qisqartirish;
- ✓ bitta standart mahsulot birligi bilan bir nechtasini almashtirish zarurligi;
- ✓ buyumlarning xizmat ko‘rsatish muddatlarini uzaytirish;
- ✓ buyumlarning ishonchlilik ko‘rsatkichlarini oshirish;
- ✓ yoqilg‘i, energiya, yordamchi materiallar sarfi ulushini qisqartirish;

[33] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

✓ xizmat ko‘rsatuvchi personal sonini kamaytirish;

✓ ta’mirlash ishlari qiymatini kamaytirish.

Umumiqtisodiy yondoshuv printsiplariga asoslanib samaradorlikni hisoblaydigan bo‘lsak, mamlakatimiz barqaror iqtisodi uchun yagona bo‘lgan kapital qo‘yilma samaradorligi me’yoridan, ya’ni ishlab chiqarish vositalarida buyumlashgan mehnatdan foydalanishni taqozo qiladi.

Samardorlikni yagona yoki differensial me’yori to‘g‘risidagi masala ko‘p yillar davomida normativ hujjatlarda va iqtisodiy adabiyotlarda tortishuvli masala bo‘lib kelmoqda.

Standartlashtirishning samaradorligi yangi texnika samaradorligining bir qismidir, shuning uchun ham standartlashtirish ishlarida standartlarni ishlab chiqishga va joriy etishga ketgan harajatlarni o‘zida mujassamlashtiruvchi kapital xarajatlarning samaradorligining yagona koeffitsientidan foydalanishi shart.

Agar samara hisoblangan vaqtda to‘xtalmasa, umumiqtisodiy yondoshuvning tavsifi to‘liq bo‘lmaydi.

Iqtisodiy samaradorlik ko‘rsatkichi aniqlanish davriga ko‘ra quyidagicha farqlanadi:

- yillik;
- standartlashtirilgan mahsulotni ishlab chiqarilish yillari bo‘yicha;
- standart kuchga ega bo‘lgan muddat uchun;
- standartlashtirilgan mahsulotning butun xizmat ko‘rsatish muddati uchun, uni ishlab chiqarilgan barcha yillar uchun.

Konkret ehtiyojga bog‘liq holda yuqorida sanab o‘tilgan iqtisodiy samara ko‘rsatkichlaridan keraklisi hisoblanishi mumkin. Masalan, o‘rtacha yillik samara ko‘rsatkichida ularni yillar davomida o‘zgarishini hisobga olinishi kerak.

Barqaror iqtisodiy rivojlanishda barcha mahsulot turlarini ishlab chiqarilishining birinchi yilida mahsulotni o‘zlashtirish jarayoni borib, yangi mahsulot turini ishlab chiqarishda korxonaning quvvatidan ham to‘liq foydalanilmagani sababli iqtisodiy samara kamroq bo‘ladi, ikkinchi va uchinchi yilida olinadigan samara eng yuqori bo‘ladi hamda

oxirgi yillarda raqobatlashadigan variantlarning yuzaga kelishi sababli samaradorlik pasayadi.

Bu yerda, integral samara yangi mahsulotning natijaviy ko‘rsatkichlarini yanada to‘laroq tavsiflaydi. Ushbu ko‘rsatkichlarni hisoblashda juda ko‘p sonli omillarni yillar bo‘yicha mahsulot ishlab chiqarish hajmini, har yili ishlab chiqarilgan mahsulotning xizmat ko‘rsatish muddatini, vaqt o‘tishi bilan samaraning o‘zgarishini hisobga olish kerak. Umuman olganda integral samara ko‘rsatkichi yangi mahsulot ishlab chiqarilishi to‘g‘risida qaror qabul qilinayotganda barcha omillarni umumlashtiradi.

Izlanishlar davomida olingan ishlab chiqarish va moliyaviy natijalar ko‘p jihatdan ularning texnik iqtisodiy asoslash bosqichida qanchalik to‘g‘ri bashorat etilganligiga, ya’ni innovatsion loyihaning samaradorlik ko‘rsatkichlari qanchalik haqiqatga yaqin ekanligiga bog‘liq bo‘ladi.

Bizningcha samaradorlik bu foydalilik demakdir, shu bilan birga iqtisodiy samaradorlik esa pul birliklarida, ya’ni so‘mlarda ifodalangan foydalilikdir.

Odatda iqtisodiy samaradorlik hisobi barcha innovatsion loyihalar samaradorligining turlari bo‘yicha amalga oshiriladi va uning bevosita ishtirokchilari uchun loyihani amalga oshirishning moliyaviy oqibatlarinihisobga oluvchi moliyaviy samaradorlik hamda loyihani amalga oshirilishining regional, mahalliy byudjetga ta’sirini inobatga oluvchi byudjet samaradorligi va loyihani amalga oshirish bilan bog‘liq bo‘lgan moliyaviy harajatlarni va natijalarni hisobga oluvchi umumiqtisodiy samaradorlik kiritiladi.

Oxirgi paytlarda standartlashtirishni rivojlanishida tubdan katta o‘zgarishlar bo‘ldi, alohida standartlar o‘rniga standartlashtirish dasturlarini ishlab chiqilmoqda. Standartlarni ishlab chiqishda maqsadga yo‘naltirilgan dasturli rejalashtirish usuli asosiy hisoblanadi. Standartlashtirish dasturlarini ishlab chiqishda ob’ektga ko‘ra bir-biridan farq qiladigan ikkita yo‘nalish mavjud.

Standartlashtirish ob’yekti bo‘lib, texnologik izchillikda (xom ashyo, materiallar, dastgohlar, texnologiya va ishlab chiqarishni tashkil qilish, metrologik ta’minot, bevosita tugallangan mahsulotni ishlab

chiqarishdan olingan tugallangan mahsulot yoki yirik tashkiliy tizimlar, masalan, ishlab chiqarishni konstruktorlik tayyorlash, ishlab chiqarishni texnologik tayyorlash yoki mahsulotni ishlab chiqarishga qo‘yish bo‘lishi mumkin.

Dasturlar samaradorligini asoslash alohida standartlar samaradorligini asoslashga nisbatan o‘ziga xos tomonlarga ega. hisoblash ishlari birinchi bo‘lib tugallangan mahsulot turlaridan boshlanadi, asta-sekin dasturning har bir darajasidan o‘tib, quyidagilarni aniqlashga imkon beradigan bir qator bosqichlarni o‘z ichiga oladi:

a) tugallangan mahsulot, xom ashyo va materiallar sifati;

b) sifati yaxshilangan tugallangan mahsulot turlarini qo‘llashdan yillik iqtisodiy samara;

c) dasturning har bir darajasi bo‘yicha alohida, bog‘liq bo‘lmagan manbalardan olinadigan qo‘shimcha iqtisodiy samara;

d) dasturga hamda normativ texnik xujjatlashtirish kompleksini ishlab chiqish va joriy etishga ketgan jami harajatlar;

e) iqtisodiy bilan bir qatorda boshqa samaralar turini tavsiflovchi ko‘rsatkichlar;

f) dastur umumiy samarasining ulushi sifatida standartlashtirish iqtisodiy samaradorligi qiymati.

Bu yerda vaqt omilini hisobga olish hamda unga alohida to‘xtalib o‘tish kerak. Chunki dastur bo‘yicha barcha ishlarni amalga oshirish bosqichma-bosqich amalga oshirilad va har bir bosqichni amalga oshirishga ma’lum vaqt hamda harajatlar talab qilinadi. Yaratilgan dastur samaradorligini hisoblashning murakkabligi, odatda, integral samara olish imkonini bermaydi, shuning uchun ham taxminiy hisob sifatida yillik samarani aniqlash bilan cheklanish mumkin.

Tashkiliy sistemalar bo‘yicha standartlashtirish dasturlarida to‘xtaladigan bo‘lsak, bunda ularni ishlab chiqish, so‘ngra ishlatishda sistemalar samaradorligi bilan cheklanish kerak, masalan korxonada mahsulot sifatini boshqarishning kompleks sistemasi joriy etilayotgan bo‘lsin.

Bunday holda mazkur maqsadlarga sarflanayotgan harajatlarning samaradorligini aniqlanish muammosi paydo bo‘ladi. Uni joriy etish

to‘g‘risida qaror qabul qilingandan keyin, u bir necha yillar davomida takomillashtirish, tuzatishlar kiritish bilan qo‘llaniladi. Bunday holatda mana shu sistemaning ishlashidan olinayotgan samarani aniqlash masalasi yuzaga keladi.

Xuddi shunday yondoshuv boshqa sistemalar, masalan, texnologik, konstruktorlik, ishlab chiqarishni tayyorlash, mahsulotni ishlab chiqarishga qo‘yish bosqichlari uchun ham tegishlidir. Umumiqtisodiy samara bilan bir qatorda moliyaviy samara olish ham muhim element hisoblanadi.

Tashkilot va korxonalarda bunday sistemalar bevosita samarasiz harajatlarning qisqarishi, foydaning ko‘payishi hisobiga samaradorligini oshirish manbasi bo‘lib hisoblanadi.

Tuzilgan sistemalarning samaradorligini aniqlashning murakkab uslubiy masalasi – bu bevosita sistemaning samarasini olishdir. Mantiqiy nuqtai nazardan qarasak, sistemalilik, ya’ni amalga oshiriladigan ishlarni qattiq tartibga solingan bo‘lishining o‘zi ham qo‘shimcha samara keltiradi. Uni sof holda ajrata olish har qanday ihtiyoriy sistemaning samaradorligini aniqlashga imkon bergan bo‘lardi.

Ushbu masalaning murakkabligi hozirgi kunda ushbu sof samarani ajratib olish imkonini bermaydi va u sistema faoliyatining samarasiz o‘z ifodasini topadi.

Iqtisodiy samaraning ishonarli qiymatini olishning muhim sharti samaralarni variantlar bo‘yicha taqqoslashdir. Buni amalga oshirish quyidagi parametrlar bo‘yicha ta’minlanadi:

a) yanada sifatliroq mahsulot ishlab chiqarish orqali qondirilgan ehtiyojning hajmi bo‘yicha;

b) qondirilgan ehtiyojning sohasi va diapazoni bo‘yicha, shuningdek mahsulotni ishlatish sharoitlari bo‘yicha;

c) vaqt omili bo‘yicha;

d) mahsulotni ishlab chiqarish va iste’molning ijtimoiy oqibatlari bo‘yicha;

e) mahsulotni ishlab chiqarish va ishlatishda atrof muhitga salbiy ta’sir ko‘rsatish darajasi bo‘yicha.

Eng muhim holatlardan biri sifat bo‘yicha qabul qilingan bazis hamda qabul qilingan variantlarni taqqoslashdir. Variantlarni sifat bo‘yicha taqqoslash mumkinligi – u yoki bu variant foydasiga qaror qabul qilishning umumiy bahosidir. U qabul qilingan sifat ko‘rsatkichlari bo‘yicha amalga oshiriladi.

Sifat darajasini belgilash baholanayotgan mahsulotning sifat ko‘rsatkichlarini taqqoslash asosi qilib qabul qilingan bazis mahsulotning sifat ko‘rsatkichlari bilan taqqoslashga asoslangan.

2.3. Korxonada sifat menejmentining uslublarini joriy etishni takomillashtirish

Bugungi kunda zamonaviy bozor iqtisodiyoti sharoitida korxonalar samarali sifat menejmentiga ehtiyoj sezmoqda. Avvalo, bu hozirgi vaqtda iqtisodiy bozorda zamonaviy tashkilotlar o‘rtasida qattiq raqobat mavjudligi bilan bog‘liq. Raqobat shu qadar kuchliki, muvaffaqiyatli faoliyat ko‘rsatayotgan har bir tashkilot tadbirkorlik tarkibida mustahkam mavqega ega bo‘lishi kerak.

Shu munosabat bilan zamonaviy korxonalar birinchi navbatda sotiladigan mahsulotlarning yuqori sifatini yaratishi, shuningdek uning sifatini boshqarishga alohida e’tibor berishlari kerak.

Mahsulot sifatini boshqarish-bu mahsulotni shakllantirish va sotishda, uning sifati va yuqori darajasini ta’minlash va saqlash uchun to‘g‘ridan-to‘g‘ri amalga oshiriladigan chora-tadbirlar majmui.

Zamonaviy korxonalarda sifatni boshqarishni izchil va samarali amalga oshirilishi uchun tashkilot rahbariyati ushbu tizimni asta-sekin ishlab chiqishi va amalga oshirishi kerak, uni birinchi navbatda maqsadlarga erishish vositasi sifatida ko‘rib chiqishi va zamonaviy korxonada muayyan siyosatni amalga oshirishi kerak. Korxonada sifat menejmentini boshqarish sohasidagi siyosat mahsulot sifatini ta’minlash, boshqarish va optimallashtirish tarkibiy qismlarini o‘z ichiga olgan sifat tizimini o‘z ichiga oladi.

Boshqaruv sifatining samaradorligi sifat menejmenti sohasida belgilangan maqsadlarga erishish uchun korxonada, tashkilotda

qo‘llaniladigan usullari bo‘lgan ishlab chiqilgan boshqaruv usullari tizimiga asoslanadi.

Korxonada sifatni boshqarishning zamonaviy uslublarini joriy etish jarayoni quyidagi usullar qo‘llaniladi:

- iqtisodiy usullar. Ushbu usullar sifatli mahsulotlarni yaratish, shuningdek ularni bozorlarga sotish uchun iqtisodiy sharoitlarni shakllantiradi;

- xodimlarni yuqori sifatli mahsulotlar ishlab chiqarishga undaydigan korxona xodimlarini moddiy rag‘batlantirish usullari;

- tashkiliy va ma’muriy usullar. Ushbu usullar normativ-huquqiy hujjatlarning barcha zarur talablarini, shuningdek korxona rahbariyatining boshqa ko‘rsatmalari va buyruqlarini o‘z ichiga oladi;

- ta’lim usullari. Ushbu usullarning mohiyati mahsulotlarni ishlab chiqarish jarayonining barcha ishtirokchilariga ularni o‘z vazifalarini yuqori sifatli bajarishga undash uchun to‘g‘ridan-to‘g‘ri ta’sir ko‘rsatishdan iborat.

Bundan tashqari, ISO 9000 xalqaro standartlariga muvofiq qurilgan zamonaviy korxonalarda sifatni boshqarish, ushbu standartlarga rioya qilish mijozlarga mahsulot sifatining ma’lum darajasini kafolatlaydi.

Korxonada sifatni boshqarish uslublaridan foydalanib, kelajakda kompaniyaning iqtisodiy o‘sishiga olib keladigan turli xil muammolarni hal qilish mumkin. Tizim mahsulotlarni barqaror ishlab chiqarishga va ularning sifatini nazorat qilishga yordam beradi. Shuningdek, bu ishlab chiqarish hajmini oshirishga, yangi bozorlarga chiqishga yordam beradi. Mahsulot sifatini oshirish uni qimmatroq sotishga imkon beradi, korxonaning umumiy raqobatbardoshligini oshiradi, shuningdek tashkilotning moliyaviy holatini barqarorlashtiradi. Mahsulot hayot siklining har bir bosqichida sifat tizimining o‘ziga xos talablari mavjud. Barcha o‘zgarishlar bosqichma-bosqich amalga oshiriladi.

Korxonada sifat boshqaruvi tizimini joriy etish nafaqat tovar-ishlab chiqarish sohasiga ta’sir qiladi. Bu, shuningdek, faoliyati xizmatlarni taqdim etish bilan bog‘liq bo‘lgan korxonalar uchun yuqori darajadagi xizmat ko‘rsatishni o‘rnatishga ham tegishli. Bunga quyidagilar kiradi: mijozlarga xizmat ko‘rsatish, ishning miqdoriy va sifat standartlari.

Shuningdek, sifat menejmenti tizimi korxona boshqaruvini tartibga soladi. Bu korxonada odamlar va jarayonlarni boshqarishni optimallashtirishga imkon beradi. Kelajakda qabul qilingan boshqaruv qarorlarining sifati oshadi, biznes jarayonlarining rentabelligi oshadi.

Sifat boshqaruvi tizimini ishlab chiqish va joriy etish bosqichlari to‘g‘ri maqsadlarni belgilash va kerakli natijalarga erishish uchun tahlil qilish va tayyorlash korxonada mavjud vaziyatni bilishingiz kerak. Bularning barchasidan oldin sifat menejmenti tizimini joriy etish natijasida nimaga erishish kerakligini ko‘rsatadigan batafsil reja tuziladi va xodimlarga beriladi.

Korxonalarda sifat menejmenti uslublarini takomillashtirishning dolzarbligi so‘nggi yillarda zamonaviy ilg‘or korxonalar tashkilotlarda sifat vositalari va usullarini joriy etish orqali mahsulot va xizmatlar sifatini oshirishga qaratilganligi bilan izohlanadi.

Sifat menejmenti uslublarini takomillashtirish tashkilotni baholashning eng muhim mezonlaridan biri uning raqobatbardoshligini oshiradi.

Sifatni boshqarish uslublarini takomillashtirish bilan barcha bo‘limlarning ishi integratsiya qilinadi, bu xodimlarning sifat bo‘yicha bilim darajasini oshiradi, umumiy ishtirokga olib keladi va tashkilotning barcha bo‘limlari ishini yaxshilaydi.

Shunday qilib, sifat menejmenti uslublarini takomillashtirish korxonaning ijtimoiy-iqtisodiy ko‘rsatkichlariga va uning sohada egallagan mavqeiga bevosita ta’sir qiladi.

Nazorat savollari:

1. Standartlashtirish va ekologiyaning bog‘liqligi nimada?
2. Mahsulot standartlashtirish hamda sertifikatlash va ularning kontrafakt mahsulot bilan kurashishdagi roli?
3. Samaradorlik deganda nimani tushunasiz?
4. Standartlashtirish ishlarining iqtisodiy samaradorligi qanday baholanadi?
5. Iqtisodiy samaraning aniq qiymatini olishning muhim sharti nimadan iborat?

6. Sistemalar samaradorligi qanday aniqlanadi?
7. Muomala va iste’mol bosqichlarida iqtisodiy samarani hisoblash uchun nimalar hisobga olinadi?
8. Integral samara qanday aniqlanadi?
9. Korxona faoliyatini takomillashtirish nimalardan iborat?
10. Zamonaviy korxonalarda sifatni boshqarishni izchil va samarali amalga oshirilish nimalarga bog‘liq?

III BOB. FAOLIYATNI YAXSHILASHGA RAHBARLIK QILISH

3.1. Rahbariyat faoliyatini takomillashtirish bo‘yicha olib borilayotgan ishlar

Faoliyatni takomillashtirishda rahbarlar ijrochilarni boshqarish va motivlashtirish hamda nazorat qilish evaziga ishning bajarilishini ta’minlaydilar. Shu bilan birga, bo‘ysinuvchilarining potentsial imkoniyatlarini hisobga oladigan rahbarlar, ularning salohiyatining yuzaga chiqishiga va ularda vazifalarini bajarishga ijodiy yondashuv asosida bajarish ko‘nikmalarini shakllanishiga ko‘maklashadilar. Zamonaviy rahbarning asosiy vazifasi – bu o‘z bo‘linmasining ish faoliyatni samarali tashkil etish va shu orqali yuqori natijalarga erishishni ta‘minlashdan iborat. Ushbu maqsadni amalga oshirishda zamonaviy rahbarlar o‘zlariga katta mas’uliyat yuklatilganini his qilishlari zarur, chunki sifatli ishlab chiqarilgan mahsulotdan yuqori daromad olish uchun bu shart hisoblanadi.

Har bir zamonaviy rahbar ish sifati bo‘yicha aniq standartlar belgilab, ularga rioya qilishda o‘z jamoasiga o‘rnak ko‘rsatishi zarur. Shuningdek, u ishning sifatini yaxshilash jarayonining faol ishtirokchilaridan biri bo‘lishi lozim.

Quyi bo‘g‘in rahbarlari hamda ularning bo‘ysinuvchilari ishlarni juda sifatli bajarishni xohlasalar-da, ba’zida yuqori va o‘rta bo‘g‘in rahbarlaridan olingan ko‘rsatmalar ularning intilishlariga mos kelmasligi mumkin. Natijada, ishchilar va quyi bo‘g‘indagi bo‘ysinuvchi rahbarlar ishda belgilangan sifat standartlariga rioya qilishga majbur bo‘ladilar.

Sifat bugungi kunda dolzarb masala hisoblanganligi sababli, har bir korxona va tashkilotda kun tartibini kiritish zarur. Ishni yaxshilash bo‘yicha boshqarma standartlar o‘rnatmoqchi bo‘lsa, ishchilar o‘z ishlarining qanday baholanishi haqida ma’lumotga ega bo‘lishi lozim. Har bir pog‘onalardagi rahbarlar bo‘ysinuvchilarga ega bo‘lib, ularning ibrat olishiga mas’uldirlar. Rahbar bo‘ysinuvchilarining nuqsonsiz ishlashini xohlasa, u ishida ko‘p mashaqqatlar evaziga o‘zining xatolarini tuzatishi lozim.

Sifatga yangicha yondashuv tashkilotning yuqori pog‘onadagi rahbarlaridan boshlanishi zarur. Suv toshqiniga o‘xshab, eski va zararli ko‘nikmalar hamda an’analarni yuvib tashlagan holda, rahbariyatning har bir bo‘g‘iniga tarqalishi lozim. Bu jarayonda rahbariyat quyidagi vazifalarni hal qiladi:

a. resurslarni to’g‘ri taqsimlash;
b. tashkiliy tuzilmani yaratish;
c. liderlarga yuqori mas’uliyatli topshiriqlar berish;
d. ish standatlarini aniqlash va o‘rnatish;
e. korxonaning siyosatni belgilash;
f. vazifalarni topshirish va bajarish bo‘yicha ko‘rsatmalar berish;
g. ish usullarini aniqlash;
h. asosiy yo‘nalishlarni belgilash;
i. faoliyat natijalarini baholash va rag‘batlantirish;
j. xodimlarni tanlash va tayorlash;
k. faoliyatni yaxshilashdagi to‘siqlarni bartaraf etish.

Tashkilot rahbariyati ishchilarga o‘z vazifalarini bajarishiga to‘sqinlik qiluvchi to‘siqlarni yo‘q qilishga e’tibor berishi kerak. Shuningdek, ishchilarga va xizmatchilarga quyidagi sharoitlarni yaratishi kerak:

- ✓ majburiyatlarini sifatli bajarish uchun yetarli vaqt ajratilishi;
- ✓vazifalar uchun mos keladigan mehnat vositalari va o‘quv qo‘llanmalari ta’minlanishi;
- ✓yo‘lda uchraydigan to‘siqlarni bartaraf qila oladigan, ishni to‘g‘ri bajarilishining ahamiyatini tushuntira oladigan, sifatni oshirishni rag‘batlantiradigan va mukofotlaydigan rahbarlar tanlanishi.

Barcha zamonaviy rahbarlarning asosiy vazifasi o‘z mas’uliyatidagi faoliyatni to‘liq anglab, bo‘ysinuvchilarni ishni takomillashtirishda mavjud to‘siqlarni aniqlab, ularni bartaraf qilishdir. Bo‘ysinuvchilar orqali ortilgan ish tajribasi qiyinchiliklarni yengib o‘tishning samarali usuli sifatida ko‘rsatiladi.

Yuqori rahbariyatning faoliyati samaradorlikni oshirish strategiyasini shakllantirish va amalga oshirishda hal qiluvchi rol

o‘ynaydi, maqsadlarni va ustuvorliklarni belgilaydi, xodimlarni rag‘batlantiradi va o‘zgarishlarni kiritish uchun sharoit yaratadi.

Strategiya yuqori rahbariyat tashkilotning kelajagi uchun aniq tasavvurni shakllantiradi, tizim va jarayonlarni takomillashtirishni o‘z ichiga olgan strategik maqsadlar va rivojlanish yo‘nalishlarini belgilaydi.

Tashkilotda yaxshilash madaniyati bu doimiy takomillashtirish madaniyatini yaratishdan iborat bo‘lib, bunda xodimlar tashabbusi, ochiq muloqot va g‘oyalarni hurmat qilish, hatto g‘ayrioddiy ko‘rinadiganlar ham rag‘batlantiriladi. Samaradorlikni oshirish loyihalarini amalga oshirish uchun zarur resurslarni, shu jumladan moliyaviy, vaqt va xodimlarni ta’minlaydiva personalni takomillashtirishga sodiqligini namoyish qilish va namuna ko‘rsatish orqali rag‘batlantiradi shu bilan birga samaradorlikni oshirish rejalari bo‘yicha taraqqiyotni nazorat qiladi, natijalarni baholaydi va strategiyaga tuzatishlar kiritadi.

Boshqaruv organlari deb bu tashkilot yoki tizimda qarorlar qabul qiluvchi va harakatlarni muvofiqlashtiruvchi tuzilmalar. Ular rasmiy yoki norasmiy bo‘lishi mumkin va ularning funktsiyalari tashkilot turiga davlat, tijorat, notijorat va boshqalar qarab farqlanadi.

Asosiy boshqaruv elementlari:

1. Direktorlar kengashi bularning vazifalariga strategiyani aniqlash, boshqaruv faoliyatini nazorat qilish kiradi. Bunga misol qilib, aksiyadorlik jamiyatida direktorlar kengashi asosiy qarorlarni qabul qilish, masalan, byudjetni tasdiqlash yoki bosh direktorni tanlash uchun javobgardir.

2. Ijroiya qo‘mitasi. Mazkur qo‘mitaning strategiyalarni amalga oshirish, operativ boshqaruv funktsiyalari mavjud. Ijroiya qo‘mitasi dolzarb masalalar bo‘yicha qarorlar qabul qilishi va turli bo‘limlar ishini muvofiqlashtirishi mumkin.

3. Taftish komissiyasi moliyaviy hisobotlarni va qonuniy muvofiqlikni tekshiradi. Taftish komissiyasi moliyaviy qoidabuzarliklarni aniqlashi va tuzatish choralarini tavsiya qilishi mumkin.

4. Ishchi guruhlar va komissiyalar bular aniq vazifalar va muammolarni hal qiladi. Masalan, innovatsiya qo‘mitasi bozor

ehtiyojlaridan kelib chiqqan holda yangi mahsulot va xizmatlarni ishlab chiqishi mumkin.

Samaradorlikni oshirish bo‘yicha kengash - bu jarayonlarni tartibga solish, samaradorlikni oshirish va tashkilot ichidagi innovatsiyalarni rivojlantirishga qaratilgan organ. Bu jarayon ishning asosiy yo‘nalishlari:

1. Joriy jarayonlarni tahlil qilish;
2. Tavsiyalarni ishlab chiqish;
3. O‘zgarishlarni amalga oshirish monitoring;
4. Kadrlar tayyorlash va malakasini oshirish;
5. Fikr-mulohaza va strategiyaga tuzatishlar.

Samarali boshqaruv va ish faoliyatini yaxshilash kengashi har qanday tashkilot muvaffaqiyatida asosiy rol o‘ynaydi. Doimiy tahlil qilish, innovatsiyalar va xodimlarni o‘qitish raqobatbardoshlikni oshirish va bozordagi o‘zgarishlarga moslashishga yordam beradi.

Talablarni baholash - bu loyiha yoki tashkilot doirasida bajarilishi kerak bo‘lgan ehtiyojlar, taxminlar va standartlarni aniqlash va tahlil qilish jarayoni. Ushbu bosqich juda muhim, chunki u keyingi ish uchun poydevor qo‘yadi va tushunmovchiliklarni oldini oladi.

Talablarni baholashning asosiy jihatlari:

- manfaatdor tomonlarni aniqlash: loyihaga ta’sir qilishi mumkin bo‘lgan yoki uning natijalariga ta’sir qilishi mumkin bo‘lgan barcha guruhlarni aniqlash. Bu mijozlar, xodimlar, sheriklar va boshqa manfaatdor tomonlar bo‘lishi mumkin.

- axborot yig‘ish: talablar haqida ma’lumot olish uchun turli usullardan foydalanish. Bu intervyular, so‘rovlar, fokus-guruhlar yoki hujjatlar tahlili bo‘lishi mumkin.

- talablarni tahlil qilish: to‘plangan talablarning tasnifi va ustuvorligi. Loyihani muvaffaqiyatli yakunlash uchun qaysi biri muhimligini aniqlash muhim.

- hujjatlar: keyingi ish uchun asos bo‘lib xizmat qiladigan aniq va tushunarli hujjatlarni yaratish. Bu spetsifikatsiyalar, jadvallar va diagrammalarni o‘z ichiga olishi mumkin.

Talablar aniqlangan va hujjatlashtirilgandan so‘ng, erishilgan natijalarni baholash kerak. Bu sizga topshirilgan vazifalar qanchalik muvaffaqiyatli bajarilganligini tushunish imkonini beradi.

Natijalarni baholashning asosiy jihatlari:

- maqsadlar bilan taqqoslash: natijalarni asl maqsadlar kontekstida baholash. Bunga miqdoriy ko‘rsatkichlar (masalan, sotishning 20% ga o‘sishi) va sifat ko‘rsatkichlari (masalan, mijozlar ehtiyojini qondirishning ortishi) kiradi.

- variant tahlili: rejalashtirilgan va haqiqiy natijalar o‘rtasidagi farqni aniqlash. Bu sizga nima noto‘g‘ri bo‘lganini va yaxshilash uchun qanday choralar ko‘rishingiz mumkinligini tushunishga yordam beradi.

- teskari aloqa: erishilgan natijalar bo‘yicha manfaatdor tomonlarning fikrlarini to‘plash. Bu kelajakdagi harakatlarni sozlash uchun qimmatli ma’lumot berishi mumkin.

Targ‘ibot - bu jamoatchilik fikri va xulq-atvorini shakllantirish uchun axborotni tarqatish jarayoni. Tashkilot kontekstida tashviqot ijobiy imidj yaratishga, mijozlar yoki xodimlarni jalb qilishga qaratilgan bo‘lishi mumkin. Targ‘ibotning asosiy jihatlari:

- maqsadlarni aniqlash: tinglovchilarga aniq nimani etkazish kerakligini aniq tushunish. Bu yangi mahsulotlar, kompaniya siyosatidagi o‘zgarishlar yoki yutuqlar haqida ma’lumot bo‘lishi mumkin.

- aloqa kanallarini tanlash: maqsadli auditoriyaga erishish uchun turli usullardan foydalanish. Bu ijtimoiy tarmoqlar, press-relizlar, vebinarlar va boshqa formatlar bo‘lishi mumkin.

- kontent yaratish: tomoshabinlar uchun qiziqarli va foydali bo‘lgan materiallarni tayyorlash. Mavjud til va jozibali formatdan foydalanish muhimdir.

- samaradorlikni baholash: reklama tadbirlari natijalarini tahlil qilish. Bu trafik statistikasini, sharhlarni va boshqa ko‘rsatkichlarni o‘rganishni o‘z ichiga olishi mumkin.

Ta’lim - bu xodimlarga bilim va ko‘nikmalarni o‘tkazish, ularning malakasi va samaradorligini oshirish jarayonidir. Trening ham rasmiy

(kurslar, treninglar) va norasmiy (tajriba almashish, murabbiylik) bo‘lishi mumkin. Treningning asosiy jihatlari:

- ta’lim ehtiyojlarini aniqlash: xodimlarning mavjud ko‘nikmalarini tahlil qilish va bilimlardagi kamchiliklarni aniqlash. Bu so‘rovlar, suhbatlar yoki baholash testlari orqali amalga oshirilishi mumkin.

- o‘quv dasturlarini ishlab chiqish: Aniqlangan ehtiyojlarni qondiradigan kurslar va treninglar yaratish. Xodimlarning turli xil ta’lim uslublarini hisobga olish muhimdir.

- o‘qitishni amalga oshirish: o‘quv jarayonini tashkil etish, shu jumladan formatlar (yuzma-yuz, onlayn) va resurslarni (ma’ruzachilar, materiallar) tanlash.

- o‘quv natijalarini baholash: Amalga oshirilgan faoliyat samaradorligini o‘lchash. Bunga xodimlarni treningdan so‘ng sinovdan o‘tkazish, ishlashdagi o‘zgarishlarni tahlil qilish va fikr-mulohazalarni yig‘ish kiradi.

Talablar va natijalarni baholash, shuningdek, rag‘batlantirish va o‘qitish muvaffaqiyatli boshqaruvning asosiy elementlari hisoblanadi

3.2. Rahbarlikning ob’ektlari, resurslari va usullari

Rahbarlikning ob’ektlari, resurslari va usullariga quyidagilar kiradi:

1. rahbarlik ob’ektlari bu rahbarning ta’siri yo‘naltirilgan elementlar etakchilik ob’ektlari hisoblanadi. Bularga quyidagilar kiradi:

- xodimlar: rahbarlik birinchi navbatda tashkilotda ishlaydigan odamlarga qaratilgan. Bunga bevosita hisobotlar ham, kengroq jamoa ham kiradi.

- jarayonlar: rahbarlar ish jarayonlari va tartiblariga ham ta’sir qiladi, ularni tashkilot maqsadlariga erishish uchun to‘g‘ri yo‘nalishga yo‘naltiradi.

- tashkiliy madaniyat: etakchilik kompaniya ichidagi madaniyatni, shu jumladan qadriyatlar, me’yorlar va urf-odatlarni shakllantiradi va qo‘llab-quvvatlaydi.

- strategiya: rahbarlar tashkilotning strategik yo‘nalishlari va maqsadlarini shakllantirishda ishtirok etadilar.

2. rahbarlik resurslari rahbarlar o‘z maqsadlariga erishish uchun foydalanishlari mumkin bo‘lgan manbalarga quyidagilar kiradi:

- inson resurslari: bular jamoaning ko‘nikmalari va qobiliyatlari, shuningdek, ularning motivatsiyasi va ishtiroki.

- moliyaviy resurslar: strategiyalarni amalga oshirish uchun ishlatilishi mumkin bo‘lgan byudjet va loyihalarni moliyalashtirish.

- vaqt resurslari: vazifalarni bajarish va maqsadlarga erishish uchun vaqt mavjud.

- axborot resurslari: asoslangan qarorlar qabul qilishga yordam beruvchi ma’lumotlar va tahliliy ma’lumotlar.

3. rahbarlik usullari rahbarning uslubi va maqsadlariga qarab farq qilishi mumkin. Asosiy usullarga quyidagilar kiradi:

- avtoritar uslub: rahbar mustaqil ravishda qaror qabul qiladi va ularning muhokamasiz bajarilishini kutadi. Ushbu usul inqirozli vaziyatlarda samarali bo‘lishi mumkin.

- demokratik uslub: rahbar qaror qabul qilish jarayoniga jamoani jalb qiladi, bu motivatsiya va ishtirokni oshiradi.

- transformatsion etakchilik: rahbarlar kelajakka qarashni yaratish va shaxsiy rivojlanishni rag‘batlantirish orqali xodimlarni ilhomlantiradi va rag‘batlantiradi.

- xizmatkor etakchilik: rahbar jamoa manfaatlarini o‘z manfaatlaridan ustun qo‘yadi, ularning rivojlanishi va farovonligini qo‘llab-quvvatlaydi.

Direktorlar kengashi - bu tashkilotni boshqarish uchun aktsiyadorlar tomonidan saylanadigan odamlar guruhi. Direktorlar kengashining asosiy funktsiyalariga quyidagilar kiradi:

- strategik etakchilik: kompaniyaning uzoq muddatli maqsadlari va strategiyalarini belgilash, shuningdek ularning amalga oshirilishini nazorat qilish.

- boshqaruv nazorati: bosh direktor va boshqa menejerlar faoliyatini baholash, kompaniyaning samarali boshqaruvini ta’minlash.

- moliyaviy nazorat: byudjetni tasdiqlash, moliyaviy hisobotlarni tahlil qilish va moliyaviy risklarni nazorat qilish.

- korporativ javobgarlik: axloqiy me’yorlar va qonun hujjatlariga rioya etilishini ta’minlash, aksiyadorlar va boshqa manfaatdor tomonlarning manfaatlarini himoya qilish.

- risklarni baholash: biznes uchun potentsial xavflarni aniqlash va ularni minimallashtirish strategiyalarini ishlab chiqish.

Ma’muriy guruh (yoki boshqaruv guruhi) tashkilotning kundalik boshqaruvi uchun javobgardir. Asosiy xususiyatlarga quyidagilar kiradi:

- operatsion boshqaruv: kompaniyaning kundalik faoliyatini tashkil etish va muvofiqlashtirish, shu jumladan vazifalar va resurslarni taqsimlash.

- aloqa: samarali ichki va tashqi aloqalarni, shu jumladan xodimlar, mijozlar va hamkorlar bilan o‘zaro munosabatlarni ta’minlash.

- loyiha boshqaruvi: strategik maqsadlarga erishishga qaratilgan loyihalarni rejalashtirish, amalga oshirish va monitoring qilish.

- xodimlarni rivojlantirish: xodimlarni o‘qitish va rivojlantirish, motivatsiya va malaka oshirish dasturlarini yaratish.

- ma’lumotlarni tahlil qilish: boshqaruv qarorlarini oqilona qabul qilish uchun ma’lumotlarni to‘plash va tahlil qilish.

Etakchilik ko‘plab ob’ektlar, resurslar va usullarni o‘z ichiga olgan murakkab jarayondir. Samarali etakchilik direktorlar kengashi va boshqaruv jamoasining funktsiyalarini tushunishni talab qiladi.

Har ikkala tuzilma ham strategik yo‘nalish va operativ nazoratni ta’minlab, tashkilot muvaffaqiyatida asosiy rol o‘ynaydi. Ular o‘rtasidagi sinergiya kompaniyaga o‘z maqsadlariga erishish va tashqi muhitdagi o‘zgarishlarga moslashish imkonini beradi.

Direktorlar kengashining ichki yig‘ilishlari tashkilotning strategik boshqaruvida asosiy rol o‘ynaydi. Bunday yig‘ilishlarning kun tartibi joriy biznes ehtiyojlari, tashqi omillar va ichki muammolarga qarab o‘zgartirilishi va to‘ldirilishi mumkin.

Kun tartibiga kiritilishi mumkin bo‘lgan bir nechta jihatlar:

1. Ishlash natijalarini muhokama qilish ya’ni moliyaviy ko‘rsatkichlar tahlili hamda xaridorlarning fikr-mulohazalari eshitib muhokama qilish.

2. Xavfni baholash bunda sifat risklari va "jim iste’molchi" tahlilini olib borish va aniqlash.

3. Sifatni oshirish strategiyalari bu yerda sifatni oshirish rejalarini ishlab chiqish va ta’lim va rivojlanishga sarmoya kiritish.

4. Korporativ ijtimoiy javobgarlik jamoatchilik fikriga ta’sirini aniqlash.

Korxona faoliyatini olib borishda rahbar tomonidan samarali sifat menejmenti va mijozlar fikriga e’tibor qaratishi vujudga keladigan xavflarni minimallashtirish va kompaniyaning barqaror rivojlanishini ta’minlashga yordam beradi.

3.3. Takomillashtirish jarayonining bir qismi sifatida o‘quv dasturlari jarayon ishtirokchilariga qo‘yiladigan talablardir.

Ta’lim dasturlari tashkilotlarda ham, alohida jamoalarda ham takomillashtirish jarayonida asosiy rol o‘ynaydi. Ular ishtirokchilarning yangilanishlarini ta’minlashga, ularning malakasini oshirishga va kompaniyaning strategik maqsadlariga erishishga hissa qo‘shishga yordam beradi.

O‘quv jarayoni ishtirokchilariga qo‘yiladigan asosiy jihatlar va talablari mavjud:

1. Treningning maqsad va vazifalari ta’lim dasturlari tashkilot maqsadlari bilan aniq bog‘langan bo‘lishi kerak. Bu ishtirokchilar o‘z vazifalarini yuqori darajada bajarish uchun zarur bo‘lgan ko‘nikmalarni rivojlantirishlari kerak va o‘zgarishlarga moslashishni o‘z ichiga oladi.

2. o‘quv dasturlari mazmuni ishtirokchilarga ularning ishi kompaniyaning umumiy maqsadlariga qanday ta’sir qilishini tushunishga yordam beradigan printsiplar, usullar va vositalarni bilishi; o’zlashtirilgan bilimlarni amaliyotda tatbiq etish imkoniyati, materialni yaxshiroq o‘zlashtirishni ta’minlab, nazariy jihatlarni kompaniya yoki sanoat amaliyotidagi real vaziyatlar bilan bog‘lash imkonini yaratadi.

3. muvaffaqiyatli trening uchun ishtirokchilar faol ishtirok etishlari muhimdir. Har bir ishtirokchi o‘z rolini bilib, shaxsiy rivojlanishga intilishi, shuningdek, o‘quv dasturlarini takomillashtirishga oid fikr va takliflarini boshqalar bilan bo‘lishishlari kerak.

4. ta’lim natijalarini baholash uchun aniq mezonlarni ishlab chiqish, masalan, samaradorlikni oshirish yoki mijozlar ehtiyojini qondirish va natijalarni muntazam ravishda tahlil qilish va ishtirokchilarning ehtiyojlari va biznes muhitidagi o‘zgarishlarga qarab o‘quv dasturlarini tuzatishdan iborat.

5. doimiy ravishda bilimlarni yangilab turish: Ishtirokchilar eng so‘ngi ma’lumotlarga va yangi ish usullariga ega bo‘lishi kerak, shu bilan birga tashkilotda o‘rganish kasbiy o‘sishning ajralmas qismi sifatida qaraladigan madaniyatni yaratish muhimdir.

Takomillashtirish bo‘yicha o‘quv dasturlari nafaqat ishtirokchilarga qo‘yiladigan talablar, balki tashkilotlarga o‘zgarishlarga moslashish, xizmatlar va mahsulotlar sifatini yaxshilash, inson kapitalini rivojlantirish imkonini beruvchi strategik vositadir. Samarali o‘quv dasturlari zamonaviy bozor talablariga javob berishga tayyor va o‘z maqsadlariga erishishga qodir bo‘lgan yuqori malakali jamoani yaratishga yordam beradi.

Funktsional birliklarning ish faoliyatini yaxshilash tashkilotning umumiy samaradorligini oshirishning muhim vazifasidir. Ushbu jarayon tizimli yondashuvni talab qiladi va bir nechta asosiy bosqichlarni o‘z ichiga oladi:

1. so‘rovlar, suhbatlar, hisobotlarni tahlil qilish va statistika kabi ma’lumotlarni to‘plashning turli usullaridan foydalanish;

2. maqsadlar aniq, o‘lchanadigan, erishish mumkin, tegishli va vaqt chegaralanganligiga ishonchli bo‘lishi kerak;

3. rejani amalga oshirish uchun zarur resurslarni - moliyaviy, vaqt va insoniy resurslarni aniqlab, real muddatlarni belgilash;

4. jarayonning shaffofligini va paydo bo‘lgan muammolarni o‘z vaqtida hal qilishni ta’minlash uchun barcha ishtirokchilar o‘rtasida ochiq muloqot yo‘nalishlarini qo‘llab-quvvatlash;

5. amalga oshirilgan faoliyat muvaffaqiyatini baholashning aniq mezonlarini belgilash va muntazam tahlil qilish;

6. aniqlangan muammolarni tahlil qilish asosida harakatlar rejasini yoki jarayonlarning o‘zini to‘g‘rilash;

7. yangilangan hujjatlar asosida xodimlarni yangi ish usullari bo‘yicha o‘qitish.

Funktsional bo‘limlar faoliyatini yaxshilash bo‘yicha rejalarni ishlab chiqish va amalga oshirish tashkilot samaradorligini oshirish uchun murakkab, ammo zarur jarayondir va ularni doimiy takomillashtirib borish kompaniyaning strategik maqsadlariga erishishga olib keladi.

Nazorat savollari:

1. Rahbariyat faoliyatini takomillashtirishga nimalar kiradi?
2. Rahbariyat faoliyatini takomillashtirishga bo‘yicha olib borilayotgan ishlar?
3. Rahbarlikning ob’ektlariga nimalar kiradi?
4. Rahbarlikning resurslariga nimalar kiradi?
5. Rahbarlikning usullari nima?
6. Takomillashtirish jarayonining o‘quv dasturlari qanday?
7. Jarayon ishtirokchilariga qo‘yiladigan talab?

IV BOB.TASHKILOTNING FAOLIYATINI TAKOMILLASHTIRISHDA BOSHQARUV XODIMLARINING ISHTIROKI

4.1. Xodimlarni jamoaviy boshqarish

Tashkilotda ishni yaxshilash jarayonida bilimlni o‘zlashtirishning uch bosqichi ko’pincha takomillashuv narvonlariga qiyoslanadi va bular:

1. birinchi bosqichda rahbariyat takomillashuv zaruriyatini tushunib, yangi talablar, javobgarlikni kimga va nima uchun berish kerakligini aniqlaydi, shuningdek jarayonning qanday tarkibdan iborat ekanini anglaydi. Birinchi darajaga yetgan rahbarlar sifatni oshirish zaruratini his qiladilar, lekin vakolatlarni tezda boshqa bir kishiga, masalan, sifat xizmatiga topshirish niyatida bo‘ladilar.

2. rahbariyatning jarayonni qo‘llab – quvvatlashga tayyorligi, rahbarlarning ish natijalarini yaxshilash zaruriyatiga ishonishi va ba’zi resurslarni ishga jalb qilishga tayyor ekanliklarini ko‘rsatadi. Biroq, rahbarlar faoliyatni yaxshilash jarayonining maqsadlarini faqat tushunish bilan cheklanmay, ular boshqalarga tushuntirishda ham qiyinchiliklarga duch keladilar.

3. rahbarlarning ushbu jarayonda faol ishtirok etishlarini ta’minlash muhimdir. Faoliyatni yaxshilash jarayonida rahbariyatning o‘z missiyasini amalga oshirishga qaratilgan qarori asosiy ahamiyatga ega. Agar rahbariyat faoliyatni yaxshilashda faol qatnashishga ongli ravishda qaror qilsa, butun ma’muriy apparatni yig‘ib, ishning yaxshilanish jarayonini va rahbarlarning undagi qatnashuvini tahlil qilish zarur bo‘ladi.

Har bir faolioyatni yaxshilash jarayonida quyidagi masalalarni hal qilish zarur:

- faoliyat standartlari xatolarsiz ishlashga olib kelishini hamma to’g‘ri tushunishi;
- tashkilot xatolar paydo bo‘lganida ularni bartaraf qilishni emas, muammolar yuzaga kelishining oldini olishni ko‘zlayotganini ma’lum qilish;

o Sifatning pastligidan kelib chiqgan xarajatlarni tahlil qilish.;

o modernizatsiyalashning asosiy tamoyillarini ko‘rib chiqish;

o muammolarning sakson besh foizi faqat rahbariyat yordamida hal qilinishi mumkinligini va tashkilot rahbarining mehnat natijalarisifati uchun javobgarlikni nazorat-taftish xizmatiga emas, balki rahbariyatga ko'rib chiqish uchun topshirishi;

o faoliyatni mahsuldorlikini yaxshilash jarayonini amalga oshirish rejasini ko‘rib chiqish;

o yaxshilash jarayonining hamma bo‘linmalarga tatbiq etilishini ta’kidlash;

o bu jarayon rahbarlikning yangi usuli ekanligini va boshqaruv tizimini qayta qurishga qaratilganligini tushuntirish;

o jarayonning samaradorligi hamma narsadan muhimroq ekanligini va u faol ishtirokni talab qilishini ta’kidlash;

o har bir rahbarni mahsuldorlik texnikasidan foydalanishga o'rgatish va bo'ysunuvchi rahbarlar o'z malakalarini oddiy ishchilarga o'tkazishlarini ta'minlash;

o dastlab bu jarayonni amalga oshirish rahbariyatdan boshlanishini, ma’muriy-boshqaruv xodimlari jarayonning ahamiyati va mohiyatini tushunib, uning muvaffaqiyatiga qiziqish bildirganidan so‘ng barcha xodimlar tomonidan amalga oshirilishini tushuntirish;

o barcha xulosalarni faoliyatni yaxshilash bo‘yicha qo‘mitaga taqdim etish.

Rahbarlar o'zlariga bo'ysunuvchilarning ish sifati korxona muvaffaqiyatini belgilab berishini yaxshi bilishadi. Jamoaviy boshqaruv – bu zamonaviy rahbarlik uslubi bo‘lib, unda xodimlar ishlab chiqarish masalalarini hal qilishda faol ishtirok etadilar. Mazkur konsepsiyada zamonamizning bir qator boshqaruvni tashkil etish usullari tan olingan bo‘lib, ularga sifat to‘garaklari, ishchi brigadalari, jarayonlarni tartibga solish bo‘yicha guruhlar, sifatni oshirish guruhlari, maqsadli guruhlar hamda o‘z-o‘zini boshqaruvchi yarim avtonom jamoalar kiradi. Konsepsiyaning samaradorligi asoslangan bo‘lsa-da, ba’zi korxonalarda u rahbariyatning xatolari tufayli amalga oshirilmay qoladi.

Jamoaviy boshqaruvga amal qilinganda rahbarlar guruhlarning faoliyatini o‘zaro muvofiqlashtirish bilan shug‘ullanadi, bu esa guruhga muammolarni bartaraf etish bo‘yicha qaror qabul qilish imkonini beradi. Natijada, korxona boshqaruv faoliyatining sifatini ta’minlash masalasiga jamoa a’zolari katta mas’uliyat bilan yondashadilar.

Zamonaviy boshqarish mahoratisiz jamoa a’zolarining faoliyatini jonlantirishning iloji yo’q. Bunday maqsadga majbur qilish usullari bilan erishib bo‘lmagandek, Jamoaning faol ish olib borishi hech qachon o‘z-o‘zidan yuzaga kelmaydi.

Quyida keltirilgan tamoyillarga amal qilish orqali jamoaviy boshqaruvning samaradorligini ta’minlash mumkin:

- ❖ zamonaviy rahbarlarning o‘z vakolatlari va majburiyatlarini jamoa a’zolari o‘rtasida to’g‘ri taqsimlashi;
- ❖ zamonaviy rahbarlarning bo‘ysinuvchilariga bo’lgan ishonchi;
- ❖ muammolarning oldini olish asosiy maqsad sifatida belgilanishi lozim;
- ❖ zamonaviy rahbarlar va oddiy ishchilarning o‘zaro hamkorligisiz yuqori sifat ko‘rsatkichlariga erishish imkonsizdir.

Rahbariyat boshqaruvning demarkazlashtirilishini qo‘llab – quvvatlashi, biroq jamoa qabul qiladigan qarorlar uchun javobgarlikni o‘z zimmasida saqlashi lozim. Rahbarlar shuni anglashlari lozimki, har bir xodimning o’rinli va foydali g‘oyalarga ega va turli g‘oyalarni birlashtirish yordamida muammoning eng optimal yechimi aniqlanadi. Ishchilar va xizmatchilar tomonidan bildirilgan amaliy ahamiyatga ega takliflarni amalga oshirish rahbariyatdan talab etiladi.

Rahbariyat ishchilar va xizmatchilarni tashkilotga sadoqat ruhida tarbiyalashi va buning uchun zarur sharoitlarni yaratishi lozim. Rahbariyat jamoaning xizmatlarini e’tirof etishi lozim. Kasaba uyushmasi jamoaviy boshqaruv tizimini ishlab chiqishda albatta qatnashishi kerak. Rahbarlar jamoaviy boshqaruv tizimini yaratishni uzoq muddatli jarayon sifatida ko‘rishlari va qisqa vaqt ichida tezkor inqilobiy o‘zgarishlar kiritishning samarali natijalar bermasligini tushunishlari kerak.

Jamoaviy boshqaruvdan samarali foydalanish orqali firma quyidagi afzalliklarga va ustunliklarga ega bo‘lishi mumkin:

- xodimlarning samarali ishlashi ta'minlanadi;
- mahsulot sifati yaxshilanadi va ishlab chiqarish samaradorligi oshadi;
- to‘g‘ri va teskari aloqaning uzatilish davri qisqaradi;
- avalgi davrlarda yechimi topilmagan muammolar hal etiladi;
- personalning kayfiyati ko‘tariladi;
- bo‘linmalardagi norasmiy liderlar va rahbarlarning maqsadlarini bir-biriga moslashtiradi;
- xodimlarga tashkilotdagi muammolarni hal qilish imkoniyati taqdim etiladi.

Korxonada jamoaning boshqaruvi personalga turli xil imkoniyatlar yaratadi:

- lavozimning o‘sishi uchun keng imkoniyatlar yaratiladi;
- personal o‘zlarini tashkilotni harkatlantiruvchi kuch sifatida tasavvur qiladi;
- bajariladigan ishning yangi komponentlar bilan boyishi xodimlarning o‘z mehnatidan qoniqishini ortishiga sabab bo’ladi;
- personalni tayyorlashning optimal tizimi shakllanadi, moddiy va ma'naviy rag‘batlantirishning yangi va imkoniyatlari va turlari paydo bo‘ladi;
- tashkilot samaradorligidagi o‘sish xodimlarning o'z lavozimlarini saqlab qolishlarini kafolatlaydi;
- personalni aqliy (intellektual) rivojlantirish uchun yangi imkoniyatlar paydo bo’ladi.

Jamoaviy boshqaruv afzalliklariga qaramay, ko'p hollarda uni korxonada amalga oshirish to'siqlarga duch keladi. Quyi va o‘rta bo‘g‘in rahbarlari mazkur tushuncha haqida tasavvurning yetishmasligi tufayli damba – dam jamoaviy boshqaruvga qarshi chiqadilar.

Bundan tashqari, ular uchun korxonada shakllangan rahbarlik uslubini o‘zgartirish yuqori xavf tug‘duradigandek tuyuladi. Rahbarlarning 60-70 foizi vakolatlarining qisman yo‘qolishini o‘z pozitsiyalariga tahdid sifatida baholaydilar.

Jamoaviy boshqaruv quyi va o‘rta bo‘g‘indagi rahbarlarga quyidagi xavflarni tug‘diradi ya’ni, nufuzdan mahrum bo‘lish, ish bilan bandlikning kafolatlanmasligi, ish hajmining oshishi, vakolatlar va bo‘ysinuvchilar mehnatini mehnatini baholash huquqining yo‘qolishi, yakkaboshchilik tamoyiliga asoslangan boshliq va bo‘ysinuvchilar o‘rtasidagi munosabatlarning tugashi, shuningdek, rahbarlarning hukmron pozitsiyasining yo‘qolishi.

4.2. Personalni jamoaviy boshqaruv tizimini samaradorligi

Bugungi kunda boshqaruv apparatini boshqaruv uslubining muvaffaqiyatli o‘zgarishiga har tomonlama tayyorlash rejasini diqqat bilan ishlab chiqish va samarali amalga oshirish lozim. Jamoaviy boshqaruv usullari dastlab rahbarlar orasida sinab ko‘rilganidan so‘ng bu jarayonga oddiy ishchilarni ham jalb qilish mumkin. Bunda kasaba uyushmalari hamda rahbariyatning hamkorligini mustahkamlash haqida gapirganda, mehnat munosabatlariga oid muzokaralarda ishchilarning ijtimoiy va iqtisodiy holati esga olinmasligi haqida ba’zi bir sarosimalar yuzaga kelib turadi. Aslida bunday bo‘lmasligini amalda hayot ko‘rsatadi. Muzokaralarda tomonlar bir-birlarini muammolarni hal qilishda qo'llab-quvvatlashlari hamda mehnat sharoitlari va ish haqi kabi masalalarni muhokama qilishda bir-biri bilan raqobatlashishlari mumkin. Shuningdek kasaba uyushmalari rejalashtirishning dastlabki bosqichidan boshlab jalb qilinishi va jamoaviy boshqaruv tamoyillarini amalga oshirishda faol ishtirok etishi zarur.

Ma’lum bir tashkilotda personalni jamoaviy boshqaruv tizimining samaradorligini ta’minlash shartlari quyidagilarni o‘z ichiga oladi:

1. o‘qitish - barcha rahbarlar o'z bo'ysunuvchilari duch keladigan muammolarni hal qilish bo'yicha tegishli qarorlar qabul qilish usullarini o'zlashtirishlari kerak. Bundan tashqari, ular guruh tarkibi va faoliyatidagi o'zgarishlardan xabardor bo'lishlari zarur;

2. ishchi vazifalarni aniqlash - jamoaviy boshqaruvni qo'llashda barcha rahbarlar bo'ysunuvchilardan nimani kutishini va ularni qanday mezonlar bo'yicha baholashini bilishlari kerak. Ushbu mezonlarni bo'ysunuvchilarga yetkazish va ular bilan kelishuvga erishish juda

muhimdir. Rahbarlarning lavozim yo'riqnomalari jamoaviy boshqaruv tamoyillariga muvofiq qayta ko'rib chiqilishi kerak.

3. rag‘batlantirish va jazolash tizimini takomillashtirish, yuqori rahbariyat jamoani rag‘batlantirib, uning rahbarini jazolashi mumkin emas. Rahbariyat rag‘batlantirish va jazolash tizimini qayta ko'rib chiqishi, rahbarlarning yangi vazifalarini belgilab berishi va ularni yangi xulq-atvor modellariga yo'naltirishi kerak.

4. dastlabki bosqichda qatnashuv - jamoaviy boshqaruv tizimini ishlab chiqish va joriy etishga barcha boshqaruv darajalari jalb etilishi kerak.

5. bir xil iyerarxik pog‘onadagi rahbarlarni birlashtirish bunda bir xil pog‘onadagi rahbarlar bir – birlarini yaxshiroq tushunishadi va rahbarlar o‘rtasidagi fikr almashish ularni jamoaviy boshqaruvning afzalliklariga ishontirishda muhim rol o‘ynaydi.

6. tajriba almashinuvi – bu jamoaviy boshqaruv tizimi muvaffaqiyatli joriy etilgan boshqa tashkilot yoki korxonaning vakili tashrifi bo‘lib, natijada korxona jamoasida ushbu uslubning samaradorligiga shubha qilish yo‘qoladi.

7. shaxsiy ibrat - yuqori pog‘onadagi rahbarlar jamoaviy boshqaruv siyosatiga boshqalarni ishontirish uchun avvalo o‘zlari ushbu tizimni qo‘llashishlari kerak.

8. qarorlar qabul qilish jarayonini takomillashtirish hamda uning mavqeini oshirish. Barcha qarorlarni qabul qilish uchun javobgarlik bevosita va tizimli ravishda oddiy ishchilar zimmasiga yuklanar ekan, o‘rta bo‘g‘in rahbarlari o‘zlarining mas’uliyat dasturlari va qarorlar qabul qilish bilan bog‘liq vakolatlarini quyi pog‘ona rahbarlariga tizimli tartibda taqsimlashlari kerak. Natijada quyi pog‘onadagi rahbarlarning nufuzi va ta’siri ortadi.

Ixtiyoriy pog‘onadagi rahbarlar o‘z vazifalarini yuqori darajada bajarish uchun tashkilotda umum sifat menejmentini yo‘lga qo‘yish va uni samarali oshirish masalalarini hal qilish bo‘yicha maxsus tayyorgarlikdan o‘tishlari zarur. Bunda o‘qitish quyidagi asosiy maqsadlarni o‘z oldiga qo‘yadi:

•sifat sohasidagi milliy va xalqaro muammolarini chuqur anglash va ularning kelajagini koʻra bilish;

•sifatni taʼminlash jarayonining asosiy mohiyati va ahmiyatini batafsil tushunish;

•iqtisodiy maqsadlarga samarali erishish nuqtai nazaridan boshqaruv tizimlari faoliyatini tashkil etish vositalari va usullarini mukammal darajada oʻzlashtirish;

•har bir rahbariyatning innovatsion va ijodiy tashabbuslari bilan qarorlar qabul qilish jarayoniga sifatni taʼminlash vazifalarini kiritish.

Sifat masalalari yuzasidan oʻqitish dasturlari ikki asosiy qismga boʻlinadi: tashkilot faoliyatining sifatini chuqur oʻrganish va tashkilotning sifat muammolarini hal qilish uchun sifat haqidagi nazariy va amaliy fanni oʻrganishdir.

Oʻquv – tayyorlov davrining bosqichlariga quyidagilarni kiritish mumkin va ularning har biri maʼlum bir maqsadlarga qaratilgan:

-sifatga ongli munosabatni shakllantirish va uning ahmiyatini chuqur tushunish;

-oʻrganuvchilarga oʻz faoliyatining sifatini uzluksiz oshirishning muhimligini tushuntirish;

-sifatning mazmuni, tarifi va amaliy qoʻllanilishi bilan chuqur tanishuv;

-sifat tomon yoʻnalishi;

-sifatga munosabatni oʻzgartirish;

-egallangan bilimlarni samarali qoʻllash.

Bunda sifat boʻyicha oʻqitish jarayoni turli xil toifadagi menejerlarning ehtiyojlari va qiziqishlariga toʼliq mos kelishi kerak. Shuningdek, oʻrta pogʻona rahbarlari, quyi pogʻona rahbarlari hamda chiziqli rahbarlar uchun maqsadli alohida oʻquv kurslari tashkil etilsa, bu yanada samarali boʻladi. Tashkilotning oʻziga xos xususiyatlari va talablari hisobga olingan holda oʻquv materiali turli taxliliy, amaliy, va ijodiy yondashuvlar bilan tavsiflanadi.

Korxonada sifat boʻyicha oʻqitishning tuzilishiga dasturni keltiramiz:

1. sifatni taʼminlash muammolari boʼyicha:

a) sifatni ta’minlash sohasi haqida asosiy tushunchalar;
b) jahon miqyosida mahsulot sifatini samarali oshirish istiqbollari;
c) mahsulot sifatining unumdorlikka ta'siri;
d) boshqaruvning ehtiyotkorlik uslubiga o‘tish;
e) xizmatchilar va ishchilar mehnatining sifati.

2. korxonadagi mahsulot sifatini baholash:

a) sifat sohasida korxonaning rejalari;
b) iste’molchilarning ishlab chiqarilgan mahsulot sifatiga bo’lgan munosabati;
c) raqobat tahlili;
d) korxonada sifatni ta’minlash xizmatining tutgan o‘rni;
e) korxonada sifatni ta’minlash ishlarining olib borilishi.

3. tovar hayoti tsiklining bosqichlarida sifatning o’ta pastligi oqibatida yuzaga keladigan harajatlar. Mahsulot sifatini va ishlab chiqarish samaradorligi oshirish yo’lida rahbarning vazifasi:

a) iste’molchilar talabini to’g‘ri aniqlash;
b) ishchilar xulq – atvorining o‘zgarishi;
c) sifat ko‘rsatkichlarini samarali o‘lchash;
d) sifatni oshirishdan ko‘zlangan maqsadlarni aniq belgilash;
e) xatosiz ish tamoyilini faoliyat standarti darajasiga ko‘tarish;
f) bo‘linmalar faoliyatining chuqur tahlili.

4. ishni yaxshilash jarayonlarining turli-xil xususiyatlari:

a) xizmat ko‘rsatish;
b) marketing;
c) ishlab chiqarish;
d) loyiha – konstruktorlik ishlari;
e) ma’muriy xizmatlar;
f) moliyaviy operatsiyalar.

5. sifatni ta’minlash usullari:

a) ma’lumotlarni yig‘ish va chuquqr tahlil qilish; gistogrammalar; buyumlar to‘plami uchun xaritalar; pareto diagrammalari; Isikava diagrammalari; tarqalish diagrammalari; chastotali taqsimlanishlar; tanlanma nazorat; jarayonning imkoniyatlari tahlili;

b) jarayonlarni to’g‘ri nazorat qilish vositalari (asosan statistik nazoratdan foydalaniladi); o‘rtacha miqdorlar va oraliqlarning nazorat kartasi; nuqsonli mahsulotlarning ulushi va soni ko‘rsatiladigan nazorat kartalari hamda har bir buyum uchun tuziladigan nazorat kartalari;
c)tajribani doimiy rivojlanish uchun rejalashtirish.

Ilmiy – texnik taraqqiyotning uzluksiz davom e tishini hisobga olgan holda rahbarlarni sifatni oshirish masalalariga samarali o‘qitish muntazam ravishda olib borilishi lozim.

4.3. Tashkilot xodimlarini o‘z – o‘zini baholashi

Korxonalarda har bir personal o‘z vazifasining to‘g‘ri bajarilishinini ijrochining o‘zidan yaxshiroq bilmaydi, binobarin har bir uchastka faoliyatining natijalarini hammasidan ham yaxshiroq baholay oladigan keyingi shaxs bo‘linmaning rahbaridir. Zamonaviy rahbar o‘z bo‘linmasining faoliyatini samarali baholashning tizimli hamda ob’yektiv vositasiga ega bo‘lishi zarur. Shu jumladan, bunday vositalaridan biri bo‘lib rahbar tomonidan har oyda yoki kvartalda o‘z-o‘zini aniqlik bilan baholash, attestatsiyalashning o‘tkazilishi muhim ahamiyatga ega deb hisoblanadi.

Quyi pog‘ona rahbari birinchi navbatda bo‘linmaning faoliyati uchun javobgarlikka ega va har bir chiziqli rahbar nafaqat tashkilotning nazorat hujjatlari, balki ularga oid asosiy prinsiplari, hujjatlarning mazmuni, ularning maqsadi va qo‘llanilish tartibini chuqur anglab yetishi hamda amalda qo‘llay olishi kerak.

Har bir zamonaviy rahbar doimiy ravishda bo‘ysinuvchilarining o‘zlari ishlarini nazorat qilishga qanchalik jiddiy yondashayotganini aniq tahlil qilib borishi kerak. Bunda nazorat operatsiyalari muayyan kasb bo‘yicha o‘qitish paketining tarkibiy qismiga aylanishi hamda rahbar bo‘ysinuvchilarning talablarni bajarishini tizimli va muntazam ravishda tekshirishi kerak.

Ro‘yxatda bo‘linmaning faoliyat dorasiga kirgan barcha asosiy nazorat ob’yektlari batafsil ko‘rsatilishi kerak. Mazkur faoliyat doirasida baholashni o‘tkazish tartibi, tekshirish uchun tanlanadigan ob’yektlarning hajmi, maqsadga muvofiqligi va ish sifatining maqbul

darajasi aniq koʻrsatiladi. Oʻz-oʻzini baholash maqsadida chiziqli rahbar tomonidan tayyorlangan nazorat roʻyxatining loyihasi 2-pogʻonadagi rahbarga taqdim etilishi. Bu rahbar loyihaning toʻliqligi hamda unda oʻrnatilgan faoliyat standartlarining maqsadga muvofiqligini diqqat bilan tekshiradi.

Binobarin oʻzini-oʻzi attestatsiyalashni oʻtkazish tartibi quyidagicha amalga oshiriladi, shu bilan birga har bir rahbar kamida 3 oyda bir marta oʻz – oʻzini attestatsiyalashni oʻtkazishi va baholashi shart. Oʻtkazilgan attestatsiya yaratilgan kartasiga natijalar kiritiladi va bu karta korxonada saqlanadi.

Faoliyat sifatining me'yorlariga muvofiq emasligi aniqlangan taqdirda, tuzatish tadbirlarini amalga oshirish bo'yicha rejalari ishlab chiqilishi kerak.

Oʻz – oʻzini attestatsiyalash shakllari to'gʻri toʻldirilib, tuzatish ishlarining aniq va amaliy rejalari tuziladi. Shundan soʻng, rahbar baholashni sifatli oʻtkazishga oid ma'lumotlar, attestatsiya natijalarning asoslanilganligi,xolisligini, muammolarning toʻgʻri klassifikatsiya qilinganligi, shuningdek, tuzatish ishlari rejalarining samara berishini puxta tekshirib chiqadi. Tekshirish jarayonini tugatgandan soʻng, rahbar oʻz faoliyatidagi natijalarni tahlil qilib, oʻzidan yuqori pogʻonadagi rahbar bilan uchrashishi majburiydir. Bu uchrashuv muhim, chunki yuqori pogʻonadagi rahbar shaklga imzo qoʻyish huquqiga ega boʻlib, attestatsiya jarayonining yakuniy tasdiqlovchisi hisoblanadi.

Har chorakda oʻrta pogʻonadagi rahbar tegishli da amalga oshirilayotgan ishlarning holati, natijalari va aniqlangan kamchiliklar haqida batafsil va asosli xulosa chiqaradi. Shundan keyin u guruhning yigʻilishida qatnashib, funktsional boʻlinmaning faoliyatini takomillashtirish bo'yicha asoslangan tadbirlarining rejasini taklif qiladi hamda har bir jiddiy va murakkab muammo yuzasidan tuzilgan tadbirlar rejasi faoliyatni samaradorlikni oshirish boʻyicha guruhining yigʻilishida batafsil koʻrib chiqiladi. Bu yigʻilish tashkilot rahbarining muovini rahbarligi ostida oʻtkaziladi. Boʻlinmaning rahbari olib amalga oshirilgan ishlar haqida faktlarga asoslanib nutq soʻzlaydi.

O‘z – o‘zini baholash tizimiga chiziqli rahbar muammolarni o’z vaqtida aniqlash, chuqur tahlil qilish va bartaraf qilish rejalarini ishlab chiqish vositasi sifatida munosabatda bo‘lishi zarur. Ammo quyi bo‘g‘indagi har bir boshqaruvchi o‘z – o‘zini baholash natijalarini o’z vaqtida taqdim qilishda o‘zlarining nohaqlik tufayli ishdan bo‘shatilishini anglashlari lozim. O‘zini – o‘zi baholash tizimi negizida muhim profilaktik tadbirlarning samarali tizimi ishlab chiqiladi hamda amalga oshiriladi, u jiddiy muammolarga va ularning sabablarini aniqlashga rahbarlarning e’tiborini qaratadi.

Nazorat savollari:

1. Agar rahbariyat faoliyatni yaxshilash jarayonida faol qatnashishga qaror qilsa, qaysi masalalarni hal etishi lozim?
2. Faoliyatni takomillashtirishda rahbar va ishchi o‘rtasidagi aloqalarning ahamiyati nimalarda namoyon bo‘ladi?
3. Jamoaviy boshqaruv samaradorligiga erishish tamoyillari qanday va bu tizimning tashkilot hamda xodimlar uchun qanday afzalliklari mavjud?
4. Jamoaviy boshqaruv tizimining samarali faoliyat yuritishi uchun qanday sharoitlar ta’minlanishi lozim?
5. Boshqaruvchilar va ish yurituvchilardan tashkil topgan guruh qanday vazifalarni bajarishi kerak?

V BOB. FAOLIYATNI YAXSHILASHDA JAMOANING QATNASHUVI

5.1. Faoliyatni yaxshilasahda guruhki yondashuv

Butunjahon tashkilotlari bo‘ylab barcha rahbarlar o‘z bo‘ysinuvchilarida ulkan foydalanilmagan salohiyat yashiringanini tushunib ularning har birini iste’dodi va bilmidan unumli foydalanish sifatni oshirish ishlarida muvaffaqiyatga erishini kafolatlaydi. Dunyoda rivojlangan davlatlarning bir qator tashkilotlarida jamoaviy boshqaruv tamoyillaridan foydalanish yo‘lida ko‘p yillardan beri samaradorlikka erishib kelinayotgani aniq isbot bilan tasdiqlanadi.

Korxonalarda xodimlarini jamoaviy ishtirok tizimini tarkib topishida vakolatlarning ishchilarga berilishi tartibi bosqichma – bosqich amalga oshiriladi va buning natijasida rahbarlar vakolatidan olib tashlangan funktsiyalarning o‘rnini to‘ldirish maqsadida ularning nazorat qilish funktsiyasiini kengaytirish talab etiladi. Personalning qarorlar qabul qilishda qatnashishiga ishonishi ularning o‘z rahbarlariga ishonchidan boshlanadi shu bilan birgalikda korxona rahbariyatining mavqei agar butun rahbariyat jalb qilinmay jamoaviy ishtirok amalga oshirilsa, ishchilar o‘zlarini rahbarlar tomonidan og‘dirib olinayotgan kabi his qiladilar.

Tashkilot xodimlarining jamoaviy qaror qabul qilishi har doim ham eng maqbul bo‘lavermasligini yodda tutish kerak, chunki ular tomonidan:

1) jamoaviy qaror korxona uchun samarali hamda samarasiz g‘oyalarga ega bo‘lgan qatnashchilarning kelishuvga asoslangan bo‘ladi;

2) jamoa maqbul yechimni taklif etgan, biroq o‘zining g‘oyalarini aniq ifodashni uddalay olmagan qatnashchi qolib hamda qandaydir gapdon odamning so‘ziga og‘ib ketishi ehtimoli mavjud;

3) korxonada butun jamoa tomonidan qabul qilingan qarorni amalga oshirish uchun mas’ul shaxsni aniqlash qiyinlashadi.

Korxona rahbariyati tomonidan guruhlar faoliyatida ishtirok etishi va qarorlarni tasdiqlashi kerakahbarlar ishchilarni qaysi muammolarni birinchi darajali deb hisoblashlari va ularni qay tarzda hal qilishlari

uchun ularni ishga yo‘nalish berib turadi. Aslida guruhli yondashuv ma’lum vazifani bajarish uchun ikki yoki undan ko‘p shaxsning hamkorlikda ish yuritishini taqozo qiladi.

Tashkilotlarda guruhning asosan to‘rtta turi farqlanadi:

1) har bir bo‘linmalar faoliyatini takomillashtirish bo‘yicha yaratilgan guruhlar;

2) sifat bo‘yicha to‘garaklari;

3) barcha jarayonlarni takomillashtirish uchun yaratilgan guruhlari;

4) vujudga keladigan maqsadli guruhlar.

Korxonalarda bo‘linmalarning faoliyatini takomillashtirish bo‘yicha guruhlar yaratiladi va mazkur guruh tomonidan bo‘linmalarning faoliyatini takomillashtirish bo‘yicha guruhlar korxonadagi personal va ishchilaridan tarkib topadi va ularning vazifasi vositalarni maqsad sari yo‘naltirish va ishlab chiqishdan iboratdir. Bu yerda vositalar ishchilarga mazkur bo‘linma faoliyatining sifati va samaradorligini oshirish imkonini beradi shu bilan birga har bir bo‘linma rahbari guruhning raisi hisoblanadi hamda ma’lum muddatdan so‘ng ma’muriy xodimlar toifasiga kirmaydigan, mazkur lavozimda ishlash uchun tayyorgarlik va layoqatga ega bo‘lgan ishchi guruhning raisi etib tayinlanishi darkor. Korxonada paydo bo‘lgan guruh xatolarning yuzaga kelishi va bo‘linma samaradorligi pasayishining sabablarini aniqlaydi, so‘ngra u tuzatish choralarini ishlab chiqadi va amalga oshiradi hamda guruh bo‘linma doirasida takomillashtirishning maqsadlarini belgilaydi va ularga yerishish tadbirlarini ishlab chiqadi va bo‘linma rahbarining tashabbusi bilan bo‘linma faoliyatini takomillashtirish guruhi yaratiladi binobarin har bir bo‘linmaning barcha ishchilari mazkur guruhning qarorlarini bajarishda faol ishtirok etadilar.

Shu bilan bir qatorda bo‘linma ishchilarining yig‘ilishi bevosita ish joyida tashkil qilinadi, bundan maqsad muammoni yuzaga kelish joyida tadqiq qilish va ishlab chiqarishni to‘xtatmagan holda sinov partiyalarini tanlab olishdir. Tashkilotlarda yig‘ilishlarni o‘tkazish qoidalari quyidagilardan iborat:

- har bir yig‘ilish kun tartibining oldindan tayyorlanishi va hammaga e’lon qilinishi;

- ma’lum kun tartibining bo‘limlarini muhokama qilish bilan yig‘ilishni boshlash va tasdiqlangan kun tartibiga so‘zsiz rioya qilish kerak;
- mazkur yig‘ilish raisi barcha qatnashchilarni faol mehnat qilishga chaqiradi, va boshliqning nuqti yig‘ilish vaqtining 25 foizdan oshmasligi kerak;
- yaratilgan guruh ishtirokchilari navbat bilan yig‘ilish bayonnomalarini olib kelishlari kerak;
- guruhlarni kelishuv asosida qarorlar qabul qilishi.

Yaratilgan har bir guruh qabul qilinyapgan qarorlarni qo‘llab – quvvatlashi hamda hamma yakuniy qarorga teng ta’sir qilish imkoniga ega bo‘lishi zarur va umumiy yig‘ilish uchun tavsiyalar ishlab chiqadigan guruhlarga yakkafikrlilik mavjud bo‘lmagan masalalar aniqlanib topshiriladi.

Korxonalarda ko‘rib chiqiladigan turli hildagi masalalar mazkur bo‘linmaning vakolat doirasida bo‘lishi va bo‘linma guruhining faoliyatiga taalluqli bo‘lishi darkor bunda agar boshqa bo‘linmalarning faoliyati oqibatida mazkur bo‘linmada muammo paydo bo‘lsa, yaratilgan bo‘linma rahbari darhol bu haqida xabardor qilish zarur. Vujudga kelingan bo‘linmaning faoliyati nimaga va kimga bog‘liqligi, uning ishining mazmuni va natijalarining “iste’molchisi” haqidagi ma’lumotlar hamda uning sifatini o‘lchash va baholash masalalari yig‘ilishda e’lon qilinishi kerak bu yerda rahbariyat yig‘ilishda barcha xodimlar qatnashuvining majburiyligini va qatnashmaslik sabablari oldindan muhokama qilinishini ta’kidlashi lozim. Shuningdek har bir guruh ishini tashkil qilishda ishchilar maxsus tayyorgarlikdan o‘tganidan so‘ng ularning javobgarligini oshirishi darkor.

Bundab tashqari odatda yaratilgan bo‘linma faoliyatini takomillashtirish bo‘yicha guruh o‘zining rivojlanishida uch bosqichni qamrab oladi:

1) tushunish va o‘rganish mazkur bosqich tashkilotning maqsadlarini tushunish hamda faoliyatni yaxshilash jarayonini tushunish, xatosiz ish standartini faoliyatning me’yori sifatida qabul qilish, ma’lumotlarni to‘plash va turkumlash usullari, muammolarni

aniqlash usullari, muammolarni tahlil qilish usullari shu bilan birga natijalarni normative hujjatlar koʻrinishida tahlil qilish, baholash natijalari va nazorat raqamlari hamda tanlanma qamrab oladi;

2) anglash bosqichi boʻlinma faoliyatining tahlili boʻlinma ishchilariga ularning faoliyatni yaxshilash jarayonida egallagan mavqeini anglashlariga koʻmaklashadi hamda tahlil boʻlinmaning faoliyatini baholash, ishning asosiy turlarini aniqlash va bu turlarning har birini batafsil koʻrib chiqish imkonini yaratadi. Bu yerda ta'minotchilar va iste'molchilar hamda boʻlinma oʻrtasidagi munosabatlarga asosiy e'tibor qaratiladi. Koʻrib oʻtilgan kontseptsiya boʻyicha, har bir xodim boshqa ishchi mehnatining natijalarini qabul qiladi va oʻz mehnatining natijalaridan foydalanadigan iste'molchisiga ega boʻladi vaholanki bunday zanjirdagi har bir ishchi oʻz mehnatining sifati uchun javobgar hisoblanadi.

3) korxonadsagi paydo boʻlgan muammoni hal qilish hamda qarorlarni qabul qilish bosqichida boʻlinmalar faoliyatini yanada takomillashtirish boʻyicha guruh kelajakdagi maqsadlarni aniqliydi ushbu maqsadlarga boʻlinma ishining sifat koʻrsatkichlari majmui sifatida qaraladi. Soʻngra muammolarni hal qilish usullari yordamida guruh boʻlinmaning bu maqsadlarga erishish rejasini ishlab chiqadi va takomillashtirishning yangi maqsadlarini belgilaydi shundan soʻng yangi tsikl boshlanadi. Bundan tashqari har safar muammoni hal qilishda guruh sifatning oshishi va harajatlarning kamayishini baholashi kerak va faoliyatni yaxshilash boʻyicha boshqaruv kengashiga baholash natijalari toʻgʻrisida hisobot topshiriladi.

5.2. Boʻlinmalar guruhi faoliyatini takomillashtirish

Tashkilotda boʻlinmalar faoliyatini takomillashtirish boʻyicha tashkil qilingan guruhlarning vazifalari ma'lum vakolati bor personal tomonidan belgilaniladi va bunday guruhlar boʻlinma ishchilari va rahbarlarining yaxshilash jarayoniga qiziqishini oshiradi hamda har bir ijrochi personal faoliyatining natijalariga jamoa toʻgʻridan toʻgʻri ta'sir qiladi. Shu bilan birga boʻlinmaning ishtirokchi xodimlari sifat va mehnat unumdorligining oshishiga oʻzining munosib hissasini qoʻshgan

a’zolarini qo‘llab – quvvatlaydi va bu yo‘lda mazkur guruhning rahnamoligi ostida jamoaning norasmiy liderlari rahbariyatga ishlab chiqarish vazifalari hamda me’yorlarini belgilash va ishlarni rejalashtirish masalalarida murojaat qilishi mumkin.

Jamoani ishini yanada rahbariyat tomonidan ishni yaxshilash jarayoniga norasmiy liderni jalb qilib hamda ba’zi hollarda u orqali bo‘linma ishchilariga sezilarli ta’sir o‘tkazadi. Mazkur holatda quyidagi avzalliklari mavjud:

1) guruh ishni yaxshilash jarayonida faol ishtirok etadilar;

2) alohida turkumlangan xizmatlar ko‘rsatgan xodimni rahbariyat rag‘batlantiradi;

3) har birida liderlik xususiyatlari tarkib topadi;

4) muammolarni hal qilish usullari ishlab chiqiladi hamda shunga mos ko‘nikmalar shakllantiriladi va natijada mavjud muammolar hal qilinadi;

5) tuzilgan bo‘linma rahbari bo‘linma lideri darajasiga erishadi;

6) yaratilgan bo‘linma ishchilarida o‘zining mehnatidan g‘ururlanish hissi ortadi;

7) personal tuzilgan bo‘linmaning faoliyatini mustaqil tartibga soladilar;

8) faoliyat tizimi vositasida iste’molchilar hamda ta’minotchilar bilan kelishilgan va iste’molchilarning qiziqishlariga xizmat qiladigan mehnat natijalariga talablar nazarda tutiladi;

9) kelib chiqqan bo‘linma doirasida asosiy faoliyat turlarini baholash uchun mezonlar tizimi yaratiladi;

10) xodim personalning maqsadlari bo‘linma va tashkilotning maqsad va vazifalari bilan birlashadi;

11) bo‘linma doirasida halqilib bo‘lmaydigan muammolar keyingi yuqori pog‘onadan o‘rin olgan rahbarlarga ma’lum qilinadi;

12) oddiy ishchi va rahbarlarning o‘zaro munosabatlari o‘zgaradi yanada yaxshilanadi.

Bundan tashqari har bir avzalliklari bilan birgalikda kamchiliklari ham bor bularga yig‘ilishlar o‘tkazilganda butun bo‘linmaning faoliyati to‘xtatiladi binobarin mazkur holat bo‘linmalar faoliyatini

takomillashtirish bo‘yicha guruhning asosiy kamchiligi hisoblanadi. Ammo ko‘pchilik bo‘linmalar tezda mazkur tizimga moslashadilar va ikki oydan so‘ng mehnat unumdorligi avvalgi darajalardan oshib boradi.

Aytib otilganlarimizdan kelib chiqib sifat to‘garaklari deganga personalning unchalik katta bo‘lmagan guruhi 6– 12 kishi bo‘lib, u ish sharoitlari bilan bog‘liq muammolarni hal qilish uchun ixtiyoriy ravishda tuziladi shuningdek ko‘p hollarda bo‘linma boshlig‘i ayni paytda guruh rahbari bo‘lolmidi.

Tashkil qilingan sifat to‘garaklari korxonadagi personal faoliyatining muammolari ustida ishlaydi hamda to‘garak tuzilishi uchun tashkilot xodimi ma’lum muammoning hal qilinishini yoqlab chiqishlari va rahbariyatning bunday taklifni tasdiqlashi darkor. Shuningdek sifat to‘garagi doimiy asosda ishlashi yoki muammo hal bo‘lgandan keyin tarqatilishi mumkin hamda mazkur to‘garak a’zolari muammoni aniqlash, o‘zining raisini saylash, yig‘ilishlar o‘tkazish tartibini tuzish va ishni bajarish uchun rahbariyatning ruxsatini olish huquqiga ega bo‘ladi. Bundan tashqari ular muammo yuzasidan zarur ma’lumotlarni to‘playdilar, tahlil qiladilar, muammoning yechimlari taqdim qilingan variantni baholaydilar, rahbariyatga muammoni hal qilish bo‘yicha tavsiyalarni beradilar va rahbariyatning ma’qullashi bilan muammoni yechadilar.

Yuqoridagilardan kelib chiqib endi sifat to‘garaklarining asosiy xususiyatlarini ko‘rib o‘tamiz:

- sifat to‘garaklarining yig‘ilishi doimiy o‘tkaziladi;
- sifat to‘garaklariga a’zo bo‘lish ixtiyoriy;
- tegishli uchastkadagi mehnat faoliyati bilan bog‘liq muammolar sifat to‘garaklaridahal qilinadi;
- yaratilgan sifat to‘garak a’zolari muammolarni tadqiq qiladilar va ularni hal qilish natijalarini baholaydilar;
- paydo bo‘lgan muammo hal qilinganidan so‘ng sifat to‘garagi tarqalib chiqiladi.

Umum sifat menejmenti borasida ko‘pdan ko‘p ishlar olib boradigan davlatlardan biri bo‘lmish Yaponiyada sifat to‘garaklarini tashkil qilish harakati pastdan yuqoriga yo‘nalgan va u yuqori bo‘g‘in rahbariyati

emas, balki ustalar va ishchilarning tashabbusi tufayli vujudga kelgan. Bu bilan birga mazkur harakatning asta–sekinlik bilan tarqalishiga qaramay, barcha ishchilar tomonidan to‘la–to‘kis qo‘llab–quvvatlangan.shuning uchun ham u muvaffaqiyat qozongan va korxona rahbariyati sifat to‘garaklarini yaratish dasturi asosida ularning muvofiqlashtiruvchilarini tanlaydi.

Bu yerda muvofiqlashtiruvchilarning majburiyatlari quyidagilardan iborat:

- sifat to‘garaklarini ko‘rsatish uchun yaratilgan dasturini boshqarish;
- rahbarlar va sifat to‘garaklarining a’zolariga taqdim etiladigan ma’lumotlarni taxlash va tarqatish;
- korxonada tashkil qilingan sifat to‘garaklari uchun xodimlarni tayyorlash dasturini ishlab chiqish va amalga oshirish;
- sifat to‘garaklarini yaratish g‘oyasiga ishchilarni qiziqtirish;
- sifat to‘garaklarining har bir a’zolariga muammolarni hal qilishda ko‘maklashish;
- muhim vaziyat tug‘ilganda sifat to‘garaklariga maslahat yordamini tashkil qilinadi;
- ishlab chiqilgan sifat to‘garaklarining rahbarlari uchun maxsus o‘quv kurslarini tashkil qilinishi lozim.

Xodimlar tomonidan tanlangan rahbar o‘zining nizomini o‘zlashtirguncha sifat to‘garaklarining dastlabki yig‘ilishlarini o‘tkazish va kasaba uyushmalarining jalb qilinishi va shu bilan birgalikda bo‘linmalarning xodimlariga murojaat qilishdan avval kasaba uyushmalarining yordamiga tayanishi darkor. Chunki bo‘linma rahbari va ishchilari tayyorgarlikdan o‘tadigan sifat to‘garagi rahbarini tanlab olishi lozim.

Bunda mazkur tayyorgarlik quyidagi masalalarni qamrab oladi:

a. sifat to‘garagining faoliyati;
b. sifat to‘garaklarining barcha tashkiliy strukturasi;
c. o‘rta guruh doirasida hulq – atvor me’yorlarini o‘rgatish;
d. vujudga kelgan muammolarni hal qilish usullari;
e. jamoaviy boshqaruv usullari;

f. shaxslar o‘rtasidagi munosabatlar.

Sifat to‘garagining rahbari quyidagilarga mas’ul:

g. sifat to‘garagining faoliyatida qatnashishni rag‘batlantirish;
h. o‘tkaziladigan yig‘ilishlar uchun kun tartibini tayyorlash;
i. sifat to‘garagining a’zolarini tayyorlashda muvofiqlashtiruvchiga yordam ko‘rsatish;
j. rais sifatida sifat to‘garaklarining yig‘ilishlarini o‘tkazish;
k. yig‘ilishlar va sifat to‘garagining faoliyatiga taalluqli hujjatlarni tayyorlash.

Sifat to‘garagining yig‘ilishlari reglamenti belgilangan bo‘lib bir soatdan ortiq davom etmasligi kerak va birinchi yetti–sakkiz yig‘ilishda quyidagi namunaviy mavzular bo‘yicha o‘quv mashg‘ulotlari o‘tkaziladi ya’ni sifat to‘garaklarining faoliyati bilan tanishish hamda aqliy hujum, sabab–oqibat diagrammalari, muammolarni aniqlashning boshqa usullari, ya’ni gistogrammalar, grafiklar, nazorat kartalari hamda to‘garak faoliyati natijalari rahbariyatga ko‘rsatiladi.

Majlislarning kun tartiblarida binoan yangi kontseptsiyalar va muammolarni tahlil qilishga ma’lumotlarni to‘plash, tahlilqilish va taqdim etish usullariga, texnologik jarayonlarni tartibga solish vositalariga alohida e’tibor berish lozim shu bilan birga muammolarni hal qilishning barcha usullari asta–sekin ko‘rib chiqiladi va navbatdagi yig‘ilishlar ularning tahlili va yechimiga taaluqli bo‘ladi.

Tashkilot rahbariyati liderlik qilayotgan sifat to‘garaklarni muntazam belgilab borishi kerak hamda mazkur sifat to‘garaklari bo‘linmada tuzilgan ishni yaxshilash bo‘yicha guruhning faoliyatini to‘ldirishi darkor.

Bundan kelib chiqib sifat to‘garagining afzalliklarini aytib o‘tish maqsadga muvofiq bo‘ladi:

- ✓ ushbu faoliyat bilan shug‘illanishni xohlovchi ishchilar to‘garak a’zolari tayinlanadi;
- ✓ natijada ularni rag‘batlantirish tadbirlarining samaradorligi yuqori ga ko‘tariladi;
- ✓ o‘qitish natijasida to‘garak a’zolarining dunyoqarashi kengayadi;
- ✓ ishchilar o‘zlarini qiziqtirgan muammolarni ko‘rib chiqadilar;

✓ sifat to‘garagining a’zolari o‘zlari qabul qilgan qarorlarning amaliyotda qo‘llanilishi bilan qiziqadilar.

Sifat to‘garagining kamchiliklariga muammolarni hal qilishda bo‘linmaning barcha ishchilari qatnashishmaydi va sifat to‘garagiga a’zo bo‘lmagan bo‘linmaning ishchilari mazkur to‘garak xulosalarining samaradorligi ishonchsizlik bilan qarashi mumkinligini kiritish lozim.

5.3. Korxonada jarayonlarni takomillashtirish bo‘yicha guruhlar yaratilishi

Korxonalarda jarayonlarni takomillashtirish bo‘yicha guruh bir nechta bo‘linmaning faoliyatini qamrab oladigan jarayon bilan shug‘illanadi hamda jarayonda va yordamchi xizmatlarda qatnashuvchi har bir bo‘linmadan tajribali, malakali mutaxassislar bu guruhning tarkibiga kiritiladi. Ushbu guruhning raisi va a’zolari tashkilotning rahbariyati tomonidan tayinlanadi va guruh firma rahbariyati tomonidan belgilangan vazifani bajaradi binobarin bunday vazifaning uzoq vaqt talab qiladi, hamda muammolarning oldini olish maqsadida jarayon ishlab chiqilib o‘zlashtirilguncha guruhni tashkillashtiriladi va takomillashtiriladi.

Yaratilgan guruh jarayonning samaradorligini oshirish va ishlab chiqarish grafiklarining bajarilishini ta’minlash va mahsulot nuqsonlarini minimallashtirishdan kutilgan foydani optimallashtirish majburiyatiga egadir shunday ekan uning afzalliklari quyidagilardan tarkib topadi:

1) kompleks umumiy holda sabab – oqibat tahlili o‘tkaziladi;

2) yuqori malakali mutaxassislar hamda guruh a’zolari uchun qo‘shimcha tayyorgarlik talab bo‘lmidi;

3) har bir guruh jarayonning barcha xususiyatlari va uning elementlarining o‘zaro aloqadorligini bilar ekan va u qabul qilgan qarorlar umumiy iqtisodiy samaradorlikni oshirishi lozim;

4) guruhlarning funktsional bo‘linmalari orasida umumiy maqsadlarga xizmat qiluvchi aloqalar yuzaga keladi;

5) korxonada ishlab chiqarish chiqindilari va harajatlarning qisqaradi;

6) jarayonni ishlab chiqishda ishtiroketayotgan guruh muammolarning oldini olish imkoniyatiga ega;

7) guruhning a’zolari firma iqtisodiy faoliyatining umumiy tamoyillari bilan tanishadilar.

Mazkur guruh kamchiliklari tarkibiga guruhda ishlash tajribali ishchilar vaqtining katta qismini egallaydi va guruhning barcha a’zolari qatnashishini talab qilmaydigan muammolarni ko‘rib chiqishda ishchilarning vaqtidan har doim ham samarali foydalanib bo‘lmaydi.

Zudlik bilan hal qilinishi talab qilinadigan jiddiy muammo yuzaga kelganda yuqori pog‘ona rahbariyati tomonidan maqsadli guruhlar tuziladi, chunki bunday muammo tashkilotning faoliyat yuritishiga to‘sqinlik qilishi hamda korxonaning yoki yirik ishlab chiqarish liniyasining to‘xtab qolishiga olib kelishi mumkin. Vujudga kelgan muammoli vaziyatni o‘rganish va bartaraf qilish uchun guruhga yuqori malakali mutaxassislar kiritiladi binobarin qoida tariqasida, maqsadli guruh a’zolarining majburiyatlarini bajarish uchun ular asosiy ishidan vaqtinchalik ozod qilinadi shuningdek maqsadli guruh muammoni yakuniy hal qilish rejasining ishlab chiqilishi va o‘z qarorining zudlik bilan amalga oshirilishiga javob beradi.

Tashkilotlardagi yuqori bo‘g‘in rahbariyatiga ishlarning borishi haqida kunlik hisobotlar va oshkora muhokama qilish uchun muammoning yechimlari taqdim etiladi undagi afzalliklar:

1) yuqori malakali mutaxassislar tomonidan muayyan muammoning tahlil qilinishi;

2) maqsadli guruh a’zolarining boshqa majburiyatlardan ozodligi;

3) yechilayotgan muammoning tezkorlik bilan hal qilinishi;

4) maqsadli guruh a’zolarining tashkilot xodimlari bilan mustahkam hamkorligi nazarda tutiladi.

Tadqiqotlar shuni ko‘rsatdiki kamchiliklari yuqori darajada zo‘riqishli ish tartibi va yakuniy qarorni maqsadli guruhning a’zolari amalga oshirmaydilar va ustuvor yo‘nalishlarni aniqlash va erishilgan natijalarni baholashning mezonlar tizimini ishlab chiqish guruhlar faoliyatining asosida yotadi. Bunda esa sifatning yuqoriligi iste’molchilar talablarining qondirilish darajasi bilan aniqlanadi

hamda tashkilotning ishchilari o‘zlarining mehnatini mahsulot sifatiga qo‘yiladigan talablar bilan bog‘lashlari va bu talablarning miqdoriy baholarini yozma shaklda rasmiylashtirish darkor.

Guruhdagi jarayonlarni baholashning miqdor ko‘rsatkichlari har bir bo‘linma va o‘rta, yuqori pog‘onadagi har bir rahbar uchun o‘rnatilishi kerak. Chunki faoliyatning ko‘p turlari ikki asosiy mezon– unumdorlik va sifat bo‘yicha baholanadi va unumdorlik, qoidadagidek, jami qo‘shimcha qiymatni umumiy harajatlarga bo‘lib hisoblanadi. Bunda bo‘linma foizining yuqori ko‘rsatkichga yegaligi mahsulotning sifatililigini tasdiqlaydi hamda unumdorlik va sifat ko‘rsatkichlarini bir vaqtda yaxshilaganda yoki ulardan birini yaxshilab, ikkinchisi o‘zgarishsiz qolganda haqiqiy takomillashtiriladi.

Tarkib topgan guruhning faol a’zolarining xususiyatlari quyidagicha:

- butun guruh ishining mazmunini bilishni istaydilar, guruhning atrofida sodir bo‘layotgan hodisalarga bafarq qaramaydilar va ular boshqalarga yordamini ayamaydilar;
- guruh bo‘lib birgalikda ishlashni handa o‘zlarining mehnati korxonaga qanday foyda keltirishini bilishni xohlaydilar;
- guruh ishiningmaqsadlarini belgilash bunda ularga yerishish rejasini ishlab chiqishda ishtirok etishni xohlaydilar;
- guruhning qolgan a’zolariga xurmat ishonch bilan munosabatda bo‘ladilar;
- qarorlarni qabul qilishda qatnashish;
- barcha bilan muvaffaqiyat va omadsizlikni baham ko‘rishga tayyor bo‘lish.

Korxonadagi personalni jamoadagi ish tamoyillariga o‘qitishda jamoa a’zolari orasida o‘zaro ta’sirning va o‘zaro xurmatning ahamiyatini baholamaslikning iloji yo‘q va agar ularni hamkorlik ruhida tayyorlab bo‘lmasa, u holda o‘qitish jarayonining korxona uchun ahamiyati qolmaydi. Barcha to‘rt turdagi guruhlarda qo‘llaniladigan muammolarni hal qilish usullari bir – biridan juda katta farq qilmaydi hamda muammolarning jiddiyligi va shunga ko‘ra qo‘llanadigan usullarning murakkabligida farq bo‘lishi mumkin, lekin asosiy

yondashuv o‘zgarmaydi. Shuning uchun ham, o‘qitishga va kadrlar tayyorlashga bo‘lgan talablarni guruhlarning barcha turlari uchun ko‘riladi, va bularga:

-jamoaviy o‘qitish quyidagi masalalarni o‘z ichiga olishi mumkin bu guruhlarni tashkil qilish qoidalari, shuningdek, guruh a’zolarining majburiyatlarini qamrab oladi;

-qarorlarni qabul qilish jarayoni va miqdoriy mezonlar, ma’lumotlarni to‘plash va tahlil qilish hamda texnologik jarayonni boshqarishdir;

-qarorlarni qabul qilish usullari hamda to‘plangan tajribalarni qo‘llanilishi;

-jamoa guruhning a’zolari unda o‘zining vazifasini bilishi kerak, buning uchun odatda asosiy qoidalar bilan tanishtirishga mo‘ljallangan soatlik mashg‘ulot belgilanadi va guruh rahbari qisqa muddatli maxsus dastur bo‘yicha o‘qitishdan o‘tib, guruhlarni shakllantirish va rivojlanish masalalari bilan tanishib chiqiladi.

Tashkilotlarda paydo bo‘ladigan ma’lum bir bo‘limda istalgan muammoni hal qilish va nuqsonni bartaraf qilish va iqtisodiy samaradorlikni oshirish ijobiy o‘zgarishlarga olib keladi. Lekin, ko‘plab rahbarlar va personal muvaffaqiyat sari ilgarilab borishida muammolarni yuzaga keltirishlari mumkin.

Yuqorida aytilganlarning muammolari oqibatida ko‘p vaziyatlarda quyidagi to‘siqlar paydo bo‘ladi:

a) vaqt reglamentining yetishmasligi;

b) boshqa odamga javobgarlikni topshirib qo‘yish va buning oqibatida bo‘ysinuvchilar oson hal qilinmaydigan ko‘plab muammolarga duch keladilar;

c) personalni ma’naviy rag‘batlantirilmay botayotgani;

d) rahbariyat paydo bo‘lgan muammolarni hal qilishga yordam beradigan va ishni to‘g‘ri bajara boshlaydigan odamlarni rag‘batlantirish yo‘llarini izlashi lozim;

e) xatolarga o‘z – o‘zidan sodir bo‘ladi degan noto‘g‘ri qarash.;

f) masalaning muhimligini tushunmaslik;

g)ba’zi vujudga kelgan muammolarni bartaraf qilib bo‘lmasligiga ishonish;

h)rejani bajarishga, sifatni ta’minlash va ishlab chiqarish harajatlarini kamaytirishga yuqori rahbariyatning oqilona yondashmayotganligi;

i) boshqalardan aybdorlarni izlash.

Korxona rahbariyat muammoni bartaraf qilish o‘rniga aybdorlarni izlash bilan ovora bo‘lsa, faoliyatni yaxshilab bo‘lmaydi va muammolarni bartaraf qilishning ildizlari quyidagilar hisoblanadi:

a) korxona rahbari hamda xodimlarning xatolarni bartaraf qilish muhim ahamiyatga egaligini tushunishi. Ko‘p tashkilotlarda xatolarni bartaraf qilish harajatlarini ⅓ dan ham qo‘p qisqartiriladi;

b) xatolarni bartaraf qilinishi;

c) personalni xato qilmaslik ruhida tarbiyalash muammosi;

d) muammolarni hal qilish usullariga o‘rgatish hamda yuqori malakali mutaxassislar muammolarni bartaraf qilish ustida ishlashi kerak;

e) kelib chiqqan muammolarni hal qilishning bir qator muqobil variantlarini tanlash va ularning orasidan eng maqbulini tanlash uchun ularga katta hajmda axborot kerak bo‘ladi;

f) yuzaga kelgan muammolarni tahlil qilish bu yerda shunday tizimni yaratish kerakki, u yordamida muammoning namoyon bo‘lish belgilari tahlil qilinib, uning yuzaga kelish sabablari aniqlab bersin;

g) kelib chiqqan muammolarni aniqlash va oldini olish choralarining samaradorligini baholash tizimini yaratish;

h) paydo bo‘lgan muammolarni bartaraf qilish tizimining muhim qismi – muammolarni aniqlash va olib borilyapgan ishlarni va ularning natija beryotganini kuzatish;

i) ko‘rsatilgan xizmatlarni taqdirlash hamda muammoni hal qilishda qatnashgan barcha ishtirokchilar rag‘batlantirilishi darkor.

Kelib chiqqan muammoni tadqiq qilish besh bosqichda amalga oshiriladi ular:

1. kelib chiqqan muammoni tanlash bosqichi bunda ishlab chiqarishdagi tor joy yoki uchastkada ortiqcha yo‘qotishlarni keltirib chiqaryapgan muhim muammo tanlab olinadi va vaziyatni yaxshilash

ishlari boshlab yuboriladi hamda muammoni tadqiq qilishni boshlash uchun guruh yuzaga kelishi mumkin bo‘lgan muammolarning ro‘yxatini tuzishi kerak. Shundan keyin esa har bir muammoning muhimligini tavsiflovchi ma’lumotlarni to‘planiladi.

2. muammolarni tahlil qilish bosqichi bu yerda muammoni hal qilishdagi eng muhim qadam –uning mavjudligini anglanadi va birinchi darajali muammolarni tanlash uchun Pareto tamoyili qo‘llaniladi. Undan keyin esa mazkur tamoyilga ko‘ra, ko‘p bo‘lmagan jiddiy xatolar muammoning katta qismini tashkil qiladi va tahlil uchun ko‘pincha Pareto diagrammalari qo‘llaniladi. Muammoni tekshiruvidan so‘ng ma’lumotlarning asoslanganlik darajasi aniqlanadi shu bilan birga defektli nuqsonli buyumni diqqat bilan tekshirish yoki tajribalar o‘tkazish talab qilinadi.

3. muammoni tuzatish bosqichi defektning xatoning asosiy sababi aniqlangandan so‘ng, guruh muammo qaytadan yuzaga kelishining oldini olish rejasini ishlab chiqishi lozim va bu bosqichi quyidagi tartibda amalga oshiriladi ya’ni agar imkoniyat bo‘lsa, vaqtinchalik choralarni qo‘llash, muqobil qarorlarni ishlab chiqish va optimal yechimni tanlash demakdir.

4. yechim natijasini baholash bosqichi bunda muammo yechimining samara berishiga ishonch hosil qilish uchun tuzatish ishlarining natijalarini baholash zarur, aks holda guruh tuzatish bosqichiga qaytishi va muqobil yondashuvni ishlab chiqishi kerak bo‘ladi. Agarda tadbirlar samara bersa unda guruh yakuniy hisobotni tayyorlashi va unda muammoning tavsifi, olib borilgan tuzatish ishlari, erishilgan yutuqlar, mehnat unumdorligi hamda yo‘qotishlarni kamaytirish uchun qo‘llanilgan usullar keltirilishi darkor.

5. muammoni yoqotish bartaraf qilish bosqichi ushbu bosqichda muammoning yechimi aniqlangandan so‘ng faoliyatni yaxshilash bo‘yicha boshqaruv kengashining ko‘magida guruh muammoni bartaraf qilish ishlarini olib boradi hamda bu bosqichda orttirilgan tajriba asosida muammo hal qilinadi va kelajakda uning yuzaga kelishiga yo‘l qo‘ymaslik maqsadida tizimga o‘zgartirishlar kiritilishi lozim.

Korxonada tashkil qilingan bo‘linma doirasida takomillashtirish yo‘lida ikki pog‘onada izlanishlar olib boriladi:

Birinchisi iste’molchilarning talablarini qondirish quyidagi ishlar majmuini o‘z ichiga qamrab oladi ya’ni:

-yaratilgan bo‘linmaning xodimlari iste’molchilarning talablarini belgilab olish va ularning qondirilish darajasini baholash mezonlarini kelishib olish uchun iste’molchilar bilan uchrashuv tashkil qiladilar;

-ta’minotchilarning bo‘linmaning ularga qo‘yayotgan talablarini bilishi va ta’minotchilar faoliyatining sifatini baholash usullarini kelishish uchun bo‘linma xodimlari ta’minotchilar bilan muzokara olib borishadi;

-yaratilgan bo‘linma mahsulot tovar yaratish bilan shug‘illanadi;

-bo‘linma ta’minotchi faoliyatining sifatini hamda o‘zining mahsulot yaratish ishlarini baholash bo‘yicha mezonlar tizimini yaratadi;

-bo‘linma o‘zining faoliyatida yuzaga keladigan defekt xatolarning majmuasini bartaraf qiladi;

-ta’minotchining faoliyati bilan bog‘liq bo‘lgan paydo bo‘lgan xatolarning manbasini yo‘q qilish choralarini ko‘rishi uchun bo‘linma unga zarur axborotni taqdimlanishi kuzatiladi;

-iste’molchi bo‘linmaning faoliyati natijalarini baholaydi hamda defekt xatolar aniqlanganda bo‘linmaning xatolar manbasini bartaraf qilish choralarini ko‘rishi uchun iste’molchi uni zarur axborot bilan ta’minlaydi;

-yaratilgan bo‘linma xatolarning qayerdan paydo bo‘lganligini va manbasini yo‘q qilish yuzasidan choralar ko‘radi u faoliyat natijalarini iste’molchi qabul qilguncha o‘zining xatolarini aniqlash tizimini takomillashtirib beradi.

Ikkinchidan yaratilgan bo‘linma ishining sifatini oshirish quyidagi ishlar majmuini o‘z ichiga qamrab oladi:

-bo‘linma ishining sifatini oshirish. Iste’molchilarning didi, talabi doimiy o‘zgarib, takomillashib turadi, shu sababli ham tashkilot korxona faoliyatining erishilgan sifat darajasi bilan cheklanib qolish yaramaydi hamda korxona xodimlari iste’molchilarning kutishlarini hisobga olgan holda mehnatining sifatini uzluksiz oshirib borishi darkor;

- axborotning bo‘linmaga yetkazilishi natijasida butun tashkilot uchun ahamiyatga ega bo‘lgan faoliyatga alohida bo‘linmalar jalb qilinadi hamda har bir bo‘linmalar faoliyatining sifati va samaradorligini oshirishga rag‘batlantirib boradi;

- barcha turdagi ish kuni va smenasining boshida bo‘linma rahbarlari va ishchilarining qisqa yig‘ilishini o‘tkazish kerak va bunday yig‘ilishda rahbar bajarilishi kerak bo‘lgan ishni va sifat muammolarini tahlil qiladi hamda bo‘linmaning ishchilari tashkilotdagi va uning tashqarisidagi o‘zlarini qiziqtirgan yoki ularga taalluqli bo‘lgan ma’lumotlarni bilib olishadi.

Shuni xulosa qilib aytish joizki boshqaruv tizimi o‘zgarganda yoki yangi turdagi mahsulotni xizmatni ishlab chiqarishga o‘tilganda ishning faolligi va iqtisodiy holat strategiyasi masalasida uch oyda bir marta yoki undan ham ko‘proq yig‘ilishlar o‘tkaziladi va bunday yig‘ilishlar xizmatchilar hamda ishchilarni tashkilotdagi ishlarning holati va kelajakda uning oldida turadigan vazifalar haqida xabardor qilishadi.

Nazorat savollari:

1. Nega tashkilot rahbariyatining ishchilar guruhi faoliyatini yo‘naltirib turishi talab qilinadi?
2. Yaratilgan guruh yig‘ilishlarini o‘tkazish qoidalarini tavsiflang?
3. Tuzilgan bo‘linma faoliyatini takomillashtirish bo‘yicha guruhning rivojlanish bosqichlari qanday?
4. Tasavvuringizdagi bo‘linmangiz misolida BFTning namuna sifatida keltirilgan savollariga javob bering?
5. Nazorat raqamlarini yangilash – asosiy maqsadga erishish vositasi?
6. Bo‘linmalar faoliyatini yanada takomillashtirish bo‘yicha guruhlarning afzalliklari va kamchiliklari nimadan iborat?
7. Korxonadagi sifat to‘garaklarining muvofiqlashtiruvchilarining zimmasiga qanday vazifalar yuklanadi?
8. Jamoa guruhlarning a’zolarini o‘qitishga qanday masalalar kiritilishini taklif qilgan bo‘lardingiz?

VI BOB. FAOLIYATNI TAKOMILLASHTIRISH JARAYONIDA XODIMLARNI BOSHQARISH

6.1. Personal mehnatini tashkil qilish va ularga haq to‘lashning tamoyillari

Tashkilot rahbarlari o‘zlarining xodimlari personali va ishchilari hamda bo‘ysinuvchilari tomonidan bayon qilingan g‘oyalar va insonning qadriga xurmat bilan munosabatda bo‘lishlari zarur, shundagina rahbar ularning faoliyatni yaxshilash jarayonida faol qatnashishiga erishadi. Rahbar tomonidan xo‘jayin o‘rniga xizmatkor vazifasini bajaruvchi ko‘maklashuvchi rahbar avtoritar rahbarning o‘rnini egallaydi va bunda rahbar bo‘ysinuvchilar taklif qilgan g‘oyalarni eshitadi, ularning ehtiyojlariga e’tibor beradi va shu tariqa ularning hurmatini qozonadi.

Xozirgi kun rahbariyatning asosiy vazifalari xodimlarni mehnat vositalari bilan ta’minlash, topshiriqlarni bajarish uchun qulay sharoitni yaratishdan iboratdir shu bilan birga turli jarayonlarni amalga oshirishda kutilmagan o‘zgarishlarning sodir bo‘lishini hisobga olib o‘z boshqarayotgan xodimlarni har tomonlama o‘qitish ham rahbariyatning bosh vazifasiga kiradi. Xodimlarni o‘qitish va tayyorlash maqsadga muvofiq tarzda va doimiy asosda o‘tkazilishi kerak chunki bu vazifa xodimlarni tayyorlashda ilmiy va pedagogik bilimlar va tajribaga ega bo‘lgan hamda yangi ishga qabul qilingan mutaxassislarga yuklanishi lozim.

Korxonada har bir faoliyat turi bo‘yicha mutaxassislarni o‘qitish va tayyorlash puxta rejalashtirilishi kerak hamda lider yetakchi kompaniyalarning mutaxassislari baholashicha, xodimlarni o‘qitish va tayyorlashga sarflanadigan mablag‘lar eng samarali kapital qo‘yilmalar hisoblanadi.

Personal xodim oldiga vazifalarni qo‘yish va uning mehnatini baholash hamda odamlar belgilangan vazifalarni muvaffaqiyatli bajarishni xohlaydilar, lekin rahbariyatning yordamisiz bunga erishib bo‘lmaydi bu borada xodimlarning o‘zlariga rahbarlar va tashkilot

tomonidan qo‘yilyapgan talablarni anglab yetishi tashkilotda o‘zaro munosabatlarning samarasini ta’minlanib kelinadi.

Tashkilot rahbari har bir xodim bilan navbatdagi kalendar davr uchun ishlarni bajarish shartnomasini tuzishadi ya’ni ishlar rejasini yaratilishi kerak binobarin ishlar rejasi xodimni berilgan vazifalarni bajarishga yo‘naltirishi va ishning bajarilishini ta’minlovchi talablarni ifodalashi kerak. Har bir xodimga ishning maqsadlarini tushuntirish ishlar rejasini tuzishning zarur sharti hisoblanadi va bu maqsadlar rahbar va bo‘ysinuvchining o‘z vaqtida va oshkora kelishilgan vazifalariga aylanadi hamda ishlarning shaxsiy rejasida tashkilotning umumiy maqsadlari ifodalanishi darkor.

Quyilgan maqsadlarni aniqlashtirish jarayoni murakkab hisoblanib, ko‘p hollardauzoq davom etadi bu jarayon esa rahbar tomonidan quyidagi sabablarga ko‘ra amalga oshirilishi kerak bularga:

a) uning yordamida rahbarlar ishlarning oqilona taqsimlashadi;

b) rahbarlarga ularning oldida turgan vazifalarni yaxshiroq tushunishadi;

c) yanada murakkabroq kelajagi bor rejalar tayyorlanishini ta’minlab borishadi;

d) u har bir xodimlarning shaxsiy ish rejalarini bo‘linma va tashkilot oldida turgan vazifalar bilan birktiradi;

e) jarayon xodimlar va yuqori pog‘ona rahbarlarining harakatlarini asoslashga imkon yaratadi.

Tashkilotda xodimlar faoliyatining natijalari xolis baholanadi va har bir xodim ishning muvaffaqiyatli bajarilishi uchun uni qo‘llab – quvvatlash darajasini aniqlashda ham qatnashishi kerak bu borada xodimning o‘ziga yuklangan vazifani va shu bilan bog‘liq javobgarlikni tushunishini kafolatlaydi.

Tashkilot tomonidan berilgan har bir vazifa quyidagilarga nisbatan sifatni baholashning miqdor mezonlariga ega bo‘lishi lozim:

1) oxirgi natijaning sifati;

2) erishilgan natijaga nisbatan harajatlar jamlanmasi;

3) vazifalarning bajarilishining belgilangan muddatlariga rioya qilish.

Tashkilotda rahbar va xodimlarning o‘rtasidagi vazifa hamda uning qanchalik yaxshi bajarilishini ta’minlashini bilishimiz darkor shu bilan birgalikda rahbarni va bo‘ysinuvchini bajarilgan ishni erishilgan natijalar bilan taqqoslashga undaydi. Undan so‘ng korxonadagi xodimga berilgan vazifani yanada sifatliroq bajarish shartlarini tushuntirish darkor hamda ishlarning rejasida ijrochi va uning bajaradigan ishi hisobga olinishi kerak.

Yuqoridan kelib chiqib bular quyidagi sarlavhalardagi uch ustunli jadvalga ega bo‘lgan bo‘sh blankada ko‘rsatiladi:

1) topshirilgan vazifaning turi;

2) taqsimlangan ish va vazifasining ta’rifi;

3) berolgan vazifaning muhimligi.

Hammasi bo‘lgandan keyin tashkilot rahbari har kuni bo‘ysinuvchining ishini nazorat qilishi va bajarilyapgan ishning sifatini oshirishga ko‘maklashishi kerak va bu masalada bo‘ysinuvchiga yuzaga kelgan muammolar va qiyinchiliklarni hal qilishga yordam berishi jumladan, uni zarur axborot bilan ta’minlashi tavsiya etiladi hamda kvartallik rejalarning bajarilishi haqida xulosalar chiqarish darkor. Shu bilan birga har kvartalda rahbar va bo‘ysinuvchi kvartallik rejalarning bajarilishini va shunga ko‘ra yillik rejalarning bajarilish holatini ko‘rib chiqadi. Buning uchun har ikki tomonning tayyorgarligi talab qilinadi binobarin mazkur jarayonda ular barcha ishlarning bajarilganlik darajasini sifat ko‘rsatkichlari bo‘yicha baholaydilar quyilgan baholar 5–10 ballarda qoniqarsizdan o‘rnatilgan talablardan yuqorigacha beriladi. Berilgan baholar rahbar va xodim bilan kelishilishi ta’minlaydi va xolis mezonlarga asoslanishi hamda haqqoniy qo‘yilishi kerak. Shuningdek baholarning me’yoriy taqsimlanishi natijasida ko‘plab xodimlarning o‘z vazifalarini bajarish sifatini baholanib boriladi.

Vazifalarni taqsimlash talablaridan chetga chiqishlar va sun’iy ravishda oshirib baho qo‘yish hollarini yuqori bo‘g‘in rahbariyati ilg‘ab olishi kerak bunda kvartallik xulosalar haqida xodimlar bo‘limiga rasmiy hisobot taqdim etilmaydi biroq kvartallik baholash yillik baholashning asosi hisoblanadi, chunki kvartallik natijalarning o‘rtacha miqdori aniqlanib, yillik faoliyatga baho qo‘yiladi.

Korxona beradigan maosh ishchilar ishining xususiyati va ularning o‘z vazifalarini bajarish samaradorligiga bog‘liq bunda samaradorlik unumdorlik va ishlarning bajarilish sifatining darajasi bir turdagi vazifalar uchun juda turli bo‘ladi.

Xulosa qilib shuni aytish mumkinki ishlarning bajarilish darajasiga bog‘liqlikda ish haqini tabaqalashtirish hamda ish haqini ishlarning bajarilish sifatiga moslashtiruvchi vosita xodimlarning yillik attestatsiyasi o‘tkaziladi bunda yillik attestatsiya bahosiga mutanosiblikda xodimlar ish haqining miqdori aniqlanadi va bu rahbarlarga taaluqli bo‘ladi.

6.2. Xodimlarni kasbiy o‘sish va nufuzni rejalashtirish

Tashkilot personalini kelajakda kasbiy o‘sishini rejalashtirish quyidagilarni nazarda tutadi ya’ni shaxsning imkoniyatlari, qiziqishlari va ehtiyojlarini aniqlash va aniqlangan imkoniyatlardan foydalanish va xodimlarning ularni rivojlantirishga ehtiyojlarini qondirish lozim.

Har bir xodim obro‘sini rejalashtirish faqat xizmat bo‘yicha ko‘tarilish yoki yangi vazifani topshirish bilan cheklanib qolmaydi va mazkur xodimning shaxsiy rivojlanishi va kasbiy o‘sishiga sharoit yaratadi hamda uning tashkilotdagi ahamiyatini oshiradi va kelajakda taqdim qilinishi mumkin bo‘lgan lavozim, vazifalarga xodim malakasining mos kelishini ta’minlaydi.

Korxona rahbarlari va xodimlarni o‘z obro‘sini imidjini rejalashtirish xodimlarning kasbiy mahoratini oshirish va nafaqat kelajak uchun, balki hozirgi davr uchun ham muayyan qiziqishlarni aniqlashni ko‘zlaydi, buning uchun rahbar va bo‘ysinuvchi asosiy javobgarlikka ega bo‘ladi chunki obro‘ rejasini o‘zining maqsadiga erishishni ko‘zlovchi xodimning shaxsiy ish rejasi sifatida tasavvur qiladi.

Tashkilot rahbar xodimning nafaqa pensiya yoshiga yetguncha mavjud lavozimi yoki qaysi lavozimga erishishni niyat qilgani bilan qiziqishi va buning rejasini tayyorlashga yordam ko‘rsatishi lozim hamda rahbariyat xodimga ko‘tarilish rejasini ishlab chiqishi uchun vaqt berishi va bu ishning bajarilishini har tomonlama qo‘llab–quvvatlab turishi kerak.

Mazkur ishlayotgan xodimning o‘zi birinchi darajali va kelajakdagi vazifalarini mustaqil aniqlashi hamda rahbarning yordamida maqsad sari ilgarilab borishi kerak shu bilan birga obro‘ni rejalashtirish xodimning kasbiy o‘sish rejalarini tashkilotning vazifalari bilan bog‘lashga imkoniyat beradi. Korxona xodimlar va rahbarlar nafaqat ishlarning bajarilishiga, balki tashkilot doirasida kasbiy o‘sishga ham e’tibor qiladi va xodimning kasbiy o‘sishi korxonaning muvaffaqiyatlariga bevosita bog‘langanda yuzaga kelgan muammolar bilan qiziqadi, korxona faoliyati sifatining yaxshilanishiga urinadi. Imidj va obro‘ni rejalashtirish xodim va rahbarning o‘zaro munosabatini mustahkamlaydi va natijada rahbarga xizmatchi vazifasi yuklanadi. Shunday ekan obro‘ni rejalashtirish uchun quyidagilarni nazarda tutish darkor:[34]

a) xodimning istaklarini bajarish hisobiga uning salohiyati va kasbiy o‘sishini oshirish;

b) kelajak uchun zaxira hisoblanadigan yuqori malakali mutaxassislar sonini oshirish;

c) hozirgi vaqtda va kelajakda xodimning imkoniyatlaridan yanada samaraliroq foydalanish;

d) xodimning o‘z kuchiga ishonishi, lavozimda o‘sish zaxirasini ta’minlash;

e) rahbariyatning o‘z xodimlariga xurmat bilan munosabati.

Xodim obro‘ni muvaffaqiyatli rejalashtirish qiziqishga ega uch tomonning qatnashuvini talab qiladi:[35]

- tashkilot ham ish vaqtida, ham ish vaqtidan tashqarida xodimlarning shaxsiy o‘sishi, o‘qitish va tayyorlash uchun qulay sharoitni yaratishga mas’ul. Bu xodimlarga zarur kasbiy mahorat, boshqa sohalarda xizmat yuzasidan ko‘tarilish imkoniyatlarihaqida ma’lumot olish va ulardan foydalanishga imkon beradi;
- rahbar kelajak uchun rejalashtirish o‘tkazilishini rag‘batlantiradi bundan tashqari, u korxonaning ehtiyojlari, faoliyatni tashkilqilish, foydalaniladigan usullar va dasturlarni hisobga olgan holda

[34] Yaxyayeva I., Umarova M., Hojiahmedov G‘., Usmonov A Sifat menejmenti darslik. Cho‘lpon nomidagi nashriyot-manbaa ijodiy uyi. Toshkent 2012.
[35] Yaxyayeva I., Umarova M., Hojiahmedov G‘., Usmonov A Sifat menejmenti darslik. Cho‘lpon nomidagi nashriyot-manbaa ijodiy uyi. Toshkent 2012.

xodimga faoliyatning to‘g‘ri yo‘nalishini ko‘rsatishi mumkin hamda rahbar o‘z xodimlarining imkoniyatlarini biladi va ularning intilishlarini hisobga oladi. Bu yerda u bo‘ysinuvchilar bilan doimiy aloqada bo‘lib, ularni firmaning ehtiyojlaridagi o‘zgarishlarning kasbiy o‘sishga ta’siri haqida xabardor qiladi hamda rahbar mehnatni baholaydi va kasbiy o‘sishning bosqichlaridan o‘tish uchun maslahat beradi;

- xodimga eng muhim o‘rin beriladi bunda u shaxsiy imkoniyatlari hamda shaxsiy va oilaviy ehtiyojlarini hisobga olgan holda o‘zining maqsadlarini belgilab oladi va xodim o‘zining kuchli va kuchsiz tomonlarini baholashi va hozirgi holatiga qanday qilib va nima sababdan erishganini aniqlashi kerak. Va nihoyat, xodim o‘zining obro‘sini oshirish pog‘onalarini, erishilgan natijalarni baholash yo‘llarini aniqlashi va mumkin bo‘lgan harakatlar rejasini tuzishi mumkin.

Tashkilotda xodimni shaxsiy kasbiy o‘sish va istiqbolli vazifalarni aniqlashning quyidagi uslublari keng qo‘llaniladi bularga:

1. qadriyatlarni aniqlashtirish uslubi mazkur bu uslub yanada muhimroq hayotiy va mehnat qiziqishlarini aniqlashga imkon beradi va nufuz korxonaning manzili, xilma – xillik, asabiylik vaziyatlarining mavjudligi, aqliy faoliyatni rag‘batlantirish, hukmronlik kabi omillarning xodim uchun ahamiyatliligi ko‘rib chiqiladi va ular turkumlanadi;

2. bajarilgan ishdan qoniqishni aniqlash uslubi bunda uslubga ko‘ra, xodimga unga zavq bag‘ishlagan bir necha faoliyat turlari haqidagi axborot taqdim etiladi shuningdek, nima sababdan u yoki bu faoliyat turi xodimni qoniqtirganini bilish maqsadida unga savollar beriladi hamda tahlildan so‘ng unga eng ma’qul deb topilgan faoliyat turi ma’lum qilinadi.

Korxonada xodimning shaxsiy rivojlanish va ishning ahamiyati deb ish elementlarining imkoniyatlarini baholash usullarining majmuasi hamda bunda kasbiy o‘sish, yuzaga keladigan muammolar, beriladigan imkoniyatlar, umumiy ishga aloqadorlikni his qilish kabi omillar hisobga olinadi va ba’zi xodimlarni egallagan lavozimlari va bajariladigan ishlari to‘la– to‘kis qanoatlantiradi va ularni kasbiy o‘sishga yo‘naltirish tavsiya etilmaydi.

Personalni kasbiy o‘sish rejasida har bir xodim tegishli rahbar bilan hamkorlikda har yili o‘zining kasbiy o‘sish rejasini ishlab chiqishi mumkin bundan tashqari yillik kasbiy o‘sish rejasining tarkibiga, xodimning uzoq muddatli maqsadlari – uning obro‘ orttirishga bo‘lgan umidlari va kasbiy o‘sish rejasining keyingi yaqin bosqichi, kasbiy o‘sishning keyingi bosqichiga erishish uchun o‘zi ustida ishlash ehtiyojlari va kasbiy o‘sishning keyingi bosqichiga o‘tishni va uzoq muddatli maqsadni amalga oshirishni ta’minlaydigan keyingi yil uchun xodimga beriladigan vazifa, masalan, sirtqi o‘qish, kasbiy jamiyatda ishtirok etishiga olib keladi.

Tashkilot xodimning kasbiy o‘sishini ta’minlovchi navbatdagi bosqichga tayyorgarlikda unga xizmat ko‘rsatish bo‘yicha tashkilotning vazifalari, masalan, tashkilotda o‘qitish hamda tashkilotdan tashqari o‘qitishga haq to‘lashi lozim.

6.3. Personal initsiativasi va ishni yaxshilash dasturlari

Xozirgi zamon tashkilotlarida oersonal tomonidan takliflarni bildirish dasturi xodimga o‘z ishini takomillatirish bo‘yicha tasavvurlarini ifodalash va taqdim etish imkoniyatini beradi va bu mehnat unumdorligining o‘sishi, mahsulot tannarxining pasayishi va sifatining oshishini ta’minlaydi bunda takliflarni ilgari surish dasturi yordamida xodim o‘zining imkoniyatlarini namoyon qiladi va qo‘shimcha daromad oladi; mehnat jamoasining oldida xurmati ortadi va o‘zining korxona ishlariga aloqador ekanini sezadi.

Bunday hollarda korxona xodimlari o‘zlarining takiflarini hujjatlarda rasmiylashtiradilar va ularni maxsus bo‘limga taqdim etadilar shu bilan birga bu bo‘lim taqdim qilingan taklifni baholaydigan va tatbiq etadigan tegishli bo‘linmani aniqlaydi vaholanki aniqlangan bo‘linma taklifni qabul qilib, uni tatbiq qilish natijasida olinadigan iqtisodni hisoblablaniladi.

Ba’zi hollarda iqtisodiy samarani nazarda tutmaydigan takliflar ham qabul qilinadi va bunday takliflar tashkilot uchun foydali, biroq iqtisodiy samarani aniq pul qiymatida baholab bo‘lmaydi keyinchalik esa qabul qilingan va rad etilgan takliflar maxsus bo‘limga qaytariladi va bu bo‘lim

takliflarni baholash natijalarini qaytadan ko‘rib chiqadi. Xodim tomonidan taklifni bildirgan bo‘linma boshlig‘iga taklif yuzasidan tavsiya etilgan choralar to‘g‘risida xat jo‘natiladi va taklifning muallifiga mukofot to‘lanadi va taklif rahbar va bo‘ysinuvchi tomonidan tahlil qilinadi.

Takliflarni hamma xodimlar bildirgan bo‘lishlariga qaramay, ularning ba’zilari pullik mukofotlarni olish huquqiga ega bo‘lmaydilar, chunki bular:[36]

a) odatda takliflarni ko‘rib chiqish bo‘limining xodimlari va yuqori pog‘ona rahbarlari pullik mukofotlarni olish huquqiga ega bo‘lmaydi;

b) ishchilar asosiy ishining bir qismi hisoblangan takliflar uchun ularga pullik mukofotlar berilmaydi;

c) xodimlar lavozim ko‘rsatmalari yoki ish rejalarida nazarda tutilgan, ular faoliyatining natijasi hisoblangan takliflar uchun taqdirlanmaydilar;

d) muayyan davr oralig‘ida olingan qo‘shimcha foydaning muayyan foizi hisobiga mukofotlash fondi ajratiladi.

Xodimlar tomonidan bajarilyapgan ishlarning sifatini oshirish yuzasidan xodimning bildirgan har bir g‘oyasi takliflar bildirish dasturi asosida baholanishi kerak. Agar bu tug‘ilgan g‘oya, taklifni dastur doirasida qo‘llab bo‘lmasa bu ishni yaxshilash dasturi doirasida ko‘rib chiqiladi hamda dasturga tushadigan barcha takliflar ishni yaxshilash blankasi to‘ldirilguncha tatbiq qilingan bo‘lishi kerak. Keyin esa blanka to‘ldirilib, xodim unga imzo qo‘yganidan so‘ng, uni bo‘linma rahbariga tavsiya qilinadi.

Yaratilgan bo‘linma rahbari uni tekshiradi, blankaga imzo qo‘yadi va ishni yaxshilash masalalari bo‘yicha mas’ul muvofiqlashtiruvchiga jo‘natadi va muvofiqlashtiruvchi blankani tekshiradi va undagi ma’lumotlarni ishni yaxshilash bo‘yicha ma’lumotlar to‘planadigan bankka kiritadi. Mazkur bosqichda bildirilgan takliflardan umumiy yoki

[36] Yaxyayeva I., Umarova M., Hojiahmedov G‘., Usmonov A Sifat menejmenti darslik. Cho‘lpon nomidagi nashriyot-manbaa ijodiy uyi. Toshkent 2012.

koʻp marta foydalanishni nazarda tutuvchi oʻzgartirishlar roʻyxatga olinadi.

Bu turdagi oʻzgartirishlar hujjatlarda rasmiylashtiriladi hamda korxona rahbariyati uchun kvartallik hisobotda ifodalanadi va shunga oʻxshash hisobotlar ishni yaxshilash boʻyicha takliflardan qoʻshimcha natijalar olishni mukofotlantiriladi binobarin muvofiqlashtiruvchi mehnatni oqilonalashtirishga oʻqitishni ham tashkillashtiradi.

Tashkilotda berilgan ishni yaxshilash har bir xodimning majburiyati hisoblanar ekan, rahbar navbatdagi yil uchun ishlarni yaxshilash boʻyicha majburiyatlarni yozma koʻrinishda taqdim qilishi va boʻlinmaning maqsadga e rishishiga qarab oʻzining faoliyatini baholashi darkor. Bunga oʻxshash majburiyatlar rahbarlikning barcha pogʻonalarida qoʻllaniladi hamda uning asosida tashkilot doirasida keyingi yilda ishlarni yaxshilash boʻyicha umumiy majburiyat ishlab chiqiladi va rahbariyat korxonaning ish rejasiga taklif qilingan iqtisodni kiritishi kerak boʻladi. Bundan tashqari ishni yaxshilash dasturlari boʻyicha yutuqlarni tan olish tizimlari juda turli boʻlishi mumkin binobarin ular oylik va kvartallik tanlovlarni oʻtkazilishini va katta boʻlmagan mukofotlarni berishlari hamda yuqori rahbariyat bilan hamkorlikda tushliklarni tashkil qilishlari shu bilan birga guvohnomalar berishni koʻzlaydi. Keyin esa ishni yaxshilash dasturi rahbariyatni xodimlarni taqdirlash uchun asos boʻladigan axborot bilan taʼminlab beradi.

Koʻp vaziyatlarda tashkilot xodimi paydo boʻlgan muammoni qanday hal qilishni bilmaydi va bunday payt unga rahbarga murojaat qilish tavsiya etiladi, baʼzida esa bu kutilgan samarani bermaydi va xodim shunchaki oʻzining rahbariga murojaat qilishni xohlamay qoladi. Shuningdek muammolarni oʻz vaqtida aniqlashning oʻta samarali vositasi boʻlib tuzatish tadbirlarini oʻtkazishga ariza berish hisoblanadi va muammoga duch kelgan xodim arizani toʻldirishi va uni sifatni taʼminlash boʻlimiga yuborish ehtimoli paydo boʻladi.

Oxirigi bosqichida personal arizasini imzolashi yoki uni anonim tarzda joʻnatishi mumkin boʻladi va sifatni taʼminlash borasidagi boʻlimi uning arizasini tegishli boʻlinmaga yuboradi. Bunda agar ariza

imzolangan bo‘lsa, uni taqdim qilgan xodimga tuzatish tadbirlarining rejasi tayyor bo‘lgani xabar qilinib turiladi.

6.4. Xodimlar xizmatlarni tan olish va mukofotlash

Agarda tashkilot tomonidan quyidagi oltita asosiy vazifa hal qilinsa, tan olish jarayoni samara beradi:[37]

a) yuqori natijalarga erishgan xodimlarning keyingi ijodiy faoliyatini qo‘llab – quvvatlash maqsadida ularning mehnatini tan olinishi;

b) tashkilotning yuqori mehnat natijalariga munosabatini namoyish qilishini;

c) tan olingan alohida ishchilar mehnatining natijalarini hammaga ma’lum qilib, tan olish jarayonidan maksimal samara olishni;

d) xodimlar xizmatini tan olishning turli shakllarini qo‘llashi muhitida;

e) tan olishning mos shakli orqali jamoaning ruhiyatini ko‘tarishi holatida;

f) rahbariyatning maqsadiga aylangan mehnat faolligini oshirilishi vaziyatida.

Xozirda tan olishning quyidagi asosiy shakllari farqlanadi:[38]

1) moddiy rag‘batlantirish:

- ko‘p hollarda xodimlar jon – jahdi bilan qilgan mehnatlari uchun mukofotlanmaydilar;
- xodimlarning 65%dan ko‘pi ish sifati va ish haqining bir – biri bilan mustahkam bog‘lanishini xohlashadi
- xodimlarning 70%dan ko‘p qismi mehnat samaradorligining pasayishini ish sifati va ish haqi orasidagi aloqaning mavjud emasligi deb izohlaydi.

Ish haqi katta ahamiyatga ega, biroq moddiy rag‘batlantirishning boshqa turlari mehnat unumdorligi va mahsulot sifati ortishida samara berishi mumkin.

2) pul mukofotlari:

[37] Yaxyayeva I., Umarova M., Hojiahmedov G‘., Usmonov A Sifat menejmenti darslik. Cho‘lpon nomidagi nashriyot-manbaa ijodiy uyi. Toshkent 2012.

[38] Yaxyayeva I., Umarova M., Hojiahmedov G‘., Usmonov A Sifat menejmenti darslik. Cho‘lpon nomidagi nashriyot-manbaa ijodiy uyi. Toshkent 2012.

- komission mukofotlash, ishbay ish haqi;
- korxona ishchilari va xizmatchilarining aktsiyalarni sotib olishidir.

3)alohida shaxsning jamiyat tomonidan tan olinishi:

- moddiy rag‘batlantirish;
- pul mukofotlari;
- alohida shaxsning jamiyat tomonidan tan olinishi;
- guruhning faoliyatini jamiyat tan olishi;
- boshqarma tomonidan shaxs yutug‘ining e’tirof etilishi.

4) guruhning faoliyatini jamiyat tan olishi:

- xizmat bo‘yicha ko‘tarilish, xonaning joylashuvi:
- o‘lchamlari va ichki rejasi, buyurtmachining korxonasiga sayohatlar uyushtirish;
- faoliyat taqdirlanadigan yig‘ilishlar;
- qimmatli sovg‘alar, mashinalar to‘xtashi uchun maxsus ajratilgan joylar;
- xodimlarning xizmatlari taqdirlanadigan yillik konferentsiyalar;
- nashrga hamkasblari ishtirokida topshiriladigan farxiy yorliqlar kiradi.

5) boshqarma tomonidan shaxs yutug‘ining e’tirof etilishi:

- ishning yaxshi bajarilgani bilan tabriklash;
- xodimning alohida xizmatlari uchun rahbar tomonidan yozma minnatdorchilik bildirib, uning uyiga xat yuborish;
- xodimlar tomonidan tayyorlangan ma’lumotlar va hisobotlarda ularning mukofot puli yoki boshqa taqdirlash shakli uchun minnatdorchiligining yozma shaklda bildirilishi;
- xodimning tug‘ilgan kunida yoki mehnat faoliyatining yubileylarida uning uyiga jo‘natiladigan, so‘nggi yillardagi xodimning mehnatiga minnatdorchilik bildirilgan otkritkalar. Otkritkalarning mazmunida xodimning muayyan xizmatlari ifodalangan bo‘lishi kerak;
- har uch oydan keyin xodimning ishini baholash.

Bunday baholash xulosalar chiqarish va ijobiy natijalarni mustahkamlash maqsadida muntazam o‘tkazilishi kerak.

Yuqorida aytib o‘tilganlardan tashqari xodimlarni ishi va yutug‘I uchun ham mukofotlar mavjud mazkur mukofotlash rag‘batlantirishlar

tashkilot faoliyati samaradorligini va sifatni oshiradi va bularga quyidagilar kiradi:[39]

- samarali rahbarlik uchunpul mukofoti rahbarning xodimlar ijodiy imkoniyatlarini oshirib, korxonaning jiddiy muvaffaqiyatiga ko‘maklashgan alohida xizmatlarni tan olish shakli hisoblanadi;
- xodimlar mahsulot yoki jarayonning xususiyatlarini sezilarli darajada yaxshilash maqsadida olib borgan ilmiy yoki boshqa turdagi faoliyatlari uchun pul bilan mukofotlanishlari lozim;
- yangi kontseptsiyalarni ishlab chiqish. Bunday pul mukofoti jiddiy muvaffaqiyat keltiradigan yangi g‘oyalar, usullarni ishlab chiqish, va qo‘llash bo‘yicha alohida shaxs yoki xodimlar guruhi faoliyatini tan olish shakli hisoblanadi;
- pul mukofotlari sotiladigan mahsulot hajmi, ko‘rsatiladigan xizmatlar saviyasini oshirish, korxonaning nufuzini ko‘tarish, sotuv bozorlarini kengaytirish yoki yangi mahsulotlar loyihasini ishlab chiqish bo‘yicha xodimlar faoliyatini tan olish shakli hisoblanadi;
- tashabbuskorlik uchun pul mukofoti xodimning mustaqil e rishilgan va korxonaning muvaffaqiyatini ta’minlovchi ish natijalarini tan olish shakli hisoblanadi;
- alohida xizmatlaruchun pul mukofotlari xodimlar va rahbarlarning inqirozli vaziyatlarda korxonaning muammolari muvaffaqiyatli hal qiladigan harakatlarini tan olishdir;
- kashfiyotlar muallifi bo‘lgan xodimlar firma yashab qolishining kafolatchichidirlar. Ularning kashfiyotlari qisman patentlar ko‘rinishida rasmiylashtiriladi, so‘ng hayotga tatbiq etiladi. Shuning uchun ularning faoliyatini tan olish va rag‘batlantirish maqsadida pullik mukofotlash dasturlari tayyorlanadi;
- mehnat natijalarini yaxshilash sohasidagi yutuqlar, bu sohadagi yutuqlar uchun pul mukofotlari alohida shaxs yoki xodimlar guruhining mahsulot sifati va mehnat unumdorligini oshirish bo‘yicha faoliyatini tan olish shakli sanaladi;

[39] Yaxyayeva I., Umarova M., Hojiahmedov G‘., Usmonov A Sifat menejmenti darslik. Cho‘lpon nomidagi nashriyot-manbaa ijodiy uyi. Toshkent 2012.

- muammolarning oldini olish yuzasidan tadbirlarni o‘tkazish uchun mukofotlar. Yuzaga kelgan muammolarni hal qilishga qaraganda ularning oldini olishga kamroq mablag‘ sarflanadi. Bu masalada muammolarni bashorat qilish bilan shug‘illanuvchi va oldini olishning zarur choralarini ko‘ruvchi alohida xodimlar faoliyati mukofotlanishi lozim.

Nazorat savollari:

1. korxonadagi har bir xodim uchun yillik ish rejasi asosida kvartallik rejalarni tuzishning ahamiyati nimada?
2. Tashkilot xodimlarning kelajakda kasbiy o‘sishini rejalashtirishdan maqsad nima?
3. Kasbiy o‘sish va istiqbolli vazifalarni aniqlash uslublari qaysi?
4. Namuna asosida o‘zingizning kasbiy o‘sish rejangizni ishlab chiqing tasvirlang?
5. Qanday hollarda bildirilgan takliflar uchun pullik mukofotlar to‘lanmaydi?
6. Guruhda tan olish jarayonining samaradorligiga erishish shartlari qanday?
7. Tashkilot faoliyatning alohida natijalariga nimalar kiradi?

VII BOB. BOSHQARUV TIZIMLARINI TAKOMILLASHTIRISH

7.1. Jarayonlarni boshqarish tizimini tashkil qilish

Har bir tashkilotlarda jarayonlarni boshqarish va nazorat qilish tizimlarini o‘zgartirish tashkilot, firma faoliyatining takomillashuviga olib keladi shu qatorda ko‘plab firmalar, muassasalarda vertikal–funktsional tamoyil bo‘yicha tashkiliy tuzilmalar yaratilgan bo‘lib, bular bir yo‘nalishlar mutaxassislarni yagona bo‘linmaga jamlaydi shu bilan bir qatorda butunlik sifatida samarali faoliyat yurituvchi jamoa yaratiladi.

Ammo korxona faoliyatning ko‘p turlari ishni vertikal emas, balki gorizontal tashkil qilishni talab qiladi chunki vertikal tashkiliy tuzilmada bo‘linmalar bo‘yicha yagona jarayonlarning elementlarini taqsimlash yanglishish va paralellizmga olib keladi, bu esa samaradorlik va sifatga salbiy ta’sir etadi hamda eng yuqori samaraga erishishni ta’minlovchi, barcha faoliyat turlarini korxona uchun yakuniy maksimal samaraga yo‘naltiruvchi strategiya jarayonlarni boshqarishni o‘z ichiga qamrab oladi.

Avvalgi paytlarda tashkilotlarda ishlab chiqarish jarayonini boshqarishga asosiy e’tibor qaratilgan, lekin samaradorlikka faqat faoliyatning barcha turlarini boshqarish hamda bir necha jarayonlardan tashkil topgan tashkilotning faoliyati hisobiga olinishi darkor. Korxonadagi hamma xizmatchilar va ishchilar faoliyatining boshqarilishi ishlab chiqarish jarayonlarini boshqarish bilan bir xilda amalga oshiriladigan jarayonlar sifatida ko‘rib chiqiladi.

Xizmatchilarning loyihalash – konstruktorlik ishlari, mahsulotni sotish, xodimlar masalasi, ma’lumotlar va hujjatlarni qayta ishlash kabi ko‘plab faoliyatlari murakkabligi va qo‘shimcha qiymatiga ko‘ra ishlab chiqarish jarayonlaridan qolishmaydi.[40]

Jarayon – bu boshlang‘ich materiallar (jarayonning kirishi) ustida bajariladigan, ularning qiymatini oshiradigan va muayyan natijaga olib

[40] Yaxyayeva I., Umarova M., Hojiahmedov G‘., Usmonov A Sifat menejmenti darslik. Cho‘lpon nomidagi nashriyot-manbaa ijodiy uyi. Toshkent 2012.

keladigan (jarayonning chiqishlari) operatsiyalar majmui (faoliyat turlari). Boshlang‘ich ma’lumotning qiymati malakali mehnat va bilimlarni qo‘llash hisobiga ortadi.[41]

Tashkilotdagi mavjud jarayonlarni rahbarning majburiyatlariga barcha tashkiliy bo‘linmalar bilan o‘zaro aloqadorlikda butun jarayonning faoliyat yuritishini ta’minlash, jarayonning samaradorligini oshirish kiradi va bunda mazkur jarayonlarning ko‘pchiligi boshqaruvchilariga ega bo‘lmaydi yoki bir nechta xodimlar tomonidan bajariladi hamda jarayonlarning amalga oshirilmayapganini anglatadi.

Mavjud jarayonlarni boshqaruvchining asosiy vazifasi jarayon uchun zarur bo‘lgan resurslarning ta’minotchisi va iste’molchisi o‘rtasida aloqalarni mustahkamlash va ularning chegarasini o‘rnatish kerak va jarayonning chegaralari aniqlangandan so‘ng jarayonni takomillashtirish bo‘yicha guruhni yig‘ishni boshlash mumkin. Chunki korxonadagi jarayonni boshqaruvchi jarayonni takomillashtirish guruhining tarkibiga bu jarayon bilan bog‘langan barcha bo‘linmalarning vakillarini kiritishi darkor. Yaratilgan guruhning har bir a’zosi jarayonni takomillashtirishni harakatlarini aniqlash uchun yuborilgan vakil hisoblanadi va mos bo‘linma rahbari tomonidan beriladi.

Tashkilotdagi guruhning asosiy majburiyatlari jarayonning marshrut chizmasini ishlab chiqish, nazorat uchastkalarini va teskari aloqaning liniyalarini aniqlash, jarayonni attestatsiyalash, jarayonni takomillashtirish rejalarini ishlab chiqish va tatbiq qilish, jarayon natijalarining sifati, jarayonning samaradorligi va undagi o‘zgarishlar to‘g‘risida hisobot tayyorlash, o‘z vaqtida tamoyili asosida amal qilinadigan tizimni ishlab chiqiladi hamda topshiriladi. Marshrut chizmasida ishning jarayon bilan hamma aloqalari ko‘rsatilgan bo‘lishi kerak. Misol tariqasida ishga yollash jarayonining besh bosqichini keltirish mumkin: rahbar ishga qabul qilish haqidagi buyruqning xomaki variantini tayyorlaydi va kotiba buyruqni chop etadi. Keyin rahbar buyruqni tekshiradi va imzolaydi va kotiba yanada yuqori pog‘onadagi boshliqqa imzolash uchun buyruqni yuboradi va yuqoriroq pog‘onadagi

[41] Yaxyayeva I., Umarova M., Hojiahmedov G‘., Usmonov A Sifat menejmenti darslik. Cho‘lpon nomidagi nashriyot-manbaa ijodiy uyi. Toshkent 2012

boshliq uni tayyorlashning to‘g‘riligini tekshiradi, ishga qabul qilinyapgan xodimga ish haqini to‘lash uchun kerakli mablag‘ning borligi haqida rahbarni xabardor qiladi, buyruqni imzolaydi.[42]

Bu jarayonning boshqa qismlarini ham shu tarzda bosqichlarga ajratish mumkin va tashkil bo‘lgan jarayonni takomillashtirish bo‘yicha guruhning navbatdagi vazifasi har bir operatsiyani bajarish uchun zarur bo‘lgan tartiblarni aniqlash hisoblanadi hamda har bir operatsiyani bajaradigan xodimlarni tayyorlash va o‘qitishga talablarni o‘rnatuvchi hujjatlar aniqlanadi. Shu bilan birga guruh a’zolarining o‘tkazadigan jarayonning tajribaviy tekshiruvi marshrut chizmasining to‘g‘riligi va aniqligini kafolatlaydi.

Mazkur turdagi tahlil mavjud guruhga ish joylarida aniqlangan muammolar ro‘yxatini tuzish va jarayonni takomillashtirish bo‘yicha takliflar ro‘yxatini ishlab chiqish, o‘qitish va kadrlar tayyorlash dasturining maqsadga muvofiqligini hamda jarayonning afzalliklari va kamchiliklarini aniqlashga imkon yaratadi.

Korxonada ish jarayonni takomillashtirish bo‘yicha guruh xatolarning ehtimolli manbalarini aniqlashi va shundan so‘ng operatsiyalar natijalarini o‘lchash nuqtalarini iloji boricha xatolarning manbalariga yaqinroq joylashtirishi kerak so‘ngra esa guruh teskari aloqaning zanjirini qurishi lozim, chunki bu zanjir ijrochilarga faoliyat sohasida yo‘l qo‘yilgan kamchiliklarni tuzatish imkonini yaratadi.

Bu turdagi tizim tashkilotdagi guruhni jihozlarni modernizatsiyalash hamda xodimlarni o‘qitish defekt takrorlanishining oldini olishga qaratilgan tartiblarni isloh qilish uchun mablag‘ kiritish haqida axborot bilan ta’minlaydi, ushbu axborot rahbariyatning qaror qabul qilishiga asos bo‘ladi binobarin kam sonli o‘lchash nuqtalari mavjud bo‘lgan noishlab chiqarish sohalarida teskari aloqa sezilarsiz yoki umuman bo‘lmaydi ammo samaraliroq ish yurituvchi tashkilotlarda boshqacharoq bo‘ladi.

Olib borilayotgan jarayonlar operatsiyaning qismi hisoblangan o‘lchash nuqtasi judasoz variant sifatida taqdim etiladi bu bilan birga

[42] Yaxyayeva I., Umarova M., Hojiahmedov G‘., Usmonov A Sifat menejmenti darslik. Cho‘lpon nomidagi nashriyot-manbaa ijodiy uyi. Toshkent 2012

teskari aloqa vaqtining qisarishi ikki xil samara beradi. Bunda birinchidan xodimlar xato qilishni to‘xtatilsa ikkinchidan esa nuqsonli mahsulotlarning ishlab chiqarishbosqichlaridan o‘tishi tugaydi. Hamda istalgan o‘lchashlar tizimlari va teskari aloqaning muhim elementi bo‘lib mustaqil tekshirish tizimi hisoblanadi va u mavjud tartiblarga rioya qilinishini kafolatlaydi binobarin xodimlarning ko‘pchiligi ma’lumotlarni buzib ko‘rsatishni xohlamaydilar, lekin rahbariyatga faqat yaxshi xabarlarni yetkazishga intilish kuchli bo‘ladi.

Borayotgan jarayonni takomillashtirish bo‘yicha guruh mahsulot yoki mehnatning boshqa natijasi uchun tegishli hujjatlarning mavjudligiga ishonch hosil qilishi va iste’molchi bilan teskari aloqaning samaradorligini aniqlashi kerak, chunki teskari aloqa iste’molchining talablari va qoniqish darajasini bilishga imkon beradi.

Ko‘rsatkichlarni aniqlash va o‘lchash tizimi tuzilgach, jarayonni takomillashtirish bo‘yicha guruh statistik nazorat usullari yordamida butun jarayonni tahlil qilishi va tartibga solish mumkin bo‘lgan ko‘rsatkichlarni aniqlashi kerak. Jarayonning statistik nazorati ko‘plab tashkilotlarda xodimlarning fikrlashini tubdan o‘zgartirishni talab qilishi mumkin. Statistik nazoratning texnik jihatlari yetarlicha yaxshi ishlab chiqilgan, matematik asoslanilgan va kompyuterlar uchun dasturlar bilan ta’minlangan. Jarayonning ko‘rsatkichlari va chiqish ma’lumotlarini o‘lchash uchun qo‘llaniladigan asboblar tobora aniq va tejamkor bo‘lib bormoqda. Bu o‘z navbatida texnologik jarayonga kiritilgan o‘lchashlar va ma’lumotlarni tahlil qilishning avtomatlashgan vositalarining keng tarqalishiga imkon berdi. Faoliyatning dastlabki bosqichida jarayonni barqarorlashtirish, nazorat qilish, so‘ng uni takomillashtirish tadbirlarini o‘tkazish zarur. [43]

Bunday jarayon to‘rt bosqichda rivojlanadi:[44]

1) jarayon nazorat qilinadigan holatda bo‘lmaydi. Bunda jarayonni takomillashtirish guruhining vazifasi o‘rnatilgan chegaralar bo‘yicha jarayonning har bir ishdan chiqish holatining sababini aniqlash va

[43] Yaxyayeva I., Umarova M., Hojiahmedov G‘., Usmonov A Sifat menejmenti darslik. Cho‘lpon nomidagi nashriyot-manbaa ijodiy uyi. Toshkent 2012

[44] Yaxyayeva I., Umarova M., Hojiahmedov G‘., Usmonov A Sifat menejmenti darslik. Cho‘lpon nomidagi nashriyot-manbaa ijodiy uyi. Toshkent 2012

nosozliklarni yuzaga keltiradigan elementlarni aniqlashdan iborat. Bu elementlarni bilgan va nazorat qilgan holdaguruh jarayonni yo‘lga qo‘yishni boshlaydi.

2) jarayon barqaror. Bunda uchun jarayonning statistik barqaror xususiyati xos, ammo u hali iste’molchining talablarini qoniqtiradigan natijalarni bermaydi.

3) jarayonni bosqichma – bosqich takomillashtirish. Jarayon nazorat qilish holatida bo‘lganda uni takomillashtirishning muhim yo‘nalishlarini diqqat bilan tahlil qilish va aniqlash zarur. Bunday tahlilda taklif qilinyapgan tadbirlarni tatbiq qilish imkoniyatlari va harajatlari, kutilyapgan samara hisobga olinishi kerak. Shundan so‘ng, jarayonni takomillashtirish va baholash takliflarini bosqichma – bosqich tatbiq qilish rejasi ishlab chiqiladi.

4) jarayonni doimiy takomillashtirishni o‘z ichiga oladi. Hatto jarayon natijasining iste’molchi talablariga javob berishini mavjud ma’lumotlar tasdiqlaganda ham iste’molchining talablari doimiy oshib borayotganni va shunga mos ravishda jarayonni doimiy takomillashtirish zarurligini unutmaslik lozim.

Tashkilotda tizimli texnika usullari shunga asoslanadiki bu oldinga qo‘yilgan maqsadga tayangan holda unga erishish vositalari aniqlanadi va jarayonni takomillashtirish bo‘yicha guruh bunday yondashuvga binoan bosh maqsadga erishishni ta’minlaydigan ikkinchi darajali maqsadlarga e’tibor qiladi va asosiy maqsadga erishishning samarali tizimini ishlab chiqishi mumkin.

Mazkur yondashuvning tizimliligi to‘rt bosqichni nazarda tutadi:[45]

a) jarayonning texnik shartlarini ishlab chiqish. Bu hujjat jarayonning maqsadlarini aniqlaydi.

b) jarayon chizmasining tahlili. Bu bosqichda jarayonda qatnashish ehtimoli bo‘lgan barcha tashkiliy bo‘linmalar hamda ular o‘rtasidagi aloqalartahlil qilinadi. Natijada butunjarayonning optimal holatini ta’minlovchi kelishuv qarorlari ishlab chiqiladi.

[45] Yaxyayeva I., Umarova M., Hojiahmedov G‘., Usmonov A Sifat menejmenti darslik. Cho‘lpon nomidagi nashriyot-manbaa ijodiy uyi. Toshkent 2012

c) ma’lumotlarni uzatish kanallarini belgilash. Ko‘p jarayonlar o‘zaro bog‘liq bo‘lgan jarayonlardaniborat ekan, jarayonostida pastdan – yuqoriga va gorizontal yo‘nalishda teskari aloqani ta’minlash ko‘zda tutilishi kerak.

d)jarayonni hujjatlashtirish. Bu bosqichda jarayonning barcha operatsiyalariga alohida hujjatlar, axborot ta’minoti va yordamchi faoliyat turlari ishlab chiqiladi. Jarayonning aralash jarayonlar bilan samarali o‘zaro aloqasini ta’minlash maqsadida jarayon sinovdan o‘tkaziladi.

7.2. Jarayonlarni attestatsiyalash

Tashkilotdagi jarayonning hatto chegara darjasidagi zo‘riqishli ish tartibida ham yuqori sifatli mahsulot ishlab chiqarishni kafolatlaydigan barcha tegishli protseduralar o‘tkazilganda, hujjatlar, xodimlarni o‘qitish va tayyorlash dasturlari, o‘lchashlarni olib borish uslublari, nazorat va o‘lchash jihozlari va ishlab chiqarish jarayonining bir maromdaligini ta’minlaydigan dasturlar mavjud bo‘lganda jarayon attestatsiyalangan hisoblanadi. Biroq bu jarayonning optimal darajaga erishganini yoki to‘xtab qolishlar ehtimolining bartaraf yetilganini anglatmaydi hamda tashkilotning nazoratga e’tibor qaratishidan xatolarning oldini olish g‘oyasiga o‘tishini ta’minlovchi eng samarali vositalardan biri jarayonlarni tizimli attestatsiyalash majburiy bo‘ladi.

Korxonalarda attestatsiya o‘tkazishning murakkabigi jarayonning o‘ziga bog‘liq. To‘liqroq tasavvurga ega bo‘lish uchun yangi kimyoviy materialni ishlab chiqarish jarayonini attestatsiyalash talablarini ko‘rish maqsadga muvofiq.

Jarayonning odatdagi ishlab chiqarish davri uch bosqichni o‘z ichiga oladi:[46]

- nazariya yoki g‘oyani tekshirish uchun murakkab laboratoriya jihozida tajriba namunalari ishlab chiqiladi;
- mahsulotning tajriba partiyalarini ishlab chiqarish va sifatini baholash uchun tajribaviy ishlab chiqarish liniyasi yaratiladi;

[46] Yaxyayeva I., Umarova M., Hojiahmedov G‘., Usmonov A Sifat menejmenti darslik. Cho‘lpon nomidagi nashriyot-manbaa ijodiy uyi. Toshkent 2012

o iste’molchiga mo‘ljallangan mahsulotni ishlab chiqarish uchun ishlab chiqarish liniyasi tuziladi va bir yoki bir nechta sinov partiyalari undan o‘tkaziladi.

Attestatsiya ikki bosqichda o‘tkaziladi:[47]

1. ishlab chiqarish operatsiyasi yoki jihozni sertifikatlash. Ishlab chiqarish operatsiyasi yoki jihozning texnik hujjatlarning talablariga javob beradigan mahsulot ishlab chiqarishini tasdiqlash uchun ular sertifikatlashtiriladi.

2. attestatsiya sertifikatlashtirishning hamma bosqichlaridan o‘tgan turli operatsiyalarni o‘z ichiga oluvchi jarayonning maqbul sifatini aniqlaydi. Jarayonni attestatsiyalash uchun barcha operatsiyalar va foydalaniladigan jihozlarni sertifikatlashtirish lozim. Bundan tashqari, jarayonning iste’molchilar talablariga javob beradigan yuqori sifatli mahsulotlarni ishlab chiqarishiga ishonch hosil qilish kerak.

Tashkilotda jarayonni attestatsiyalashni o‘tkazish uchun javobgarlik odatda sifatni ta’minlash xizmatiga yuklanadi va jarayonni attestatsiyalash uchun javobgarlik esa jarayonlarni takomillashtirish bo‘yicha guruhning zimmasiga bo‘ladi.

Mazkur guruh tomonidan taftish to‘rt bosqichda o‘tkaziladi:[48]

- jarayon ishlab chiqish bosqichida baholanadi. Bu bosqichda nazoratning asosiy nuqtalari belgilanadi, ma’lumotlar to‘planadi va ishlab chiqarish imkoniyatlari o‘rganiladi.
- buyumni tajribaviy ishlab chiqarish va texnik hujjatlarni ishlab chiqish uchun mo‘ljallangan tajribaviy jarayonning tahlili. Bosqichning asosiy maqsadlari:

a) baholanayotgan mahsulotni ishlab chiqarish uchun foydalanilayotgan jihozlar va jarayonlarning xususiyatlarini aniqlash;

b) jarayon va mahsulotning texnik ko‘rsatkichlarini baholash uchun zarur sharoitlarni yaratish;

c) ishlab chiqarish jarayoni uchunma’lumotlar omborini yaratish;

[47] Yaxyayeva I., Umarova M., Hojiahmedov G‘., Usmonov A Sifat menejmenti darslik. Cho‘lpon nomidagi nashriyot-manbaa ijodiy uyi. Toshkent 2012

[48] Yaxyayeva I., Umarova M., Hojiahmedov G‘., Usmonov A Sifat menejmenti darslik. Cho‘lpon nomidagi nashriyot-manbaa ijodiy uyi. Toshkent 2012

d) jarayonni tajriba – konstruktorlik ishlaridan doimiy ishlab chiqarishga o‘tishga tayyorlash;

e)texnologik imkoniyatlarni baholash usullari va ishlab chiqarish tartibiga rioya qilinishini ta’minlash.

- yangi jarayonning iste’molchi va firma talablariga muvofiqligini baholash. Ko‘phollarda cheklangan mahsulot ishlab chiqarish imkoniyatlariga ega bo‘lgan ishlab chiqarish liniyasi tekshiriladi. Bu liniya yaratilganidan so‘ng jarayon kengaytiriladi. Buning natijasida ishlab chiqarish qo‘shimcha jihozlarga ega bo‘ladi va avtomatlashtiriladi.
- jihozlarga o‘rnatilgan talablarning chegaralarini va xom ashyo, boshlang‘ich materiallarning xususiyatlaridagi o‘zgarishlarni baholash uchun mahsulotning yetarli miqdori ishlab chiqariladi.

Korxona iste’molchilarning talablariga javob beradigan jarayonni va mahsulotni seriyali ishlab chiqarish imkoniyatlarini nazorat qilish va attestatsiya bo‘yicha faoliyat turlariga jarayonning har bir operatsiyasini sertifikatlashtirish, sinov partiyalarini qayta ishlash va jarayonni mustaqil tekshirish kiradi.

Sifat borasidagi “O‘z vaqtida” Just in time tamoyili bo‘yicha moddiy – texnik ta’minot. Jarayonni statistik nazorat qilish va ta’minotchilar mahsulotining sifatini oshirish ishonchli ishlab turganda materiallar va komplektlanuvchi buyumlarning zaxiralarini muntazam qisqartirib borish va—o‘z vaqtida tamoyili bo‘yicha zaxiralarni yaratishga o‘tish mumkin.

Ushbu tamoyil quyidagilarni qisqartirish imkonini beradi:[49]

- kirish nazorati;
- tovar – moddiy zaxiralarni saqlash harajatlari;
- omborxona binolarining o‘lchami;
- zaxirlar harakatlanish davrining muddati.

O‘z vaqtida tamoyilini qo‘llash quyidagi vazifalarning bajarilishiga yordam berishi kerak:[50]

[49] Yaxyayeva I., Umarova M., Hojiahmedov G‘., Usmonov A Sifat menejmenti darslik. Cho‘lpon nomidagi nashriyot-manbaa ijodiy uyi. Toshkent 2012

[50] Yaxyayeva I., Umarova M., Hojiahmedov G‘., Usmonov A Sifat menejmenti darslik. Cho‘lpon nomidagi nashriyot-manbaa ijodiy uyi. Toshkent 2012

a) tayyorlash – yakunlash operatsiyalariga sarflanadigan vaqtning minimallashtirilishi;

b) kirish joyining o‘zida nuqsonli mahsulotni aniqlovchi o‘lchash tizimi ishlab chiqarish jarayoniga kiritilgan bo‘lishi kerak;

c) ishlab chiqarish jihozi shunday joylashtirilishi kerakki, ishlab chiqarish operatsiyalari o‘rtasida zaxiralarning harakatlanish yo‘li minimal darajaga kelsin;

d) texnologik operatsiyalarni bajarish vaqti butun jarayon davomida ishlab chiqarish potokining uzluksizligini ta’minlashi kerak;

e) ta’minotchilar grafik bo‘yicha belgilangan vaqtda yuqori sifatli komplektlanuvchi buyumlarni yetkazib berishlari kerak;

f) korxonani yetkazib berilgan mahsulotning sifati qoniqtirmasa, ta’minotchilar bilan sifat va yetkazib berish muddatlariga qattiq talablar qo‘yuvchi shartnoma oldindan tuzilgan bo‘lishi kerak.

Bu turdagui tizim ishlashni boshlashi uchun jarayonni takomillashtirish bo‘yicha guruh eng ishonchli komplektlanuvchi buyumlarni yetarli miqdorda tanlab olishi, ularga qo‘llanadigan tizimni tanlashi va mahsulotning sifatini oshirish va jarayonni takomillashtirish maqsadida uni kengaytirishi kerak hamda bir necha o‘n partiyani yetkazib berish jarayonida ta’minotchining butunlay ishonchsiz deb topilgan hech bir detalini —o‘z vaqtida tizimi doirasida ishlatish shart emas.

7.3. Tashkilotda jarayonlarni doimiy takomillashtirish

Tashkilotda jarayonni takomillashtirish bo‘yicha guruh muammolarni hal qilishni talablarga muvofiqlashtiradi va nazorat qiladi, lekin ularni hal qilish yo‘llarini aniqlamaydi. Bu odatda guruhlar yig‘ilishlarining maqsadlari muammoni aniqlash, tahlil qilish va tegishli bo‘linmani aniqlab, unga jarayonni takomillashtirish bo‘yicha guruhning ko‘ribchiqishi uchun xulosalarni taqdim etish vazifasini yuklash hisoblanadi. Mazkur guruhga boshqa xodimlarni jalb qilmasdan bir vaqtda ko‘plab muammolar ustida ish olib borishga imkon beradi. Jarayonni takomillashtirish bo‘yicha guruh har bir muammoni aniqlaydi va uni hal qilish jarayonining borishini nazorat qiladi.

Korxonada jarayonni takomillashtirish bo‘yicha guruh faoliyatining boshqa muhim yo‘nalishi jarayonga kiritilishi mumkin bo‘lgan barcha o‘zgartirishlarning jarayonga ijobiy ta’sirini ta’minlash darkor, buning uchun jarayonga o‘zgartirishlar kiritish bo‘yicha barcha takliflar mavkur guruhga yuboriladi. Shuningdekn sifat va unumdorlikni oshirishga imkon beruvchi o‘zgartirishlarni asoslovchi ma’lumotlar bilan mustahkamlanadi va xodimlarga yetkaziladi.

Tashkilotda jarayonni takomillashtirish bo‘yicha guruh o‘zgartirishlarning butun jarayonga samarali ta’sirini tasdiqlovchi tajriba dasturini ko‘rib chiqishi kerak va jarayonni takomillashtirish bo‘yicha guruhning faoliyati ishlab chiqarishni ta’minlovchi barcha bo‘linmalardan menejerlar va yetakchi mutaxassislarni texnologik usullardan foydalanishga jalb qilishni talab qiladi.

Mazkur jarayon uchun korxona iste’molchilarning talablarini aniqlash, kirish axboroti va materiallarning manbalari va ularga talablarni aniqlash va olib boriladigan ishlar va ularning ketma – ketligini tavsiflovchi hujjatlarni tuzish, o‘lchash usullarini aniqlash va teskari aloqani qaror toptirish va jarayonning attestatsiyasini o‘tkazish, jarayonni optimallashtirish darkor.

Tashkilot jarayonni takomillashtirish bo‘yicha guruh jiddiy va murakkab muammolarni ko‘rib chiqar ekan, ularni hal qilishning kechishi maxsus jurnal yoki faylga qayd qilib borilishi kerak hamda jiddiy muammolarning hal qilinishi, nazorat qilishni ko‘zlovchi tizim bunday ishlarga sarflanadigan vaqtni 50% ga qisqartirish imkonini yaratadi. Bunda jarayonni takomillashtirish bo‘yicha guruh rahbariyatga jarayonning samaradorligi va natijaviyligi to‘g‘risida hisobotni taqdim etadi hamda hisobotga qo‘yilyapgan talablar jarayonning murakkabligiga bog‘liq bo‘ladi. Bundagi talablar oson yoki haddan tashqari murakkab bo‘lishi mumkin lekin hisobot tartibini tashqi iste’molchi uchun ishlab chiqarilgan mahsulot misolida ko‘rish mumkinligi aytiladi.

Korxonada jarayonni takomillashtirish bo‘yicha guruhning barcha yig‘ilishlarida bayonnomalar yozilishi kerak hamda muammolarni ro‘yxatga olish jurnali yoki faylini tutish kerak shu bilan birga

rejalashtirilgan asosiy masalalar va tadbirlar muhokama qilinishi lozim bo‘lgan haftalik qisqa yig‘ilishlarni yuqori rahbarning ishtirokida o‘tkazish zarur. Har bir ishlab chiqarilgan mahsulot hajmi haqida haftalik hisobotlar tayyorlangan bo‘lishi lozim va natijada yangi muammolarni aniqlanadi va ilgari o‘tkazilgan tuzatish ta’sirlarining samaradorligi baholanib boriladi.

Tashkilotda jarayonni takomillashtirish bo‘yicha yaratilgan guruhning ishtirokida rasmiy yig‘ilish paytida oylik hisobotlar tayyorlanishi va yuqori pog‘ona rahbariyati bilan muhokama qilingan masalalar bo‘yicha xulosalar undan o‘rin olishadi hamda jarayonni takomillashtirish bo‘yicha guruhning faoliyat natijalarini hujjatlarda rasmiylashtirish uchun maxsus blankalardan foydalanish zarur. Bunda jarayonni takomillashtirish haqida hisobotlar va yig‘ilishlar o‘tkazish tashkilotning e’tiborini birinchi darajali muammolarga qaratish imkonini beradi va bu yig‘ilishlar va hisobotlarning asosiy qismi rejalashtirilgan muddatlarda hal qilinmaydigan masalalarga bag‘ishlanishi va yig‘ilishlar kun tartiblarining 25% dan ko‘p bo‘lmagan qismini ishlarning borishini muhokama qilish uchun ajratish darkor.

Korxona rahbariyatiga taqdim etiladigan oylik hisobotni tayyorlash murakkab vazifa hisoblanadi va hisobotning tuzilmasi rahbariyat nuqtai nazaridan ishlab chiqiladi hamda hisobotning quyidagi tuzilmasini taklif qilish mumkin:[51]

1. Umumiy qism:

- asosiy muammolar va ularni hal qilish uchun tuzatish ta’sirlari;

-yuqori rahbariyat tomonidan choralar ko‘rilishini talab qiluvchijarayonning nazorat qilib bo‘lmaydigan yelementlari.

- qoniqarsiz mahsulot ishlab chiqarishdan umumiy yo‘qotishlarni oxirgi oylardagi o‘rtacha ko‘rsatkich bilan taqqoslash.

2. Buyurtmachi tomonidan ish sifatining baholanishi;

3. Umumiy mahsulot hajmi va uning birinchi galdayoq sifatli tayyorlangan ulushi haqida ma’lumotlar kiritilgan jarayonning unumdorligi haqida qisqa axborot;

[51] Yaxyayeva I., Umarova M., Hojiahmedov G‘., Usmonov A Sifat menejmenti darslik. Cho‘lpon nomidagi nashriyot-manbaa ijodiy uyi. Toshkent 2012

4. Jarayonni takomillashtirish g‘oyasini ifodalovchi grafiklar;

5. Boshlang‘ich materiallarning sifatini baholash;

6. Qoniqarsiz sifatli mahsulot ishlab chiqarishdagi yo‘qotishlar;

7. Sifatni ta’minlash tizimining amal qilinishi. Sifatni ta’minlash to‘rt asosiy elementni o‘z ichiga oladi:

- ishonchlilik va ta’mirlashga yaroqlilikning tahlili;
- ishlab chiqarilyapgan mahsulot va ko‘rsatilyotgan xizmatlarning sifatini ta’minlash;
- sifatni tekshirish laboratoriyalari;
- tizimlar ishlashining sifatini ta’minlash.

Har bir tashkilot firmada ish jarayonni sifatni ta’minlash xizmatining faoliyat sohasidan boshqa bo‘linmalar tomonidan yanada samaraliroq bajarilishi mumkin bo‘lgan ish turlarini olib tashlash kerak chunki bo‘shagan vositalardan sifatni ta’minlashning yangi tizimini yaratish uchun foydalanish lozim. Shuningdek ishonchlilik va ta’mirlashga yaroqlilikning tahlili hamda ushbu masala yuzasidan tashkil qilingan guruh buyurtmachi bilan asosiy bog‘lovchi bo‘g‘in hisoblanadi. Bunday turdagi xizmatning asosiy vazifasi mahsulot ko‘rsatkichlari va undan foydalanish xususiyatlarini bashorat qilish hamda iste’molchilar talabining qondirilishini aniqlash tizimini ishlab chiqish maqsadga muvofiq bo‘ladi.

7.4. Boshqaruv tizimlari amal qilinishining sifatini ta’minlash

Korxonalarda tizimlar ish yuritishining sifatini ta’minlashda sifatni ta’minlashning avvalgi tashkiliy tuzilmasi sezilarsiz o‘zgarishlarga uchradi va natijada boshqa bo‘linmalar faoliyatini baholash bilan shug‘illanuvchi bo‘linmalar yuzaga keladi, biroq tizimlar vositasida sifatning ta’minlanishi tashkilotning muammolarini hal qilishni talab qiladigan yangi vazifalarni oldinga qo‘yadi. Bunday turdagi xizmatning asosiy vazifasiga korxonada butun mehnat jarayonini nazorat qiladigan tizimlarni boshqarish. Mazkur tizimlar ish yuritishining sifatini ta’minlash guruhining maqsadi tashkilotda boshqaruv tizimining samarali ish yuritayotganini, alohida cheklanishlarning tasodifiy

xususiyatga egaligi va o‘z vaqtida bartaraf qilinayotganini isbotlashni talab qiladi.

Bu vazifani bajarish doirasida mazkur guruhga quyidagi javobgarliklar yuklanadi:[52]

a) samarali ish yurituvchi boshqaruv organlarining mavjudligi;

b) boshqarishning o‘rnatilgan usullariga rioya qilinishini nazorat qilish;

c) tashkilotda boshqaruvni tartibga soluvchi talablarni tahlil qilish;

d) rejalar asosida tuzatish tadbirlarining olib borilishini tashkil qilish va aniqlangan nuqsonlarni bartaraf qilish bo‘yicha qarorlarni bajarish;

e) qoniqarsiz va haddan tashqari byurokratik bo‘lgan tadbirlarni aniqlash.

f) quyi bo‘g‘in rahbarlarining zimmasiga yuklanadigan o‘zini–o‘zi baholash o‘tkazishni va dasturlar sifatini nazorat qilishni muvofiqlashtirish;

g) turli bo‘linmalar faoliyatini tahlil qilish dasturlarini muvofiqlashtirish;

h) turli tizimlar doirasida amal qilinadigan xodimlarni o‘qitish dasturlarini ishlab chiqish va o‘zaro muvofiqlashtirish;

i) tizimlar va boshqaruv organlarining idora tomonidan o‘rnatilgan tartibga soluvchi talablarga mosligini tahlil qilish.

Tashkilot boshqaruv tizimlarining ishlab turishi uchun boshqauvning o‘rta bo‘g‘ini asosiy javobgarlikka ega ushbu bo‘g‘inning funktsiyalari unga tizimning samaradorligi va mavjud kamchiliklarni aniqlash imkonini beradi hamda o‘rta bo‘g‘in rahbarlariga tashkilotda amal qilinyotgan tizimlarning ish yuritishi uchun javobgarlik yuklanadi.

Tizimlarning ish yuritish sifatini ta’minlash doirasida tekshiruvlar o‘tkazishda asosiy e’tibor quyidagilarga qaratiladi:[53]

[52] Yaxyayeva I., Umarova M., Hojiahmedov G‘., Usmonov A Sifat menejmenti darslik. Cho‘lpon nomidagi nashriyot-manbaa ijodiy uyi. Toshkent 2012

[53] Yaxyayeva I., Umarova M., Hojiahmedov G‘., Usmonov A Sifat menejmenti darslik. Cho‘lpon nomidagi nashriyot-manbaa ijodiy uyi. Toshkent 2012

a) muayyan tizimning oldida turgan vazifalar, uning ishlab chiqarish maqsadlari va asosiy elementlari;

b) tizimdagi e htimoli bo‘lgan barcha chetlanishlarni bashorat qilish va aniqlash, ularning oldini olish;

c) boshqaruv tizimlari bo‘yicha o‘qitish dasturlarini o‘z ichiga olgan faoliyatning barcha asosiy turlari uchun hujjatlarning mavjudligi;

d) faoliyatning hamma asosiy turlari bo‘yicha nazorat nuqtalarining mavjudligi, bajarilyapgan ishlab chiqarish vazifasi bevosita boshqarish, kompyuter tizimlari, xavfsizlik, xodimlarni o‘qitish va tayyorlash, funktsiyalararo aloqalarni o‘z ichiga olgan holda asosiy sohalarni qamrab olish;

e) tizimlarning hisobot hujjatlaridagi tafovutlarini aniqlash va bartaraf qilish imkoniyati.

Mavjud tzim ishlarining grafiklarda keltirilgan vaqtlarda bajarilishini ta’minlash va bunga rioya qilinmaganda rahbariyatga tuzatishlarni kiritish rejalari bilan murojaat qilish lozim hamda o‘g‘rilikning oldini olish imkoniyati va axborotning maxfiyligini ta’minlash nuqtai nazaridan tizimlarning ish yuritiladi. Biroq tashkilotda nazoratni ta’minlash tizimi hujjatlarining mavjudligi va yuzaga keladigan muammolar ustidan nazorat o‘rnatish va kerakli boshqaruv organlarini aniqlash maqsadida bu hujjatlardagi talablarga rioya qilish darkor.

Korxona boshqaruv tizimlarining sifatli ish yuritishini ta’minlash guruhining faoliyati tashkilotdagi butun tizim uchun javob bermaydi, balki faqat tizimning boshqarilishini ta’minlaydi va uning samaradorlik darajasini baholaydi, bundan tashqari, tizimlar nisbatan barqaror bo‘lib, tez – tez o‘zgarishlarga uchramaydi va bunday guruhning a’zolari ko‘p bo‘lmaydi.

Har bir tizim ish yuritishining sifatini ta’minlash xizmatining asosiy vazifalariga bir necha faoliyat turlarini o‘z ichiga olgan tizimlarni tekshiradi, bo‘limlar doirasida tekshiruvlarni o‘tkazish, o‘z – o‘zini baholash o‘tkazish dasturlarini o‘zaro muvofiqlashtiris hamda tizimlarni boshqarish sohasida xodimlarni o‘qitish va tayyorlash va

tizimlarni boshqarish masalalari yuzasidan rahbariyatga tavsiyalar berish talab qilinadi.

Tashkilot tizimning taftishi olingan ma’lumotlarning ishonchliligi, ishlab chiqarish nazorati, yaroqsiz materiallarni nazorat qilish, ishga yollash jarayoni, xavfsizlik kabi faoliyat turlarining samaradorligini baholashni nazarda tutadi. Mazkur tekshiruv butun faoliyatni qamrab oladi va koʻp harajatli, mehnattalabjarayon hisoblanadi, ammo olingan natijalar tashkilotning muvaffaqiyatli faoliyati uchun muhim ahamiyatga ega bunday chuqur va har tomonlama tahlillarni tez – tez oʻtkazish zarur va bu birinchi navbatda, tizimning uning mavjud boʻlish maqsadlariga muvofiqligini aniqlashdan iborat.

Korxonada bunday biror bir tizim almashtirishni talab qiluvchi yoki shunchaki kerakmas boʻlib koʻrinishi mumkin binobarin tizimning tekshiruvlari nihoyatda muhim ahamiyatga ega, chunki ular yordamida butun tashkilotning muvaffaqiyatli faoliyatini belgilaydigan mexanizmlarning samaradorligi baholanadi hamda ular yordamida boʻlinmalar doirasida tekshirishlar ham oʻtkaziladi. Mazkur tekshirishlar rejasini bajarishdan avval asosiy tizimlarning roʻyxati tuziladi va tashkilot uchun ahamiyati, oʻzgarishlarning yehtimoliga bogʻliqlikda har bir faoliyat turining muhimlik darajasi aniqlanadi soʻngra har bir asosiy tizimni tekshirish tartibi tuziladi va tarqatiladi.

Tizim tekshiruvining muvaffaqiyatli oʻtishi yuqori pogʻona rahbariyatidagi ma’lumotlarga koʻp jihatdan bogʻliq. Rahbariyat butun diqqat – e ’tibori bilan har bir chetlanishni koʻrib chiqishi kerak, chunki hatto sezilarsiz chetlanish ham muvaffaqiyatsizlikning belgisi hisoblanadi.

Koʻplab tashkilotlar, firmalarda har bir boʻlinma doirasida yillik tekshiruvlarni oʻtkazish maqsadga muvofiq emas. Tizimlar ish yuritishining sifatini ta’minlash xizmati yiliga bir marta tekshirish uchun aniq bitta boʻlinmani tanlashi mumkin. Bunda boʻlinmaning qoʻyilgan talablarga mosligini aniqlash kifoya. Birinchi navbatda yaqindagina rahbariyat almashgan yoki yangi xodimlarning oqimi kuzatilgan boʻlinma tekshiriladi, chunki bu sohalar muammolarga toʻla.

Bo‘linmaning butun faoliyati tahlil qilinadi: bo‘linmada o‘rnatilgan tartiblarga rioya qilinish darajasi ko‘rib chiqiladi va ularning samarali faoliyat yuritishini ta’minlash uchun boshqaruv usullari tahlil qilinadi. Odatda tekshirish bo‘linmaning asosiy vazifasini o‘rganish, faoliyatini tahlil qilish va rahbarning o‘zini – o‘zi baholashning nazorat ro‘yxatini qayd qilishidan boshlanadi. So‘ngra tekshirish bo‘linma doirasida amal qilinayotgan butun boshqaruv tizimiga nisbatan tatbiq etiladi.

Tekshiruvchilar unumdorlikni tahlil qiladilar, boshqaruv usullari va qo‘llaniladigan tartiblarni xodimlar bilan muhokama qiladilar hamda bo‘lim faoliyatining o‘rnatilgan tizimlarga mosligini baholaydilar. Tekshiruvchilar bo‘linma mahsulotlarining iste’molchilari bilan uchrashib, mahsulotning ular talablariga mosligini aniqlaydilar. Bunday baholash asosida tekshiruvningham ijobiy, ham salbiy natijalarini o‘z ichiga olgan hisobot tayyorlanadi. Anglashilmovchiliklar bo‘lmasligi uchun hisobot bo‘linma rahbari bilan muhokama qilinadi.

So‘ng hisobotni yuqorida turuvchi rahbar ko‘rib chiqadi, natijalardan samarali foydalanish maqsadida uni tahlil qiladi hamda hisobotga asoslanib tuzatish ta’sirlarining rejasini ishlab chiqib, uni yuqori rahbar va tizimlar ish yuritishining sifatini ta’minlash xizmatiga taqdim etadi.

Tashkilotlar o‘z–o‘zini baholash o‘tkazish dasturlarining muvofiqlashtirilishi bunda tizimlar ish yuritishining sifatini ta’minlash guruhi o‘z–o‘zini attestatsiyalashni o‘tkazish dasturlarining bajarilishini muvofiqlashtiradi. Mazkur xizmatning mutaxassislari o‘z–o‘zini baholash savollarining nazorat ro‘yxatini tekshirishadi va tasdiqlaydilar, chunki ular mavjud bo‘lmagan boshqaruv usullarini qiyinchiliksiz aniqlashi va qo‘llaniladigan mezonlar bo‘yicha xolis xulosalarni berishi mumkin. Ular chetlanishlar ro‘yxatini tuzadilar va uzoq davom etadigan muammolar, tegishli tuzatish choralarini aniqlash imkoniyatiga ega bo‘ladilar.

Korxona boshqaruv tizimlari sohasida xodimlarni o‘qitish va tayyorlashni ta’minlash boshqarish tizimlari ish yuritishining sifatini ta’minlash guruhi rahbariyat bilan hamkorlikda xodimlarni o‘qitish va tayyorlash dasturlarini ishlab chiqadi va mazkur dasturlar rahbarlar va

xodimlarning nafaqat foydalanilyapgan tizimlarning muhimligini, balki ular tomonidan qo‘yilgan talablarga amal qilishning zarurliginiham tushunishlariga mo‘ljallangan. Bunda asosiy e’tibor tizimlarning eskirishi va ish yuritish bilan bog‘liq noqulayliklarning paydo bo‘lishiga qaratiladi hamda bu hollarda tizimni almashtirishga ehtiyoj paydo bo‘ladi.

Nazorat savollari:

1. korxonada jarayon nima?
2. Tashkilotlarda sifatni ta’minlash xizmati va sinov jihozini ishlab chiqish bo‘limi vositasida sinov jihozlari qanday tartibda sertifikatlashtiriladi?
3. Mavjud jarayonlarni attestatsiyalash qanday amalga oshiriladi?
4. O‘z vaqtida tamoyilining ahamiyati, vazifalari qanday?
5. Ishlab chiqarilyapgan mahsulot va ko‘satilyotgan xizmatlarning sifatini ta’minlash guruhi va sifatni tekshirish laboratoriyalari qanday vazifalarni bajarishadi?
6. Korxonadagi tizimlarning ish yuritish sifatini ta’minlash doirasida tekshiruvlar o‘tkazishda nimalarga e’tibor beriladi?
7. Tashkilotlarda tizim taftishining ahamiyati nimada?

VIII BOB. FAOLIYATNI TAKOMILLASHTIRISH JARAYONIGA TA’MINOTCHILARNI JALB QILISH

8.1. Ta’minotchilarning raqobati va ular bilan hamkorlik

Uzoq vaqt davomida rivojlangan davlatlarda korxonalar o‘z faoliyatini ta’minotchilar sonini ko’paytirishga yo‘naltirdilar va bunday yondashuv mol yetkazib berish narxlari va shartlarini belgilash borasidagi kelishuvlarda ta’minotchilar o‘rtasidagi raqobatga taqaldi.

Buyurtmalarni nazorat qilish va joylashtirish bilan shug‘illanuvchi xodimlar soni hamda yo‘l qo‘yiladigan xatolar soni to‘g‘ridan-to‘g‘ri ta’minotchilar soniga bevosita bog‘liq. Korxonalar yuqori sifatli mahsulot ishlab chiqarishni maqsad qilsalar, ular ta’minotchilarga shunday yuqori talablarni qo‘yadilarki, natijada yetkazib berish bilan shug‘illanuvchi sifat sohasidagi mutaxassislar sonining yetishmasligi tufayli ularning sonini cheklashga majbur bo‘ladilar. Bu holat, ayniqsa, murakkab komplektlangan buyumlarga ega bo‘lgan yangi texnologiyali ishlab chiqarishlar va ilmtalab xizmatlar sohasiga xos. Shuningdek, sotib olingan materiallar va detallarning kirish nazoratini kuchaytirish muhim yo‘nalish hisoblanadi.

Biroq kirish nazorati quyidagi sabablarga ko‘ra sifatni ta’minlay olmaydi:

a) katta ishlab chiqarish hajmi uchun har bir detalning kirish nazoratini amalga oshirish iqtisodiy jihatdan samarali emas;

b) yoppasiga nazorat mukammal bo‘lmagani tufayli nazorat qilinadigan barcha detallarning yaroqlili ekanligini kafolatlamaydi;

c) ko‘pincha sifat shunday sinov yo‘llari bilan tekshirilishi mumkinki, ulardan so‘ng mahsulotni ishlatish ilojsiz;

d) sifatga bo’lgan talablarning doimiy o‘sishi ta’minotchilar tomonidan ishlab chiqarish jarayonlarini uzluksiz boshqarishni zaruratga aylantib ulgurdi.

Ta’minotchilar belgilangan talablarga javob bermaydigan mahsulot ishlab chiqarish ehtimolini bartaraf qilgan holda sifatni boshqarishga qodir bo‘lishlari lozim. Buning uchun esa, hamkorlikning barcha

bosqichlarida ta’minotchilar va iste’molchilarning mustahkam hamkorligi muhimdir.

Uzoq qavom yetuvchi davr mobaynida sifatli mahsulotni ishlab chiqarish zaruratitug‘ilganda ta’minotchi va iste’molchini uzoq muddatli shartnomalar tuzish qiziqtiradi. Ayniqsa, ta’minotchining bunday sharnomani imzolashga ehtiyoji yaqqol ko‘rinib turadi. Yuqori sifatli mahsulot ishlab chiqarishni ta’minlash maqsadida ta’minotchi katta miqdorda kapital qo‘yilmalarni kiritishi zarur bo’ladi.

Ta’minotchilar sifatni boshqarishning zamonaviy tizimini muvafaqqiyatli yaratish uchun o’z mablag‘larini ayamasligi kerak. Ya’ni, sizning ta’minotchilaringiz sizga yetkazib berilayotgan mahsulotlarini ishlab chiqarish bilan bog‘langan jarayonini sizdan kam bo‘lmagan darajada boshqarishlari lozim.

Ta’minotchilar bilan uzoq mudatli shartnomalar tuzishdan asosiy sizning va ta’minotchining korxonasida yoppasiga boshqariladigan ishlab chiqarish jarayonini yaratishdan iborat.

Ishlab chiqarish jarayonini loyihalash ustida buyurtmachi bilan hamkorlikda ishlayotgan ta’minotchilarning birinchi harajatlari sezilarli darajada ko’p bo‘lgan raqobatchiga qarshi tura olmagan holatlar kam emas. Bunday vaziyatdan qutilish uchun ham ta’minotchi, ham iste’molchining qiziqishlarini himoyalovchi uzoq muddatli shartnomalarni tuzish kerak. Bunday shartnomalarni imzolashdan oldin huquqiy maslahatlardan o‘tish kerak. Ayrim nizoli vaziyatlarda uzoq muddatli shartnomalar tuzilmasligi ham mumkin. Shungaa qaramay, ba’zida uzoq muddatli shartnomalarni imzolash ta’minotchining foydasiga bo‘layotgani va buyurtmachi uchun to‘xtatib qo‘yuvchi omil sifatida tuyulishi mumkin.

Uzoq muddatli shartnomalar doimiy erkin kelishuvlar olib borilishini maqsad qilmaydi, ammo ularni tuzishda buyurtmachi ham muayyan afzalliklarga ega bo‘ladi. Ko‘p korxonalarda moddiy – texnik ta’minot bo‘limlari mazkur shartnomalar doirasida narxlarni o‘z – o‘zidan pasaytirish va qaytadan kelishuvlarni olib borishni ta’minlovchi shartlarni ishlab chiqdilar.

Hozirgi kunda imzolangan shartnomalarda mahsulot tannarxini pasaytirishning imkoniyatlarini doimiy ravishda izlashni nazarda tutuvchi holatlar inobatga olindi. Bu esa har ikki tomon — ta’minotchi va iste’molchi uchun manfaatli bo‘ladi. Uzoq muddatli shartnomalar ta’minotchiga kelishuvlarni yangilash, jihozlarni qayta yangilash va xodimlarni qayta o‘qitish imkoniyatlarini yaratadi. Uzoq muddatli shartnomalar yangi mahsulot ishlab chiqishda uning dastlabki bosqichlaridayoq qatnashish imkoniyatini beradi. Bu buyurtmachi uchun ta’minotchilarning imkoniyatlari va tajribasini o‘rganish, loyiha uchun zarur o‘zgartirishlarni o‘z vaqtida amalga oshirish, hamda ta’minotchiga yakuniy ishlab chiqarish jarayonida belgilangan talablarni aniqlash va o‘z vaqtida buyurtmalarni bajarishni boshlash imkonini beradi, shu orqali yangi mahsulot ishlab chiqarish muddatlarini qisqartirishni ta’minlaydi.

Ta’minotchilarni buyumlar konstruktsiyasini qayta ko‘rishda qatnashish, yangi mahsulotlar yaratish loyihalarida ishlashga qiziqtiruvchi buyurtmachilar katta mablag‘larni tejashga yordam beradi. Bu ko‘plab texnik shartnomalarning natijasi bo‘lib, bu jarayonda ko‘p g‘oyalar ko‘rib chiqilib, tahlil qilinadi. Bunday shartnomalarda ta’minotchi katta harajatlarni talab qiladigan mahsulotni yetkazib berish uchun yangi texnologiyasini yaratishiga majbur bo’ladi. Bunday holatlarda ushbu texnologiyani ishlab chiqishda alohida shartnoma tuzish maqsadga muvofiq bo’ladi.

Ta’minotchilarning yangi mahsulotlarni ishlab chiqarishda ishtirok etishga intilishi va mablag‘ kiritmasdan uzoq muddatli shartnomalarga umid qilish hollarini ta’kidlash kerak. Biroq, bunday siyosat adolatsiz hisoblanadi va salbiy oqibatlarga olib kelishi mumkin. Axborot xavfsizligini ta’minlash ta’minotchini shartnoma asosida yangi mahsulotni yaratishga o‘z vaqtida jalb qilishning zarurligini zarurligini aniq ko‘rsatadi.

Loyihada hamkorlikda ishlashdan oldin axborotning tarqatilmasligi haqida bayonnomalar rasmiylashtirilishi zarur. Buyurtmachi shunga o‘xshash ta’minotchining qiziqishlarini himoyalovchi bayonnomalarni tuzishi zarur.

Loyihaning natijalari uchun buyurtmachining huquqlari shartnomada mustahkamlanadi. Ushbu shartnomada loyihaning muvaffaqiyatli yakunlanishi va hatto tajribaviy ishlanmalar uchun mahsulot ishlab chiqarish bo‘yicha ta’minotchi bilan uzoq muddatli shartnoma imzolanishi kafolatlanmasligi kerak. Boshqa ta’minotchilarning raqobatini hisobga olgan holda buyurtmachi ishlab chiqarish shartnomasini imzolash bo’yicha taklif berish huquqiga ega bo’ladi hamda ta’minotchida loyihani chuqur bilish va buyurtmachining mas’ul xodimi bilan mustahkam hamkorlik qilish imkoniyati saqlanib kelinadi.

8.2. Ta’minotchilarni rag‘batlantirish va nazorat qilish

Ta’minotchilarning korxonalariga tashrif buyurtmachiga ularning ish sharoitlari bilan yaxshiroq tanishish imkoniyatini yaratadi. Biroq buyurtmachi va ta’minotchilarning korxonalarida almashinib seminarlarni o‘tkazish eng samarali yo‘ldir.

Ta’minotchilar uchun rag‘batlantirish dasturlari ikki turga bo‘linadi: ijobiy - bu mukofotlar va salbiy - jarimalardan iborat:

- ✓ Mukofotlar. Ba’zi buyurtmachilar kichik miqdordagi nuqsonli mahsulotlarni yetkazib berishning to‘liq narxini to‘lashga intilishadi va nuqsonli buyumlarnig ulushini qisqartirish maqsadida ta’minotchilarga mukofot to‘laydilar. Bunday yondashuv jiddiy kamchilikka ega. Nuqsonli mahsulotlarni yetkazib berish narxini to‘liq to‘lashni ko‘zlaydigan shartnomalarni imzolash, sifatli mahsulot ishlab chiqarish majburiyatlarining buzilishi hisoblanadi. Sifatsiz mahsulotni ishlab chiqarish ehtimoli haqidagi g‘oya yanada ko‘proq salbiy oqibatlarni keltirib chiqaradi, chunki u sifatni umuman ta’minlab bera olmaydi.
- ✓ Jarimalar. Agar buyurtmachi tomonidan yetkazib berilgan mahsulot sifatga qo‘yilgan talablarga javob bermasa, jarimalar dasturlari tovar birligining narxiga to‘g‘ri keladigan chegirmalarning aylanuvchi shkalasiga muvofiqlikda amalga oshiriladi. Jarimalarni to‘lashni ko‘zda tutuvchi ko‘plab shartnomalar faqat nuqsonsiz mahsulotlarni yetkazib berish uchun haq to‘lanishini nazarda tutadi.

Shartnomaviy majburiyatlarning ba'zi qat'iy talablariga nafaqat narx uchun chegirmalarni, balki barcha kelgusi zararlarni, shu jumladan, olinmagan foydani qoplashni ko‘zda tutadi. Nuqsonli mahsulotlarni qaytarish bilan bog‘liq qayta ishlash va transport xarajatlari kabi bevosita xarajatlarni to‘lash hisoblari buyurtmachiga taqdim etilishi odatiy hol hisoblanadi.

Hozirgi vaqtda nuqsonli mahsulot buyurtmachi uchun katta muammolarning sababiga aylanganda ta’minotchilarga katta hajmda jarimalar yuklovchi qoidalar ishlab chiqilgan. Qoidalarda ishlab chiqarish liniyasini to‘xtatish, ishlab chiqarish jarayonidan ishonchsiz jihozlarni olib tashlash, ishlab chiqarishni qayta jihozlash, nuqsonlarni tuzatish, mahsulotni qaytarish va ishlab chiqarilyapgan mahsulotning sifatiga da'vo qo‘zg‘atish nazarda tutiladi.

Kichik ta’minotchi – korxonalar sifat kamchiliklari bilan bog‘liq da’volarning qo‘zg‘atilishidan sug‘urtalanishiga zarurat sezadilar. Aks holda ular xonavayron bo‘lishlari mumkin. Bunday holatlar sug‘urta sohasida yangi masalalarni hal qilishni talab qilmoqda.

Ta’minotchining uzoq muddat davomida yuqori sifatli mahsulot ishlab chiqarishga bo‘lgan ishonchi va tavakkalchilikni sug‘urtalash jarayonida sug‘urta firmasi ishontirilishi kerak. Agar ta’minotchi ishonchli boshqaruv tizimiga ega bo‘lsa, sug‘urta firmasi uni muntazam ravishda tekshiradi. Bu buyurtmachi uchun ta’minotchining ishlab chiqarish imkoniyatlari haqida to‘g‘ri va ishonchli axborot beradi. Shuningdek, sug‘urta firmasi ta’minotchiga ishlab chiqarish jarayonini yaxshilash uchun katta mukofotlar taqdim etadi.

Rag‘batlantiruvchi shartnomalarni imzolashga doir bir qator muammolar yuqorida tahlil qilingan. Shulardan biri, agar shartnoma majburiyatlari bajarilmasa yoki ularga rioya qilinmasa, jarima sanktsiyalari qo'llanilishini ko'zda tutuvchi shartnomalarni imzolashda yuzaga keladi. Bu esa, buyurtmachi va ta’minotchining o'zaro hamkorligini rivojlantirishdagi asosiy to'siq bo'lib xizmat qiladi.

Ko‘plab muammolar shartnomalarning bajarilishini nazorat qilish darajasiga bog‘liq, mazkur yondashuv ko'plab muammolarni hal qilishda yordam beradi hamda yuqori sifatli mahsulot ishlab chiqish yo'lida

buyurtmachi, odatda, ta’minotchilardan ishlab chiqarish jarayoni va boshqaruv tizimini tavsiflovchi mukammal tayyorlangan hujjatlarni taqdim etishni talab qiladi.

Bunday hujjatlarda ushbu ma’lumotlarning bo‘lishi talab qilinadi:

a) xodimlarni tayyorlash va o‘qitish;

b) nazorat jihozlarini tekshiruvchi tizim;

c) attestatsiyalashning dastlabki bosqichi va o’z vaqtida attestatsiyadan qayta o‘tkazish tizimi;

d) ishlab chiqarish jarayonining amal qilishiga oid bo’lgan barcha ma’lumotlarni to‘plash;

e) hisobot olib borish tizimi.

Buyurtmchilar tomonidan ta’minotchilarni nazorat qilish. Har bir mahsulotni yetkazib berish shartnomasini imzolagan har qanday korxona ta’minotchining vakillari hisoblanadi, ular yetkazib berilayotgan mahsulotlarning sifati va ta’minotchining korxonasidagi ishlab chiqarish jarayonini nazorat qilish tizimini tekshiradigan ta’minotchining nazoratchilari bilan yaqindan tanishadilar.

Ta’minotchining o‘z nazoratchilari tomonidan amalga oshirilgan ishlar buyurtmachi tomonidan kirish nazoratining kamayishiga imkon yaratadi. Ta’minotchining korxonasida muammolarni aniqlash, buyurtmachiga sifatsiz mahsulotlarni yetkazib berishning oldini olish va ta’minotchiga kerakli tuzatish choralari ko‘rish imkoniyatini taqdim etadi. Tuzatish choralari tez va samarali amalga oshiriladi, chunki nuqsonli mahsulot ishlab chiqaruvchilar va ta’minotchining tuzatish tadbirlarini o‘tkazishga mas’ul shaxslar tezda aniqlanadi.

Buyurtmachi nazoratchilaridan foydalanish orqali ta’minotchi jarayonni boshqarish tizimining samarali ishlashiga ishonch hosil qilish uchun nazoratni amalga oshirishi va jarayonni boshqarish tizimini nazorat qilish imkoniyatiga ega bo‘ladi. Buning uchun ta’minotchi barcha hujjatlarga ega bo‘lib, nazoratchiga aniq va qisqacha tuzilgan nazorat ro‘yxatini taqdim etishi lozim. Jarayonni nazorat qilishning amalda mavjud tizimi nazoratchiga yuzaga kelgan muammolarni hal qilish usullarini ko‘rsatishi zarur.

Hozirgi kunda buyurtmachi tomonidan ko‘plab nazoratchilar ta’minotchining ishlab chiqarish jarayonini boshqarish tizimiga emas, balki yetkazib berilayotgan mahsulotning sifatini tekshiradi. Nazoratchilarning ahamiyatini oshirish maxsus tayyorgarlik va kasbiy mahoratni talab qiladi. Nazoratchilarni tez tayyorlash va o‘qitish natijasida belgilangan talablar bajariladi.

Sanoati rivojlangan davlatlarda mustaqil nazorat o‘tkazishni ta’minlaydigan firmalar keng tarqalgan. Ta’minotchining korxonalari buyurtmachi korxonalaridan uzoqda joylashgan yoki ta’minotchi korxonalarini tekshirish uchun nazoratchilar shtati talab qilinmagan hollarda, bunday firmalar tomonidan ko‘rsatilgan xizmatlar buyurtmachiga foyda keltiradi.

Ta’minotchining mustaqil nazoratchisi, ma’lum tarmoqlarda qabul qilingan talablarga mos kelmaydigan, yetarlicha aniq bo‘lmagan yoki noaniq qoidalar mavjudligini hisobga olib, hujjatlar va tartiblarning norasmiy tekshiruvini o‘tkazadi. Agar buyurtmachi nazoratchilarning xizmatlaridan foydalansa, bu hol nazorat funksiyalarining ta’minotchining qo‘lidan chiqishiga olib kelmaydi. Mahsulotdagi barcha nuqsonlar yoki jarayonni boshqarish tizimidagi barcha kamchiliklarni aniqlash ta’minotchining boshqaruv tizimi funksiyasi hisoblanadi.

Agar nazoratchi nuqsonlarni doimiy ravishda aniqlasa, buyurtmachi qoniqarli sifatga ega mahsulot bilan doimiy ta’minlanishi uchun nazoratchi ta’minotchining korxonasida muntazam ishlashi zarur. Buyurtmachi tomonidan ta’minotchini tekshirish ta’minotchining korxonasining tizimli tahlilini va uning texnik imkoniyatlarini o‘z ichiga oladi. Odatda tekshiruv guruhining har bir vakili ta’minotchining har bir ishlab chiqarish operatsiyasini baholash imkoniyatini beruvchi nazorat ro‘yxatiga ega bo‘lishi kerak.

Zamonaviy nazorat ro‘yxatlarining ko‘p qismining asosiy maqsadi, masalaning muhimlik darajasini turli yo‘llar bilan aniqlashdir. Olingan natijalar esa "ma’qul", "shartli ravishda ma’qul" yoki "nomaqbul" sifatida baholanishi mumkin. Ta’minotchini tekshirishning bunday usullari vaqti-vaqti bilan asossiz ravishda sarf bo‘lishi va minimal samaradorlikka olib kelishi mumkin.

Oddiy sanoat kataloglari yordamida potensial ta’minotchilar ro‘yxatini, moliyaviy hisoblar bo‘yicha xizmatlar ko‘rsatuvchi tarmoq assotsiatsiyalari va tashkilotlar a’zolari ro‘yxatini tayyorlash kerak. Bu ma’lumotlar orqali korxonaning hajmi, iqtisodiy barqarorlik, manzili va ko‘rsatilayotgan xizmatlar sohasiga oid talablar bilan javob beradigan ta’minotchilar ro‘yxatini shakllantirish mumkin.

Potensial ta’minotchilar haqida zarur ma’lumotlarni to‘plab, ta’minotchining belgilangan muddatlarda yangi buyurtmalarni bajarishga tayyorligini aniqlash uchun so‘rov usulidan foydalanish tavsiya qilinadi. Tekshiruv guruhi faqat potensial ta’minotchilarga yo‘naltiriladi. Nazorat ro‘yxati savollarining ko‘p qismining javoblarini olish orqali guruh tezda ishni yakunlaydi. Guruh, ta’minotchining texnologik xodimi bilan intervyu o‘tkazish, tsexda jarayonning nazorat kartalarining samaradorligini tekshirish va ishchilarning nazorat kartalarini to‘g‘ri tushunishini so‘rash kabi muhim savollarga e’tibor qaratadi.

Ta’minotchilarda ishlab chiqarilayotgan mahsulot sifatiga to‘g‘ri munosabatni shakllantirish hamkorlik munosabatlarini ta’minlashda katta rol o‘ynaydi.

Ta’minotchini tekshirishda uning faoliyatiga doir ma’lumotlarga ega bo‘lish kerak. Ta’minotchini tekshirish guruhi hech bo‘lmaganda o‘tgan yilda ta’minotchi erishgan faoliyat natijalari, u tomonidan o‘tkazilgan tuzatish harakatlaridan xabardor bo‘lishi lozim.

8.3. Ta’minotchilar faoliyatini attestatsiyalash va baholash

Doimiy ravishda tanlangan ta’minotchilardan mahsulotlarni katta hajmda qabul qilishdan oldin, ularning mahsulotlari turli mezonlar asosida tekshirilishi kerak. Bunday tekshiruv mahsulotning murakkabligi, foydalanishdagi ahamiyati, ishlab chiqarish texnologiyasining yangiligi va boshqa omillarga bog‘liq. Jismoniy va funksional sinovlar, uzoq muddatga chidamlilik va foydalanishga yaroqlilik sinovlaridan o‘tkaziladigan bir nechta namunalar taqdim etilib, tekshiruv jarayoni boshlanadi. Bunday sinovlarning asosiy

maqsadi, ta’minotchining yuqori sifatli mahsulot ishlab chiqarish imkoniyatini aniqlashdir.

Ta’minotchining ishlab chiqarish imkoniyatlari ishlab chiqarishga olingan namunalar asosida baholanishi mumkin. Namunalarning ijobiy baholanishidan so‘ng, ta’minotchining ishlab chiqarishga tayyorligi tekshiriladi. Agar buyum murakkab va yuqori narxga baholansa, ta’minotchi jihozlar va ishlab chiqarish jarayonini o‘zgartirib, ishlab chiqarishdan so‘ng buyumni tekshiradi, mahsulotning kam bo‘lgan partiyalarini yoki bir dona buyumni ishlab chiqaradi. Bu bosqichda ta’minotchi buyurtmachi uchun texnologiya va jihozlarni tekshirish imkoniyatini beradi. Biroq, bu jarayonda mas’uliyatni yetarlicha his qilish zarur, chunki bu holatda jiddiy muammolar yuzaga kelishi mumkin.

Jihozlar namunalarining soni yetarlicha ko‘p bo‘lishi va ishlab chiqarish jarayonida tasodifiy ravishda tanlanishi kerak. Jarayonning o‘zgaruvchanligini aniqlashdan oldin kamida besh yoki sakkizta namunani baholash zarur, ammo ko‘p miqdordagi namunalar jarayonning o‘zgaruvchanligini aniqlashda samarali bo‘ladi. Buyurtmachi har qanday holatda jihozlardan foydalanish tartibini va o‘rnatilgan talablar bo‘yicha chetlashishlarni aniqlashga javobgar bo‘lishi kerak. Ishlab chiqarish jarayonida buyurtmachi texnologik asbob-uskunalar va jihozlar namunalarini tasodifiy ravishda tanlashi lozim.

Yuqorida keltirilgan qoidalardan birining buzilishi buyurtmachinga jihozlarni noto‘g‘ri baholashga olib kelishi mumkin, bu esa yirik ishlab chiqarish ta’minotlarida ko‘plab nuqsonlarning yuzaga kelishiga sabab bo‘ladi. Ba’zan ta’minotchi tomonidan ishlab chiqarish uchun ishlatiladigan o‘nta avtomatdan bittasi tekshiriladi.

Ta’minotchining jihozlarini tekshirish natijalari, tekshirilgan jihozlar yordamida qayta ishlangan detallar bilan birga buyurtmachiga yuborilishi kerak. Bu, o‘z navbatida, tekshiruvning kerakli darajada o‘tkazilishiga imkon beradi. Hatto buyurtmachi barcha ko‘rsatkichlarning texnik hujjatlardagi talablariga muvofiqligini tekshirsa ham, jihozlarning modifikatsiyalanmasligi rad etilmaydi.

Ta’minotchining dastlabki buyumlari buyurtmachi ishlab chiqarish liniyasiga kiritilishi mumkin. Bunday holatda, detallar ko‘p miqdorda sifatli nazorat ostida buyurtmachi buyumlarida ishlatiladi, va yakuniy mahsulotlar sifatining pasayish ehtimolini aniqlash uchun yakuniy sinovlar orqali tekshiriladi. Tajriba partiyalari, ayniqsa avtomatlashtirilgan ishlab chiqarish jarayonlarida, sezilarli o‘zgarishlarni aniqlash uchun sezgir bo‘lishi mumkin. Ba’zi korxonalarda ishlab chiqarish ta’minotlari boshlanishidan keyin oxirgi baholash mezoniga tayyorlanadi. Bunday holatda, nuqsonsiz mahsulotlarning miqdori dastlab belgilanganidan keyin yoki bir necha oy o‘tgach ta’minotchining berilgan buyumi attestsatsiyalash jarayoniga olinadi.

Ta’minotchining attestsatsiyasidan so‘ng buyurtmachi va ta’minotchi muhim muammolarga e’tibor qaratadilar. Tavoqqilik jarayonning uzoq muddatli barqaror amalga oshirilishida emas, balki faqat buyurtmachi tomonidan dastlabki buyumlarning qabul qilinishida nazoratning sustlashishida ko‘rinadi. Yuqorida ta’riflangan jarayonning doimiy nazorati nihoyat zarur hisoblanadi.

Buyurtmachi tomonidan jiddiylik darajasi aniqlanmagan muammoning yuzaga kelish ehtimoli haqida ta’minotchiga oldindan ogohlantirish berishning o‘zi yetarli emas. Bunday ogohlantirish ta’minotchiga jarayonni tekshirish va agar muammo haqiqatdan ham jiddiy bo‘lsa, ishlab chiqarishni to‘xtatishga olib kelishi mumkin.

Bundan tashqari, muammolar yuzaga kelishining yuqori ehtimollikdagi sabablarini aniqlash va tuzatish choralarining butun jarayonini tezlashtirish uchun ta’minotchining fikri katta ahamiyatga ega. Muammo bo‘lmaganda, ta’minotchining ish sifati haqida ma’lumotni muntazam taqdim etishning ahamiyati juda katta. Hatto o‘z mahsulotlarini belgilangan talablarga to‘liq javob beradigan ta’minotchilar ham ishlab chiqarayotgan mahsulotning qoniqarli sifat darajasini tasdiqlovchi ma’lumotlarni muntazam olishlari kerak.

Bunday ma’lumotni o‘z ichiga olgan hisobotlar har oyda nashr etilishi kerak. Hisobotlar, ayniqsa nuqsonlar aniqlanganda, aniq ma’lumot berishi lozim. Bunday ma’lumotda ta’minot raqami, ta’minot

hajmi va nuqsonlarning xususiyatini aniq ko‘rsatish ta’minotchi uchun tegishli choralarni ko‘rishda nihoyatda muhim ahamiyatga ega.

Buyurtmachi uchun muammoni aniqlovchi yoki boshlang‘ich o‘lchashlarni amalga oshiruvchi nazoratchi familiyasi, foydalaniladigan uskuna yoki nazorat usullari hamda buyumlarni yakuniy taqsimlashga doir tavsiflarni o‘z ichiga olgan muhim ma’lumotlar taqdim etilishi kerak. Bunday ma’lumotlar, takrorlanadigan muammolarni hal qilish, ta’minotchining ishlab chiqarish faoliyatini uzoq muddatli boshqarish va tayyor mahsulotdan foydalanishda yuzaga keladigan muammolarni ko‘rib chiqishda juda muhim bo‘lishi mumkin.

Buyurtmaning turli vakillari ta’minotchi bilan doimiy aloqada bo‘lmasalar, ta’minotchi mahsulotining xususiyatlari haqidagi axborotni taqdim etish tartibining belgilanishi talablariga rioya qilmaslik jiddiy muammolarga olib kelishi mumkin. Axborotning tartibiga rioya qilmaslik yoki muayyan ketma-ketlikda taqdim etilmaslik ta’minotchi uchun muhim muammo hisoblanadi. Axborotning tartibda taqdim etilishi ta’minotchi majburiyatidir.

Uzoq muddat davomida axborotlarni tartibda taqdim etish ta’minotchining faoliyati haqidagi hisobotlarni tayyorlashda katta ahamiyatga ega. Buyurtmalar kirish materiallarining sifatini boshqarishni ta’minlovchi o‘z tizimlarini takomillashtirishga intilishadi, natijada namuna tanlash tamoyillari, yaroqsiz mahsulotni bartaraf etish tartiblari, nazorat usullarida zarur o‘zgarishlar yuzaga keladi. Bu o‘zgarishlarning ko‘pchiligi ishlab chiqarish jarayoniga o‘zgartirishlar kiritib, ta’minotchi mahsulotining sifatini baholashda o‘zgarishlarga olib keladi.

Ko‘plab hollarda buyurtmachi ta’minotchining faoliyati to‘g‘risidagi axborotni bu masalalar bilan bevosita shug‘ullanuvchi kishilarga taqdim eta olmaydi. Ishlab chiqarilayotgan mahsulotning sifati haqidagi hisobotlar odatda sifat masalalari bilan shug‘ullanuvchi mutaxassislarga yuboriladi. Biroq, mahsulotni sotish bilan shug‘ullanuvchi ishlab chiqaruvchilar va mutaxassislar ham bunday hisobotlarga qiziqish bildirishadi. Hisobotlar yuqori pog‘ona rahbariyatiga ham yuborilishi kerak, chunki ular sifatni ta’minlash

sohasida butun tashkilotning siyosatini belgilashda samarali ta’sir ko‘rsatadi.

Buyurtmachi uzoq davom etadigan sifat muammolarini hal qilishda yuqori pog‘ona rahbariyatiga so‘nggi instansiya sifatida yordam so‘rab murojaat qilgan va ularning bu muammo haqida birinchi marta eshitayotganlarini bilgan hollari kam emas. Bunday vaziyatda javobgarlikni buyurtmachi va ta’minotchi o‘rtasida teng taqsimlash mumkin.

Ta’minotchining faoliyatini miqdoriy baholashda mahsulot yetkazib berishning o‘z vaqtida bajarilishi va xarajatlar bilan bir qatorda sifatni baholash ham muhim mezonlardan biridir. Ta’minotchi sifatini baholash tizimi ushbu uch mezonni o‘z ichiga olishi kerak.

Sifat, mahsulot yetkazib berishning o‘z vaqtida bajarilishi va xarajatlar darajasi kabi alohida ko‘rsatkichlarni umumiy baholashga imkon beruvchi oddiy usuldan foydalanish afzaldir. Avvallari sifatni baholashda partiyalardagi nuqson me’yoriga qisman asoslangan edi. Biroq, nuqsonning mavjud bo‘lmasligini belgilashda bir necha birlikdan milliongacha bo‘lgan hisoblardagi nuqson me’yoriga amal qilish ko‘proq maqsadga muvofiqdir. Bunday me’yorni aniq belgilash uchun zarur bo‘lgan mahsulotni yopishiga nazorat qilish tejashga olib kelmaydi.

Ta’minotchining ishlab chiqarish jarayonini boshqarish tizimi doimiy ravishda tekshirilishi va sifat ko‘rsatkichlari asosida tavsiya qilinishi mumkin. Ta’minotchining sifat ko‘rsatkichlari, ishlab chiqarish liniyasi va ekspluatatsiya sharoitlarida buyum qabul qilinganidan keyin yuzaga kelishi mumkin bo‘lgan muammolarni ko‘rsatishi lozim.

Sifat baholariga asoslanib, nuqsonlar turlicha aniqlanadi: o‘ta muhim, muhim va kamroq muhim yoki ikkinchi darajali. Noto‘g‘ri yoki sifatli bo‘lmagan qismlar, ikkinchi darajali nuqsonlar, nofunktsional o‘lchamlardagi kichik chetlashuvlar avtomat tizimining ishini to‘xtatib qo‘yishi, transport tizimiga zarar etkazishi yoki jihozlarni qayta ishlashni talab qilishi mumkin. Shunday qilib, nuqsonlarning tasnifi har doim to‘g‘ri hisoblanmaydi. Barcha nuqsonlar samarali ishlab chiqarish sharoitlarida mahsulot sifatiga salbiy ta’sir ko‘rsatishi mumkin.

Ta’minotchining xarajatlari ko‘rsatkichlarini aniqlash ham haddan tashqari murakkab, ham qisman o‘z–o‘zidan topiladigan bo‘lishi ham mumkin. Bir nechta yetkazib beruvchilarning narxlarini eng past harajatlar bilan solishtirish ko'rsatkichi inobatga olinadi, biroq bu yetkazib beruvchi haqidagi maxfiy ma'lumotlarning tasodifan oshkor bo'lishiga olib kelishi mumkin. Yetkazib beruvchi harajatlarining ko'rsatkichlarini aniqlashda eng yaxshi yechim, aslida, narxlarni baholash qiymatlari bilan taqqoslash hisoblanadi.

Nazorat savollari:

1. Ta’minotchilarning boshqaruv tizim va ishlab chiqarish jarayonini tavsiflovchi hujjatlarda qanday ma’lumotlarning bo‘lishi talab qilinadi?
2. Nima uchun ta’minotchilar sonini kamaytirish va ular bilan uzoq muddatli shartnomalar tuzish yuqori sifatli mahsulot ishlab chiqarilishini ta’minlaydi?
3. Ta’minotchini boshlang‘ich attestatsiyalash qanday tartibda o’tkaziladi?
4. Ta’minotchining faoliyatini miqdoriy baholash usullari va ko‘rsatkichlari deganda nimani tushunasiz?

IX BOB. STANDARTLAR, MAHSULOTLAR VA XIZMATLARNI SERTIFIKATLASHTIRISH

9.1. Metrologiya. O‘lchovlarga bo‘lgan ehtiyojning paydo bo‘lishi

Metrologiya fan sifatida o‘lchashlar, ularga bog‘liq va tegishli bo‘lgan qator masalalarni o‘z doirasiga oladi bu aslida olganga metrologiya yunoncha tilidan olingan bo‘lib, o‘lchash, o‘lcham, nutq, mantiq, ilm yoki fan ma’nolarini bildiradi. Aynan metrologiyani umumiy tushunchasini oladigan bo‘lsak, metrologiya bu o‘lchashlar haqidagi fan majmuasidir.

Inson aql-idroki, zakovati bilan o‘rganayotgan, shakllantirayotgan xamda rivojlantirgan qaysi fanni, uning yo‘nalishini olmaylik, albatta o‘lchashlarga, ularning turli usullariga, o‘zaro boshlanishlariga duch kelamiz. Mazku o‘lchash usullari va vositalari yordamida ularning birligini, yagona o‘lchashni talab etilgan va aniqlikni ta’minlash metrologiya fani orqaligina amalga oshiriladi. Shu sababdan xozirdagi har bir fan, ilmiy yo‘nalish, u xox tabiiy, xox ijtimoiy bo‘lmasin, albatta u yoki bu darajada metrologiya bilan bog‘liq. Inson qo‘li etgan faoliyati doirasiga kirgan ammo o‘lchashlar va ularning vositalari yordamisiz o‘rganilgan, izlangan hamda ko‘zlangan maqsadlarga erishish mumkin bo‘lgan birorta yo‘nalish yo‘q.

XXI asrning ikkinchi yarmida xalq xo‘jaligining barcha soxalaridagi ilm-fan, madaniyatning gurkirab rivojlanishini bejiz ilmiy-texnikaviy inqilob deb atalmayd chunki ilg‘or ilmiy yutuqlar fanga, bizning kundalik xayotimizga kirib kelib, shu darajada odatiy bo‘lib qolganki, aksariyat xollarda biz ularga e’tibor bermaymiz va ularni sezmaymiz. Bazan esa, korxona yoki laboratoriyaga etib kelguncha ularning qanchalik murakkab, notekis yo‘llardan o‘tganligini ko‘z oldimizga keltirmasdan, fikr yuritmagan xolda ulardan foydalanamiz. Yuqoridagilarning xammasi to‘la ma’noda zamonaviy axborotli o‘lchash texnikalariga xam tegishlidir.

O‘lchashlar xaqidagi fanning tarixi minglab yillarni tashkil etadi. O‘lchashlarga bo‘lgan extiyoj qadim zamonlarda yuzaga kelgan. Inson kundalik xayotida xar xil kattaliklarni: masofalarni, er maydonlarini,

yuzalarini, jismlarning o‘lchamlari va massalarini, vaqtni va xokazolarni bu jarayonlarning yuzaga kelish sabablarini, manbalarini bilmasdan, o‘zining sezgisi va tajribasi asosida o‘lchay boshlagan.

Eng qadimga o‘lchash birliklari - antropometrik, ya`ni insonning muayyan a’zolariga muvofiqlikka yoki moyillikka asoslangan xolla kelib chiqqan o‘lchash birliklari xisoblanadi. Masalan: Ladon-bosh barmoqni xisobga olmaganda qolgan to‘rtgasining kengligi; fut - oyok tagining uzunligi; pyad - yozilgan bosh va ko‘rsatkich barmoqlar orasidagi masofa, quloch, qadam va xokazolar.

Asrlar o‘ta bizga etib kelgan ba’zi o‘lchov birliklari xozirda xam ishlatiladi. Masalan, qadimgi janubi-sharqda "loviya doni", "no‘xotcha" ma’nosini bildirgan, turli qimmatbaxo toshlarning o‘lchov birligi sifatida ishlatilgan karat: dorishunoslikda og‘irlik birligi qilib qo‘llanilayotgan, ingliz, fransuz, lotin va ispan tillarida "bug‘doy doni" ma’nosi bildiruvchi - gramm va hakozolar.

Ba’zi bir tabiiy o‘lchovlar xam uzoq o‘tmishga ega. Ularning dastlabkilaridan biri, xamma erda ishlatiladigan vaqt o‘lchovlaridir. Munajjimlarning ko‘p yillik kuzatishlari natijasida qadimgi Vavilonda vaqt birligi sifatida yil, oy, soat tushunchalari ishlatilgan.

Keyinchalik yerning o‘z o‘qi atrofida to‘la aylanishiga ketgan vaqtning 1/86400 qismi sekund nomini olgan.[54] Qadimgi Vavilonliklar bizning eramizgacha bo‘lgan II asrdayoq vaqtni Minalarda o‘lchashgan. Mina taxminan ikki astronomik soat vaqt oralig‘iga teng bo‘lib, bu vaqt mobaynida Vavilonda rasm bo‘lgan suv soatidan massasi taxminan: 500 grammga teng bo‘lgan "mina suv" oqib ketgan. Keyinchalik mina o‘zgarib, biz o‘rganib qolgan minutga aylandi.

Vaqtlar o‘tishi bilan suv soatlari o‘z o‘rnini qum soatlariga, ular xam vaqti kelib mayatnikli mexanizmlarga bo‘shatib berdilar. Insoniyat taraqqiyot rivojlanishining ilk davrlaridanoq "moddiy" O‘lchashlar va o‘lchov birliklarining katta axamiyatini tushunib bilganlar.

Fan va texnikaning rivojlanishi xar xil fizikaviy kattaliklarning o‘lchamlarini muayyan o‘lchovlarga qiyoslab kiritishni taqozo eta

[54] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

boshladi. Bunday faoliyat jarayoni va rivojlanishi davomida O‘lchashlar xaqidagi fan, ya`ni metrologiya yuzaga keldi.

Ishlab chiqarish munosabatlarining rivojlanishi o‘lchash vositalari va usullarini mukammallashtirishni talab eta boshladi.

a) o‘lchashlar nazariyasi hamda vositalarining rivojini aniqlab bergan texnika yutuqlarining uchta asosiy bosqichini ajratib ko‘rsatish mumkin:

b) ishlab chiqarish jarayonida katnashaligan va stanoklarga biriktirilgan o‘lchash vositalarining yaratilishini talab qiluvchi texnologik bosqich (manufaktura va mashina ishlab chiqarishning yuzaga kelishi);

c) ishlab chiqarish jarayonlarini kuchaytirish sharoitida foydalanilayotgan o‘lchash vositalarining aniqligi, ishonchliligi va unumdorligini keskin oshirishpi talab qiluvchi energetik bosqich (bug‘ energiyasini ishlatish, ichki yonuv dvigatellarining ishga kelishi, elektr energiyasini ishlab chiqarish va ishlatish);

d) zamonaviy fan yutuklarining barchasini o‘lchash vositalarining tarkibiga kiritishni talab qilgan ilmiy-texnikaviy inqilob (fanni ishlab chiqarish bilan bog‘lash va uni bevosita ishlab chiqaruvchi kuchga aylantirish) bosqichi.

Bu bosqichning aloxida xususiyatlaridan biri ob’ektlar va jarayonlar xolatini muayyan parametrlar yordamida umumiy baxolovchi o‘lchash tizimlarini yaratish bo‘lib, olingan natijalarni bevosita texnik tizimlarni avtomatik boshqarish uchun foydalanishdan iboratdir.

Amaliyot juda keng ko‘lamdagi fizikaviy kattaliklar qiymatini, ko‘pincha juda tez sekundning milliarddan bir ulushlarida, yuqori Aniqlikda xatolik o‘lchanayotgan qiymatning 10 % idan kichik va nafaqat inson sezgi organlari to‘g‘ri ilg‘ay olmaydigan, balki xayot uchun sharoit bo‘lmagan xolatlarda xam Aniqlashni talab qiladi. Shu kunlarda fanga yuzdan optiq xar xil fizikaviy kattaliklar ma’lum bo‘lnib, ularning 70dan ortig‘ini o‘lchash mumkin.

Xozirgi kunlarda Fan va texnikaning rivojlanishi tufayli ilgari o‘lchab bo‘lmaydi deb xisoblangan kattaliklarni o‘lchash va baxolash imkoni yaratilmoqda. Masalan, Sankt Peterburg aloqa instituti olimlari

xidni o‘lchash borasida birmuncha yutuqlarni qo‘lga kiritganlar. Bu xususda buyuk italiyalik olim Galileo Galileyning quyidagi so‘zlarini eslab o‘tish o‘rinli bo‘ladi: - “O‘lchash mumkin mumkin bo‘lganini o‘lchang, mumkin bo‘lmaganiga esa imkon yarating”.[55]

Kondensatorning elektr sig‘imi, nurlanish oqimi, erigan metallning temperaturasi va atomning maxsus maydoni kuchlanishi kabi kattaliklarni maxsus texnikaviy vositalar-o‘lchash o‘tkazgichlari, asboblari va tizimlaridan foydalanmasdan o‘lchashni amalga oshirish mumkin emas. Bularning xammasi ongimizga, xayotimizga shunchalik singib ketganki, aksariyat xollarda biz ularning atrofimizda mavjud ekanligini sezmaymizx. Xamma joyda: uy-ro‘zg‘or va ishlab chiqarishda, dalada va kasalxonada, avtomobilda va ilmiy laboratoriyada ular bizning beg‘araz va tengsiz yordamchilarimizdir.

Ishonch bilan aytish mumkinki, o‘lchash inson ongli xayotining asosini tashkil etadi. Bu borada ko‘plab olimlar O‘lchash texnikasining rivojiga munosib xissa qo‘shganlar. Ular ichida birinchi navbatda quyidagilarni: Ahmad Farg‘oniy, Abu Nasr Forobiy, Abu Rayxon Beruniy, Ulug‘bek, Mixail Lomonosov, Dmitriy Mendeleev va boshqalarni aloxida ko‘rsatib o‘tish o‘rinli bo‘ladi. Axmad Farg‘oniyning "Miqyosi Nil", ya`ni Nil daryosining satxini tutash idishlar qonuniyati asosida o‘lchash va uning natijasiga ko‘ra yilning yog‘ingarchiligi va uning ekin xosiliga ta’siri to‘g‘risidagi ma’lumotlari, Ulug‘bekning "Zij jadvallari"da keltirgan, hozirgi kunlarda eng zamonaviy o‘lchash qurilmalarida olingan natijalardan juda oz tafovut qiluvchi ma’lumotlari aloxida taxsinga sazovordir. Bundan tashqari, Forobiyning astronomik kuzatishlar va o‘lchashlar uchun maxsus asbob - usturlob yasash sirlari xususidagi qimmatli ma’lumotlari juda katta xam ilmiy, ham falsafiy ahamiyatga egadir.[56]

O‘lchash texnikasi ehtimollar nazariyasi, boshqarish nazariyasi va boshqa ilmiy yo‘nalishlar bilan birgalikda informatsion o‘lchash, ya`ni o‘zida asosiy informatsiya olish imkonini beradigan vositalarni jamlagan texnikasining rivojiga asos bo‘ldi va qo‘yilgan muammolarning, ularni

[55] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.
[56] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

yechish usullari va olingan natijalarning xar xilligidan qat’iy nazar, informatsiya olish mobaynida asosiy o‘lchash, ya’ni qayta ishlash, qabul qilish va biror jarayon yoki manba xaqidagi ma’lumotni tasavvur qilish amallarini bajarish ko‘zda tutiladi. Bugungi kunda ham olimlarimiz o‘lchash nazariyasi va texnikasi rivoji ustida tinimsiz ilmiy izlanishlar olib borishmoqda.

Metrologiya o‘lchash birligini o‘rganish dastlab quyidagi tatamalarni o‘rganishni talab qiladi:[57]

a) metrologiya bu o‘lchovlar va ularning yagona birlikda bo‘lishini ta’minlash usullari va vositalari hamda talab qilinadigan aniqlikka erishish yo‘llari haqidagi fan;

b) yagona o‘lchov birligi deganda o‘lchovlarning natijalari qonunlashtirilgan birliklarda aks ettirilgan va xatoliklari berilgan ehtimollikda ma’lum bo‘lgan o‘lchov holati;

c) o‘lchov vositasi tushunchasi o‘lchovlar uchun foydalaniladigan va normalangan metrologik xususiyatga ega bo‘lgan texnika vositasi;

d) birlik etaloni atamasi bu fizik o‘lcham birligini boshqa o‘lchov vositalariga o‘tkazish maqsadida uni qayta hosil qilish va saqlash uchun mo‘ljallangan o‘lchov vositasi;

e) davlat etaloni bu vakolat berilgan milliy organning qarori bilan O‘zbekiston Respublikasi hududida o‘lchov birligining o‘lchami sifatida e’tirof etilgan etalon;

f) metrologik xizmati atamasini olsak bu davlat organlari va yuridik shaxslarning metrologiya xizmatlari tarmog‘i hamda ularning o‘lchovlar yagona birlikda bo‘lishini ta’minlashga qaratilgan faoliyati;

g) davlat metrologiya nazorati deganda metrologiya qoidalariga rioya etilishini tekshirish maqsadida davlat metrologiya xizmati organlari amalga oshiradigan faoliyat;

h) o‘lchov vositalarini tekshiruvdan o‘tkazish bunda o‘lchov vositalarining belgilab qo‘yilgan texnik talablarga muvofiqligini aniqlash va tasdiqlash maqsadida davlat metrologiya xizmati organlari

[57] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

vakolat berilgan boshqa organlar, tashkilotlar tomonidan bajariladigan operatsiyalar majmui;

i) o‘lchov vositalarini kalibrlash mazkur metrologik jihatlarning haqiqiy qiymatlarini va o‘lchov birliklarining qo‘llashga yaroqliligini aniqlash hamda tasdiqlash maqsadida kalibrlash laboratoriyasi bajaradigan operatsiyalar majmui;

j) o‘lchov vositalarini metrologik attestatsiya qilish deganda yagona namunalarda ishlab chiqariladigan o‘lchov vositalarining xossalarini sinchiklab tadqiq etish asosida ular qo‘llanish uchun haqqoniy ekanligining metrologiya xizmati tomonidan e’tirof etilishi;

k) metrologiya xizmatlari, markazlari, laboratoriyalarini akkreditatsiya qilish atamalariga o‘lchovlarning yagona birligini ta’minlash ishlarini akkreditatsiya qilishni belgilangan sohada o‘tkazishga metrologiya xizmatlari, markazlari, laboratoriyalarining vakolatli ekanligining rasmiy e’tirof etilishi;

l) o‘lchov vositalarini kalibrlash huquqiga ega bo‘lishi uchun yuridik shaxslar metrologiya xizmatini akkreditatsiya qilish tarkibiga yuridik shaxslar metrologiya xizmatining belgilangan sohada o‘lchov vositalarini kalibrlashdan o‘tkazishga vakolatli ekanligining rasmiy e’tirof etilishi kiritiladi;

m) o‘lchovlarning bajarilish uslubiyotlarini metrologik attestatsiya qilishda o‘lchovlarni bajarish uslubiyotining unga qo‘yilgan metrologiya talablariga mosligini baholash hamda tasdiqlash maqsadida tadqiqot o‘tkazish tushuniladi;

n) o‘lchovlarning bajarilish uslubiyoti metodikasi operatsiyalar va qoidalar majmui bo‘lib, ularning bajarilishi xatolari ma’lum bo‘lgan o‘lchov natijalari olishni ta’minlaydi.

Keng ma’noda metrologik ta’minot deganda biz o‘lchash ma’lumotini olish va undan foydalanishni ta’minlaydigan tashkiliy texnikaviy chora tadbirlar majmuasini tushunamiz.

Tovar mahsulot ish xizmat umum sifati metrologik ta’minotiga xos masalalariga quyidagilarni kiritish maqsadga muvofiq:

- o‘lchash, sinash, nazorat qilish paytida baholanishi kerak bo‘lgan tavsiflarni tanlashni;

- o‘lchash, sinash va nazorat qilish jarayonlarini rejalash, o‘lchash, sinash va nazorat qilish usullarini ishlab chiqish va metrologik attestatsiyalashni;
- o‘lchash, sinash va nazorat qilish jarayonlarini tegishi o‘lchash vositalari bilan ta’minlashni;
- o‘lchash vositalarini metrologik to‘g‘ri holatda ushlab turishni;
- o‘lchash, sinash va nazorat qilish jarayonlarini bajarish va natijalarini ishlashni;
- o‘lchash, sinash va nazorat natijalarini olish va foydalanish bilan bog‘liq mutaxassislarni tayyorlash va ular malakasini oshirishni;
- korxonadagi metrologik ta’minot zamonaviy texnik darajali va yuqori sifatli mahsulotni ishlab chiqarishga mosligini aniqlash maqsadida loyiha, konstruktorlik va texnologik xujjatlarni metrologik ekspertizasidan o‘tkazishlarni kiritish zarur.

Bundan tashqari metrologik ekspertiza paytida quyidagi asosiy masalalar turkumi ko‘riladi bular:

-nazorat paytida o‘lchanadigan tavsiflar nomenklaturasini aniqlash;

-tanlangan tavsiflarning optimal zaruriy aniqligini joriy qilish;

-o‘lchash vositalari tanlanishi to‘g‘riligini baholash va metrologiya o‘lchash uslubiyatlariga bo‘lgan talablar to‘g‘riligini aniqlash;

-unifikatsiya qilingan va avtomatlashtirilgan metrologiya o‘lchash vositalari qo‘llanganda o‘lchashning berilgan aniqligini ta’minlash;

-o‘lchash natijalarini ishlash usullarini aniqlash, o‘lcham birliklari to‘g‘ri qo‘llanganligini aniqlash;

-mahsulotni nazorat qilishga yaroqligi nuqtai nazaridan tahlil qilish, ya’ni tavsiflarini o‘lchash imkoni borligini tahlildan o‘tkazishlar kiritiladi.

Har bir metrologik ekspertiza konstruktorlik normative hujjatlarni ishlab chiqish va texnologik jarayonni tayyorlash bosqichlarida metrologik xatolarni bartaraf qilishga imkon beradi hamda agar bu xatolar o‘tib ketsa va aytib o‘tilgan xujjatlarga kirib qolsa, o‘lchash va nazorat qilishdagi xatoliklardan iqtisodiy talafotlar va yo‘qotishlar paydo bo‘lishi ehtimoli oshadi.

Metrologik taftishga quyidagi tadbirlar kiradi:

a) o‘lchash vositalarini sinash;

b) o‘lchash vositalarining metrologik attestatsiyasi;

c) ob’yektni bajarish usulini metrologik attestatsiya qilish;

d) o‘lchash vositalarini tekshirish;

e) o‘lchash vositalarini saralash;

f) hujjatlarning metrologik ekspertizalari.

Bu yerda a-d lar faqat daavlat metrologik xizmati yoki yuridik shaxslarning maxsus akkreditlangan metrologik xizmatlari bilan bajariladi.[58]

Shuningdek e, f lar davlat metrologik xizmati yoki yuridik shaxslarning metrologik xizmatlari yordamida amalga oshiriladi.

Metrologik nazorat bu:

a) mablag‘larning aylanishida, ishlab chiqarishda amalga oshiriladi;

b) o‘lchash vositalari va o‘lchashni bajarish usuli holati va qo‘llanilishi nazorat qilinadi;

c) akkreditlangan metrologik xizmatlar faoliyati nazorat qilinadi.

“a”, “c” lar faqat davlat metrologik xizmati orqali amalga oshiriladi, va “b” ni ham davlat xizmati, ham yuridik shaxslarning akkreditlangan xizmatlari o‘tkazadi.[59]

Ta’kidlab o‘tish joizki metrologiya sohasidagi xalqaro hamkorlik standartlashtirish sohasidagi hamkorlikdek xalqaro savdoga ko‘maklashadi hamda hamkorlik natijasida o‘zaro hamjihatlikni kafolatlaydigan o‘lchashlarga yagona yondashish bunyod qilinadi, binobarin o‘lchash usullari va vositalarini bir xillashtirish va standartlashtirish amalga oshiriladi, mahsulotni o‘lchash, sinash va nazorat qilish natijalarini o‘zaro tan olish imkoni vujudga keladi.

Hozirgi zamon talablariga javob beradigan zamonaviy etalon majmualarini yaratish va ularni saqlash texnikaviy murakkab va iqtisodiy jihatdan qimmat masala bo‘lganligi ham metrologiya

[58] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

[59] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

sohasidagi keng xalqaro kooperatsiyani talab qiladi, shunig uchun bu masalani xalqaro hamkorlik asosida yechish maqsadga muvofiqdir.

Bu yerda yagona o‘lchov tizimi kelib chiqadi va bu o‘lchovning shunday holatiki, birliklar albatta qonunlashtirilgan va xalqaro birliklarda o‘z ifodasini topgan bo‘lishi kerakdir hamda har bir o‘lchov etalon namunalarida ko‘rsatilgan birliklarda va o‘lchov o‘lchov orasidagi xatolik ko‘rsatilgan darajadan oshmasligi lozim hisoblaniladi.

Mazkur yagona metrologiya o‘lchov tizimi to‘rt asosiy tamoyilga asoslangan bo‘ladi:

a) natija aniq ko‘rsatilgan birlikda bo‘lishi;

b) o‘lchov birligi va o‘lchov vositasi hamda uning ko‘rsatkichlari etalon ko‘rsatkichlari bilan bir xil bo‘lishi lozim;

c) o‘lchashdan o‘rtacha xatolik aniq berilgan bo‘lishi lozim;

d) o‘lchashdagi xatolik o‘rnatilgan darajadan oshmaskigi kerak.

Yuqoridagi to‘rt asosiy tamoyillarga amal qilmay yagona o‘lchov metrologiya shartlarini bajarib bo‘lmaydi chunki yagona o‘lchov metrologiya tizimini joriy etishda xalqaro ISO – tizimi bo‘yicha 9000 seriyalari talabiga javob berishi darkor.

O‘zbekiston Respublikasida yagona o‘lchov tizimini joriy etish bo‘yicha xalqaro o‘lchov tizimi joriy etilgan bo‘lib bu xalqaro miqiyosda yagona o‘lchov tizimi “tosh-torozi va o‘lchovlar”ga bag‘ishlangan 1961 oktyabr oyidagi XI – xalqaro konferentsiyada qabul qilinadi. Mazkur xalqaro tizim ettita asosiy birlikni qabul qilgan bulara metr, kilogram, sekund, amper, kelvin, mol, kandela va boshqalar kiritilgan. Ko‘rsatib o‘tilgan metrologiya o‘lchov vositalari unifikatsiyalangan birlikda bo‘lib keraklik standart talablariga javob beradilar hamda har bir o‘lchov natijasi yuqori aniqlikda bo‘lishi talab qilinadi va ular etalonga mos ravishda ko‘rsatgichlar ketma-ketligini aniq qaytara olinadi.

O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi Xalqaro o‘lchamlar tizimiga ya’ni metrologiya tizimida kiritilmagan o‘lchamlarni qo‘llashga ruxsat berishi mumkin. Shu bilan birgalikda tashqi savdo faoliyatini amalga oshirish chog‘ida kontrakt shartlariga muvofiq fizik o‘lchamlarning o‘zga birliklari ham ishlatilishi mumkin. Mazkur fizik o‘lchamlarning birliklari etalonlar vositasida saqlanadi va qayta

tayyorlanadi hamda etalonlarni yaratish, tasdiqlash, saqlash va qo‘llash tartibini agentlik belgilaydi binobarin foydalanishda bo‘lgan o‘lchov vositalari o‘lchov natijalarining qonunlashtirilgan birliklarda belgilab qo‘yilgan aniqlikda bo‘lishini ta’minlashi va qo‘llash shartlariga mos kelishi lozim.

Texnika vositalarini o‘lchov vositalariga mansub deb topish mezonini agentlik belgilaydi va o‘lchovlarni bajarish uslubiyotlari o‘lchov natijalarining xatoliklarini baholashni o‘z ichiga olishi va o‘lchov o‘tkazishning mavjud sharoitlarida belgilab qo‘yilgan aniqlikni ta’minlashi lozim. Bunda o‘lchovlar belgilangan tartibda attestatsiya qilingan o‘lchovlarning bajarilish uslubiyotlariga muvofiq holda amalga oshirilishi lozim.

Kattalikning o‘lchami tushunchasi ayrim olingan moddiy ob’yekt, tizim, xodisa yoki jarayonga tegishli bo‘lgan kattalikning miqdori bo‘lib hisoblanadi, uning qiymati esa qabul qilingan birliklarning ma’lum bir soni bilan kattalikning tavsifini aniqlashni talab qiladi.

Shuningdek tarif bo‘yicha soniy qimmati 1ga teng qilib olingan kattalik uning birligi tushuniladi. Ushbu atama kattalikning qiymatiga kiradigan birlik uchun ko‘paytiruvchi sifatida ishlatiladi. Muayyan kattalikning birliklari o‘zaro o‘lchamlari bilan farqlanishi mumkin.

9.2. Metrologiyaning asosiy vazifalari va tashkiliy–huquqiy asoslari

"Standartlashtirish xaqida", Metrologiya haqida" va "Maxsulot va xizmatlarni sertifikatlashtirish" to‘g‘risidagi qonunlarning xayotga tadbiq etilishi respublikamizdagi mavjud metrologiya xizmatini yangi rivojlanish bosqichiga ko‘tarilishiga asos bo‘ldi. Shulardan biri, ya`ni "Metrologiya haqida"gi konundir.

Bu qonun respublikamizda metrologiyaning rivojlanishiga va metrologik ta’minot masalalarini xal etishning mutlaqo yangi bosqichiga olib kirdi.

"Metrologiya xaqida" qonun 5 bo‘limdan iborat bo‘lib, bu bo‘limlar 21 moddani o‘z ichiga olgan. Respublikamizda metrologiya xizmatini yo‘lga qo‘yish va bunda jismoniy va yuridik shaxslarning ishtiroki va

funksiyalari, bu boradagi javobgarliklar bo‘yicha keng ma’lumotlar berilgan.

Qonunda ko‘rsatilganidek, o‘lchash vositalarining davlat sinovlarini o‘tkazish, ularning turlarini tasdiqlash va davlat ro‘yxatiga kiritish O‘zdavstandart tomonidan amalga oshiriladi.

Qonunda yana bir masala — davlat ro‘yxati belgisini qo‘yish to‘g‘risida xam bayon etilgan. Metrologiya xaqidagi qonunda aytilishicha, tasdiqlangan o‘lchash vositalariga yoki ularning foydalanish xujjatlariga ishlab chikaruvchi davlat ro‘yxati belgisining qo‘yilishi shart.

Ma’lumki, ishlab chiqarishdagi o‘lchash vositalarining xolati va ularning vaqti-vaqti bilan qiyoslashdan o‘tkazib turish xar doim e’tiborda bo‘lmoqligi lozim.

Ular bo‘yicha ro‘yxatlar tuziladi va o‘lchash vositalari turkumlarining ro‘yxati O‘zdavstandart tomonidan tasdiqlanadi. Ilmiy tadqiqotlar bilan bog‘liq o‘lchash vositalari, asboblari, qurilmalari hamda o‘lchovlari "Metrologiya haqida" konunning 17-moddasi asosida O‘zdavstandartning davriy ravishda qiyoslashdan o‘tkazilib turilishi lozim bo‘lgan o‘lchash vositalari guruhining ro‘yxatiga kiritilgan bo‘lib, shu qonunning 7- moddasiga binoan, amaliy foydadanishda bo‘lgan o‘lchash vositalari belgilangan

Aniqlikda va foydalanish shartlariga mos xolda, qonuniy birliklardagi o‘lchash natijalari bilan ta’minlashlari lozimligi aloxida ko‘rsatib o‘tilgan.

O‘lchovlar va og‘irliklar bo‘yicha xalqaro tashkilot. Maxsulot sifatini tekshirish va nazorat qilish, metrologik laborotoriyalarni akkreditatsiya qilish milliy o‘lchash tizimlariga asoslangan xarakatlar bilan bog‘liqdir.

Maxsulotni standart talablariga muvofiqligini ващolashda turli xil parametrlar, ya’ni mahsulotning o‘z tavsifnomalaridan tortib uni saqlash, tashish va foydalanishdagi tashqi ta’sir parametrlarini o‘lchash amalga oshiriladi. Majburiy talablarga tovarning muvofiqligini belgilovchi sertifikatlashtirish sinovlarida o‘lchashlarning metodikasi va amaliyoti natijalarning taqqoslanishiga ta’sir etadi va bu xolat sertifikatni tan olish

bilan bog‘liqdir.[60] Bunda agar maxsulotni sertifikatlashtirishning va sinov natijalarining taqqoslanuvchanligining zarur sharti bo‘lgan o‘lchashlarning yagonaligi ta’minlansa, metrologiya xalqaro savdo manfaatlarini ta’minlagan bo‘ladi, bu ushbu vazifa metrologiya bo‘yicha xalqaro tashkilotlarning asosiy vazifasi hisoblanadi.

Metrologiya bo‘yicha xalqaro tashkilotlarning say-xarakatlari tufayli dunyoning kupchilik mamlakatlarida fizik kattaliklarning xalqaro birlik tizimi qabul qilingan. Bundan tashqari taqqoslama atamalar amal qilmoqda, o‘lchov vositalarining metrologik tavsifnomalarini normalashtirish, o‘lchash vositalarini sertifikatlashtirish, seriyali maxsulotlarni ishlab chiqarishdan oldin o‘lchash vositalarini sinash bo‘yicha tavsifnomalar qabul qilingan.[61]

Metrologiya bo‘yicha xalqaro tashkilotlar ISO va MEK tashkilotlari bilan yaqindan xamkorlik qiladi. Yirik xalkaro metrologiya tashkilotlariga ulchovlar va og‘irliklar bo‘yicha xalqaro tashkilot MOMV va konunchilik metrologiyasi buyicha xalkaro komitet MOZM hisoblanadi.[62]

Xalqaro miqyosda metrologiya sohasida qonunlashtiruvchi xalqaro tashkilot xam mavjuddir. Uni qisqartirilgan holda MOZM mejdunarodnaya organizatsiya zakonadatelnoy metrologii deb ataladi. Bu tashkilotning asosiy maqsadi - davlat metrologik xizmatlarni va boshqa milliy muassasalarning faoliyatlarini xalqaro miqyosda muvofiqlashtirishdir.

MOZM faoliyatining asosiy yo‘nalishlari quyidagilardan iborat:

-MOZM ga a’zo bo‘lgan mamlakatlar uchun o‘lchash vositalarining uslubiy me’yoriy metrologik tavsiflarining birligini belgilash;

-qiyoslash uskunalarini, solishtirish usullarini, etalonlari tekshirish va attestatlashini, uskuna va ishchi o‘lchash asboblarini uyg‘unlashtirish;

-o‘zaro kulay bo‘lgan birxillashtirilgan o‘lchash birliklarini mamlakatlar tomonidan ma’qullanishini ta’minlash;

[60] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.
[61] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.
[62] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

-metrologik xizmatlarning eng qulay shakllarini ishlab chiqish va ularni joriy etish bo‘yicha davlat ko‘rsatkichlarining birligini ta’minlash;

-rivojlanyotgan mamlakatlarda metrologik tayin etish va ularni zarur texnik vositalari bilan ta’minlashda ilmiy-texnikaviy yordamlashish;

-metrologiya sohasida turli darajalarda kadrlar va tayyorlashning yagona qonun-qoidalarini belgilash.

MOZMning Oliy rahbar idorasi qonun chiqaruvchi Xalqaro konferensiyasi hisoblanib, u har to‘rt yilda bir necha marta chaqiriladi. Konferensiya tashkilotning maqsad va vazifalarini belgilaydi, ishchi idoralarining ma’vzularini tasdiqlaydi, byudjet masalalarini muhokama qiladi. MOZMning rasmiy tili - frantsuz tilidir.[63] MOZM ning ijroiya organi bo‘lib qonunchilik metrologiyasi bo‘yicha xalqaro komitet hisoblanadi. Komitet va konferensiya ishini qonunchilik metrologiyasi bo‘yicha halqaro byuro muvofiqlashtiradi hamda byuro axborot materiallari nashr qiladi, hujjatlar fondini olib boradi, o‘z namoyish zallarida metrologiya sohasidagi yutuqlarni namoyish qiladi.

O‘zbekiston Respublikasida metrologiya faoliyatini davlat tomonidan boshqarish mamlakat standartlashtirish hamda metrologiya va sertifikatlashtirish agentligi “O‘zstandart” agentligi tashkiloti tomonidan amalga oshiriladi.

Respublikamizdagi mazkur agentlikning vakolatlariga quyidagilar kiradi:

a) metrologiya sohasida yagona davlat siyosatini amalga oshirish hamda hududlar va tarmoqlar o‘rtasida faoliyatni muvofiqlashtirish;

b) milliy etalonlarni yaratish, tasdiqlash, saqlash va qo‘llab-quvvatlash, shuningdek, ularni xalqaro darajada solishtirish qoidalarini belgilash;

c) o‘lchov vositalari, usullari va natijalariga qo‘yiladigan umumiy metrologik talablarni aniqlash;

d) davlat metrologiya tekshiruvi va nazoratini tashkil etish;

e) metrologiya masalalari bo‘yicha normativ hujjatlarni, shu jumladan davlat boshqaruv organlari bilan hamkorlikda O‘zbekiston

[63] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

Respublikasida majburiy amal qiladigan normativ hujjatlarni qabul qilish;

f) metrologiya sohasida ilmiy va muhandis-texnik kadrlarni tayyorlash;

g) O‘zbekiston Respublikasining metrologiya bo‘yicha xalqaro shartnomalariga rioya qilinishini nazorat qilish;

h) metrologiya masalalari bo‘yicha xalqaro tashkilotlar faoliyatida ishtirok etish;

i) O‘zbekistonda o‘lchovlarning yagona birligini ta’minlash tizimini rivojlantirish va xalqaro hamda boshqa mamlakatlarning o‘lchov tizimlariga moslashuvini ta’minlash;

j) iste’molchilar huquqlarini, aholining sog‘lig‘i va xavfsizligini, atrof-muhitni va davlat manfaatlarini noto‘g‘ri o‘lchov natijalaridan himoya qilish bo‘yicha choralar ko‘rishdan iboratdir.

Mamlakatimizdagi Davlat metrologiya xizmati organlari quyidagilarni amalga oshiradi:

Birinchidan, davlat metrologiya tekshiruvi va nazoratini, shuningdek, boshqa metrologik faoliyat turlarini qonun hujjatlariga muvofiq bajaradi.

Ikkinchidan, yuridik shaxslarning metrologiya xizmatlari zarur holatlarda o‘lchovlarning yagona birligini ta’minlash va metrologik nazoratni amalga oshirish uchun tashkil etiladi.

Uchinchidan, yuridik shaxslarning metrologiya xizmatlari huquq va majburiyatlari davlat metrologiya xizmat organlari bilan kelishilgan nizomlar asosida belgilanadi.

Va nihoyat to‘rtinchidan davlat metrologiya tekshiruvi va nazorati metrologiya normalari va qoidalariga rioya qilinishini tekshirish maqsadida amalga oshiriladi.

O‘zbekiston Respublikasining normativ hujjatlariga muvofiq, davlat metrologiya tekshiruvi va nazorati boshqa sohalarga ham tatbiq etilishi mumkin demak davlat metrologiya tekshiruvi quyidagi shakllarda amalga oshiriladi:

- o‘lchov vositalarining turlarini sinash va tasdiqlash; bo‘lchov vositalari va o‘lchovlarning bajarilish uslubiyatlarini metrologik attestatsiya qilish;
- o‘lchov vositalarini, shu jumladan etalonlarni tekshirish va kalibrlash hamda o‘lchov vositalari va o‘lchov uslubiyatlarini sinash, tekshirish, metrologik attestatsiya qilish, shuningdek, metrologik faoliyatning boshqa turlari uchun metrologiya xizmatlari, markazlari va laboratoriyalarni akkreditatsiya qilish;
- o‘lchov vositalarini tayyorlash, sotish yoki ijaraga berish faoliyati bilan shug‘ullanuvchi yuridik va jismoniy shaxslarning belgilangan metrologiya normalari va qoidalariga rioya qilishini baholash va tasdiqlash;
- o‘lchovlar sifatini va metrologiya faoliyatining boshqa turlarini baholash.

Umum sifat o‘lchov vositalarining davlat sinovlarini o‘tkazish, turlarini tasdiqlash va Davlat reestriga kiritish vazifalari “O‘zstandart” tomonidan amalga oshiriladi. Tasdiqlangan o‘lchov vositalariga yoki ulardan foydalanish hujjatlariga ishlab chiqaruvchi tomonidan Davlat reestri belgisini qo‘yish majburiy hisoblanadi.

O‘lchov vositalarining majburiy tekshiruvidan o‘tkazilishi lozim bo‘lgan turlari ro‘yxati agentlik tomonidan tasdiqlanadi binobarin akkreditatsiya qilingan metrologik xizmatlarga o‘lchov vositalarini tekshirish huquqi berilishi mumkin.

Bundan tashqari majburiy tekshiruv talab qilinmaydigan boshqa sohalarda qo‘llaniladigan o‘lchov vositalari ishlab chiqarish, sotish, foydalanish, ijaraga berish, ta’mirlash yoki respublika hududiga olib kirishda kalibrlashdan o‘tkazilishi mumkin. Shuningdek yuridik shaxslarning metrologiya xizmatlari o‘lchov vositalarini kalibrlash tartiblash huquqini olish uchun akkreditatsiya qilish va kalibrlash jarayonlari agentlik tomonidan belgilangan tartib asosida amalga oshiriladi.

Shu bilan bir qatorda, o‘lchov vositalarini tayyorlash ularni sotish va ijaraga berish faoliyati qonun hujjatlariga muvofiq beriladigan litsenziyaga asoslangan holda yuridik va jismoniy shaxslar tomonidan

amalga oshiriladi hamda normativ va texnik hujjatlarni metrologik ekspertiza qilish, o‘lchov uslubiyatlarini attestatsiya qilish, o‘lchov vositalarini tekshirish, kalibrlash, sinash va ta’mirlash ishlari uchun yuridik va jismoniy shaxslar agentlik tomonidan belgilangan tartibda akkreditatsiyadan o‘tishlari lozim.

Metrologiya normalari va qoidalarining buzilishiga sababchi bo‘lgan yuridik va jismoniy shaxslar hamda davlat boshqaruv organlari amaldagi qonunchilikka binoan javobgarlikka tortiladilar.

Davlat tomonidan moliyalashtirilishi lozim bo‘lgan quyidagi metrologiya sohasi ishlari va faoliyatlar belgilangan:

- ✓ metrologiyani rivojlantirish istiqbollarini ishlab chiqish;
- ✓ metrologiya sohasidagi rasmiy axborotlarni taqdim etish;
- ✓ metrologiya bo‘yicha xalqaro va mintaqaviy tashkilotlarning ishlarida ishtirok etish hamda xorijiy milliy xizmatlar bilan hamkorlik qilish;
- ✓ metrologiya bo‘yicha xalqaro va mintaqaviy normalar va qoidalarni ishlab chiqish yoki ishlab chiqishda ishtirok etish;
- ✓ metrologiya sohasida normativ hujjatlarni ishlab chiqish;
- ✓ umumdavlat ahamiyatiga ega ilmiy-tadqiqot va boshqa metrologiya ishlari o‘tkazish;
- ✓ o‘lchovlarning yagona birligini ta'minlashga oid “O‘zstandart” agentligi tomonidan tasdiqlanadigan normativ hujjatlarni ishlab chiqish’
- ✓ fizik o‘lchov birliklarining etalonlarini va yuqori aniqlikdagi namunaviy o‘lchov vositalarini ishlab chiqish, takomillashtirish, yasash, saqlash, qo‘llash, sotib olish va asrash, shuningdek, ularning xalqaro darajada solishtirilishini ta'minlash;
- ✓ moddalar va materiallar tarkibi hamda xossalarining standart namunalarini, shuningdek, fizik konstantalar va xossalarga oid ma’lumotlarni ishlab chiqish va joriy etish tizimlarini rivojlantirish.

O‘lchov vositalarini sinash, tekshirish, uslubiyatlarni attestatsiya qilish, normativ va texnik hujjatlarni metrologik ekspertizadan o‘tkazish va ularning texnik jihatdan asosli va belgilangan metrologiya normalari va qoidalariga mosligini baholash hamda o‘lchovlarning bajarilish sifati

ustidan nazorat qilish ishlari va xizmatlari yuridik va jismoniy shaxslar tomonidan amalga oshiriladi. Mazkur xizmatlar uchun, shuningdek, davlat tomonidan moliyalashtirilmaydigan metrologiya faoliyati turlari bo‘yicha, manfaatdor shaxslar bilan tuzilgan shartnomalarga asosan haq to‘lanadi.

9.3. Sifatni boshqarishda standartlashtirish

70-80-yillarga kelib ko‘p davlatlarning olimlari va mutaxassislari faqat tayyor mahsulot sifatini tekshirish yo‘li bilan sifatga kafolat berib bo‘lmaydi degan xulosaga keldilar.

U ancha avvalroq bozor talablarini o‘rganish jarayonida, loyihalash va konstruktorlik ishlari jarayonida, ishlab chiqarishning barcha jabhalarida jamlangan mahsulot va materiallarni ta’minlovchilarni tanlashda va albatta, mahsulotni olishda, texnik xizmat ko‘rsatishda va ishlatib bo‘lgandan so‘ng utilizatsiya qilishda ta’minlanishi lozim.

Bunday kompleks yondoshish bozorni o‘z talabini aniqlashdan boshlanib va o‘z ichiga chiqarilayotgan mahsulotni takomillashtirish, ishlab chiqarishga tayyorlash, ishlab chiqarish, sotish va eng kam xarajatlarda sifatni ta’minlash bozor kon’yukturasini hisobga olib «qayta aloqa» va rejalashtirishning foydali sistemasi asosidagi yopiq jarayonni yaratishni ta’minlaydi.

Mahsulotning sifatini pastligi (raqobatbardosh emasligi) – bu abstrakt kategoriya bo‘lmay balki korxonaning yashovchan emasligiga aniq asosdir. Shuning uchun sifat muammosi endilikda strategik muammodek anglanadi.

Mahsulotning raqobatbardoshligini oshirish tartibini qurayotib, korxonalar quyidagi oldinga qo‘yilgan maqsadlarga ega bo‘lishi kerak:

Mahsulot sifatining bozor talabi va aniq xaridor talabiga muvofiq kelishi;

Mahsulotning sotib olish, etkazib berish va foydalanish xarajatlari yig‘indisini kamaytirish;

a) xaridor istagan muddatga etkazishni amalga oshirish;

b) korxonaning bozorda yuqori mavqeini yaratish va korxonaning mustahkam hamkor sifatida tasdiqlaydigan dalillarni keltira bilish.

c) korxonaning o‘z maqsadiga erishish qobiliyati, chiqarilayotgan mahsulotning raqobatbardoshligini ta’minlash, undagi boshqarish va tashkil etish tartibi – sifatni boshqarish tartibidan aniqlanadi.

Sifatni boshqarish tartibi – firmada amal qilinayotgan va foydali texnik, boshqarish usullarini o‘z ichiga olgan, insonlar va mashinalarning o‘zaro munosabatini eng yaxshi va eng qulay usullarni ta’minlagan va shuningdek sifat uchun qilingan xarajatlarni tejash, ma’lumotlarni berishni o‘zida namoyon etadigan kelishilgan ish qurilishidir.

Jahon tajribasi va faqat amaldagi sifatni boshqarish tartibini umumiy belgilarini, balki har birida qo‘llanishi mumkin bo‘lgan prinsip va usullarni barpo etadi.

Hozirgi vaqtda kontseptual farqlarni o‘z ichiga olgan ba’zi sifatni boshqarish tartibini uch darajasini ajratish mumkin:

✓ 9000 seriyasidagi ISO standarti talablariga muvofiq sistemalar umumfirma sifatni boshqarish sistemasi (TQM umum sifatni boshqarish-Total Quality Management):

✓ Milliy mezon va sifat bo‘yicha halqaro (regional) mukofot va diplomlar sistemasi:

Standartlashtirish - haqiqatda amalga oshirilayotgan yoki potensial masalalarga nisbatan ko‘plab marta foydalanish uchun ma’lum shartlarni o‘rnatish orqali optimal darajada tartibga solishga erishishdir.

Bizning respublikamizda standartlashtirish ishlari bilan Uzdavstandart, shuningdek, faoliyat sohalarining biriktirilishiga qarab Davlat tabiatni saqlash qo‘mitasi, Davlat qurilish, hamda o‘zbekiston Respublikasi sog‘liqni saqlash Vazirligi shug‘ullanadi.

Avvalgi Davlat standartlari Vazirlar Mahkamasining 2 mart 1992 yildagi Qaroriga hamda MDH davlatlarining standartlashtirish, metrologiya va sertifikatlashtirish sohasida birgalikda kelishib faoliyat olib borish to‘g‘risidagi kelishuviga ko‘ra ushbu davlatlarning xalqaro standarti sifatida ishlatiladi.[64] Sobiq ittifoq davlatni boshqarish organlari tomonidan tasdiqlangan tarmoq standartlari va texnik shartlar ularning

[64] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

vakolatli muddatlari tugagunga qadar o‘zbekiston respublikasi territoriyasida kuchga ega.

Standartlar sifatining yuqori bo‘lishi mahsulot sifatining yuqori bo‘lishini belgilaydi.

Standartlashtirish ishlarining jahon tajribasi shuni aniqlab berdiki standartlarning yuqori sifatli va samarali bo‘lishini ta’minlash uchun ularning ishlab chiqish bosqichida quyidagi majburiy printsiplarni bajarish shart.

Tizimlilik printsipi[65] bu texnik taraqqiyot va ishlab chiqarilayotgan mahsulot sifatining ortishi kishilarning mehnati hamda mehnat vositalari hamda mehnat predmetlarini birlashtiruvchi ishlab chiqarish jarayoniga nisbatan sistemali yondoshuvni taqozo qiladi.

Sistema deganda, ko‘zlangan maqsadga maksimal samaradorlik va eng kam xarajatlar bilan erishishni ta’minlaydigan o‘zaro bog‘langan elementlar to‘plamining faoliyati tushuniladi. Elementlar sistemasining miqdoriy aloqalari determinatlashgan yoki tasodifiy bo‘lishi mumkin.

Sistemaga kiruvchi o‘zaro bog‘langan elementlar sistemasi ularni turli darajalarda ierarxik bog‘liqligini o‘rnatishga imkon beruvchi strukturani hosil qiladi.

Komplekslik va optimal chegaralanish printsipi.[66] Standartlarni ishlab chiqishda standartlashtirishning yakuniy ob’ektiga ta’sir etuvchi barcha asosiy elementlarni e’tiborga olish kerak. Standartlashtirish ishlarini mehnat sarfini qisqartirish uchun asosiy ob’ektga unchalik ta’sir ko‘rsatmaydigan omillar e’tiborga olinmaydi. Standartlashtirishda moddiy va moddiy bo‘lmagan o‘zaro bog‘langan elementlar kompleksiga talab va tavsiflar sistemasi ko‘rib chiqiladi.

Yuqori sifatli mahsulot olish va ishlab chiqarish samaradorligini oshirish shart-sharoitlarini yaratish uchun hayot siklining barcha bosqichlari: loyihalash, seriyali ishlab chiqarish, tayyor mahsulotni ekspluatatsiya qilishni qamrab oladigan ratsional standartlar sistemasi zarurdir.

[65] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.
[66] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

Standartlarni optimallashtirish va progressivlik printsipi.[67] Standartlar tomonidan o‘rnatilgan barcha ko‘rsatkichlar, me’yorlar hamda tavsiflar va shartlar fan, texnika va ishlab chiqarishning jahon darajasiga javob berishi kerak chunki ular standartlashtirilayotgan ob’yektlarning rivojlanish yo‘nalishlarini e’tiborga olishlari shart. Faqatgina mahsulotning yangi sifat samaradorligini emas, balki eng kam sarf xarajatlar bilan yuqori samaradorlikka erishishni ta’minlashga ham asoslangan bo‘lishi kerakbinobarin ushbu maqsadga erishishni kompleks standartlashtirish usullari orqali ta’minlash mumkin.

Standartlashtirilayotgan mahsulotning bog‘liqligini ta’minlash printsipi.[68] Mahsulotlar ekspluatatsiya qilish ko‘rsatkichlari bo‘yicha bir-birining o‘rnini bosishni ta’minlashga imkon beruvchi bu prinsip kompleks standartlashtirishda, shuningdek mahsulotlarni standartlash-tirishda, texnik shartlarni ishlab chiqishda asosiy o‘rin tutadi.

Standartlarning o‘zaro bog‘liqlik printsipi, umumtexnikaviy va tarmoqlararo standartlarning ko‘p sonli, turli-tumanligi ular o‘rtasida o‘zaro bog‘liqlik o‘rnatishni taqozo etadi. Kompleks standartlashtirish usuli ushbu prinsipning muhimligi va samaradorligining yaqqol misolidir.

Shuningdek, standartlashtirish sohasidagi qo‘llaniladigan tushunchalarning o‘zaro bog‘liqligi ham muhimdir.

Standartlarni ishlab chiqishning ilmiy-tadqiqot printsipi[69] bunda standartlarning loyihalarini tayyorlash hamda muvaffaqiyatli tatbiq etish uchun faqatgina amaliy tajribani keng umumlashtirishgina emas, balki maxsus nazariy va eksperimental va tajriba konstruktorlik ishlarini ham amalga oshirish zarurdir, mazkur printsip barcha standartlarga tegishlidir.

Ustivorlik printsipi[70] odatda tipik birlashmalar va detallarning tipi va o‘lchamlari, shuningdek boshqa parametrlar ishlab chiqarishning turli tarmoqlari uchun bir vaqtda standartlashtiriladi. Shuning uchun bunday standartlar parametrlari bo‘yicha katta diapazonni egallaydilar.

---

[67] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.
[68] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.
[69] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.
[70] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

Mahsulotlar nomenklaturasini qisqartirish va o‘zaro o‘rnini bosish darajasini oshirish, standartlarni ishlab chiqish va unifikatsiyalashda ustuvorlik prinsipidan foydalaniladi. Ushbu printsipga ko‘ra birin-chi qatorni uning 2-qatorga nisbatan ustivorligiga qarab, 2-qatorni esa 3-qatorga nisbatan ustivorligiga qarab tanlash uchun standartlashti-rilayotgan parametrlar qiymatlarining bir necha qatori o‘rnatiladi.

Shu printsipga ko‘ra rezbalarning metrik qadami va diametri qatori, normal burchaklar qatori va boshqalar tuziladi. Bundan tashqari mahsulot tiplari, tip o‘lchamlari, parametrlarini qo‘llashga ruxsat etiladigan zaruriy minimumiga keltiradigan chegaralangan tarmoq standartlarini ham yaratish tavsiya etiladi.

Dinamika printsipi[71] bu iqtisodiyotning samaradorligini oshirish uchun standartlashtirish ob’yektlarining texnika taraqqiyoti shartlariga javob beradigan darajada bo‘lishlari uchun vaqti-vaqti bilan qayta ko‘rib chiqish zarur.

Minimal moddiy xarajatlar ulushiga to‘qimachilik va engil sanoat mahsulotlarida moddiy sarf xarajatlarni ulushi 65-80% ni tashkil yetadi shuning uchun ham mahsulot birligiga ketadigan xom-ashyo sarfini qisqartirish muhim ahamiyatga egadir. Mahsulotlarni standartlashtirishda xom-ashyo sarfi ulushini qisqartirishga imkon beradigan ilg‘or texnologiyani tatbiq etish, eng maqbul bichish kartalarini qo‘llash, mahsulotning uzoqqa chidamlilik, ta’mirlanuvchanlik xususiyatlarini yaxshilash moddiy xarajatlar ulushini qisqartirishga imkon beradi.

Standartlashtirish – faqatgina bugungi kunning emas, balki jamiyatning ho‘jalik-iqtisodiy faoliyatining kelajakdagi rivojlanishining ham asosini belgilaydi. Standartlashtirish ilmiy texnika taraqqiyotiga to‘liq javob bergan holda amalga oshirilishi kerak.

Zamonaviy standartlashtirishning nazariy asosi bo‘lib ustuvor sonlar sistemasi hisoblanadi. Ustuvor raqamlar deb yangidan ishlab chiqarilayotgan mahsulotlarning parametrlari qiymatlarini belgilashda boshqa raqamlarga nisbatan afzallikka ega bo‘lgan raqamlarga aytiladi.

[71] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

Ustuvor raqamlar qatorlari quyidagi shartlarni qanoatlantirishlari kerak:[72]

a) ishlab chiqarish va ekspluatatsiyalarning shartlariga javob beradigan chegaraning ratsional sistemasini aks ettirishi;

b) sonlarning ortib borishi yoki kamayib borishining cheksiz bo‘lishi;

c) har bir qatorning barcha o‘ninchi darajali yoki kasr qiymatlarini kiritish;

d) oddiy va oson eslab qoladigan bo‘lish.

Xozirgi kunda standartlashtirish bu mahsulot sifatini yaxshilashda davlat tashkiliy texnikaviy siyosatini amalga oshirish imkonini beradi shu bilan birga mamlakat iqtisodini boshqarishning barcha sohalarida hamda mahsulot hayot siklining barcha bosqichlarida sifatni boshqarishning ilmiy-uslubiy birligini ta’minlaydi.

Soha va tarmoqlararo umum sifatni boshqarish hayotiy tsiklining barcha bosqichlari va boshqaruv funktsiyalari bo‘yicha ishlab chiqilgan davlat standartlari asosida amalga oshiriladi. Bu standartlarda xalq ho‘jaligining barcha tarmoqlari faoliyatida mahsulot sifatini boshqarish bo‘yicha umumiy reglamentatsiya beriladi: sifat bo‘yicha terminlar, tushunchalar, sifatni baholash, sanoat mahsulotini attestatsiyadan o‘tkazish, sifatni boshqarishning kompleks sistemasini yaratish va boshqalar kiradi.

Tarmoq ichida sifatni boshqarish davlat standartlari va texnikaviy shartlarga, shuningdek tarmoq xususiyatlarini e’tiborga olgan holda ishlab chiqarish tarmog‘i korxonalari va tashkilotlari faoliyatining uzviyligini ta’minlash maqsadida standartlarni chegaralash yoki ularni rivojlantirishga asoslanadi.

Korxona tashkilotlar yoki firmada standartlashtirish ishlab chiqarishning o‘ziga xos tomonlarini: mahsulot turini, seriyalilikni, texnologik jarayonning o‘ziga xos tomonlarini e’tiborga olishi kerak. Korxonada standartlashtirish mahsulot sifatini boshqarishda tarmoq hamda tarmoqlararo sifatni boshqarish bilan uzviyligini yaratadi.

[72] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

Mahsulot tovar ish xizmat hayotiy tsiklining barcha bosqichlarida sifatni boshqarishni amalga oshirish uchun umum sifatni boshqarish tizimining tashkiliy, texnikaviy hamda usludiy asosi bo‘lib xizmat qiladigan standartlar va texnik shartlar komplesi zarur.

Tadqiqot o‘tkazish va loyihalashtirish bosqichida standartlashtirish yordamida quyidagilar amalga oshiriladi:[73]

a) mahsulotning, shuningdek, xom ashyo, yarim fabrikatlarning sifat tavsiflarini kompleks standartlash asosida tayyor mahsulotning sifatiga nisbatan shartlari o‘rnatiladi;

b) mahsulotning ishlatilish maqsadlari va shartlariga bog‘liq holda mahsulot sifatining yagona ko‘rsatkichlari sistemasi aniqlanadi;

c) optimal sifatni ta’minlash uchun me’yorlar, shartlar va mahsulotni loyihalash usullari ishlab chiqiladi;

d) ishlab chiqarish jarayonlarini kompleks mexanizatsiyalashtirish, fan-texnika taraqqiyotini jadallashtirish, mahsulot ishlab chiqarishda mehnat unumdorligini oshirish, iste’mol va ta’mirlashning samaradorligi, ishlab chiqarishni ixtisoslashtirishning muhim sharti sifatida unifikatsiyalashtirish darajasini oshirish ta’minlanadi.

Mahsulot sifatini oshirish va sifatni boshqarishni tashkil etishni takomillashtirishga tarmoqlararo standartlar sistemasini tatbiq etishga imkon beradi. Bunday sistemalarga standartlar kompleksini kiritish mumkin: Konstruktorlik hujjatlashtirishning yagona sistemasi (ESTD), ishlab chiqarishni texnologik tayyorlashning yagona sistemasi va boshqalar.

Vakolati mavjud tashkilotlar tomonidan standartlashtirishni tadbiq etish texnologiyani ishlab chiqish jarayonini yaxshilash va jadallashtirish, ishlab chiqarishning texnikaviy hamda tashkiliy darajasini oshirishga imkon beradi va sifatning muqimligini ta’minlaydi.

Mahsulot ishlab chiqarishni yo‘lga qo‘yish bosqichida davlat standartlari mahsulot ishlab chiqarish jarayonini takomillashtirish, ishlab chiqarishni tayyorlash, fan-texnika yutuqlarini ishlab chiqarishga joriy etish, ishlab chiqaruvchilar bilan buyurtmachilar o‘rtasida uzviy aloqa

[73] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

orqali yangi, yuqori sifatli mahsulotlarni yaratish va o‘zlashtirishga qaratilgan.[74]

Standartlashtirish sistemasi yangi mahsulotga yuqori sifatli loyiha hujjatlashtirish ishlarini, korxonaning berilgan sifat ko‘rsatkichlari bo‘yicha mahsulot ishlab chiqarishga tayyor bo‘lishi hamda o‘z vaqtida mahsulotni ishlab chiqarishdan olib tashlashini taqozo qiladi.

Korxona standartlari masulotni ishlab chiqarish bosqichida ishlab chiqarilayotgan mahsulotning tavsifi va o‘ziga xos xususiyatlarini, korxonaning tashkiliy-texnikaviy darajasini, ixtisoslashishini hisobga oladi hamda korxonada sifatni boshqarish bo‘yicha aniq va mas’uliyat bilan tashkil etilishiga imkon beradi. Ular sifatni kompleks boshqarishga doimiy faoliyat olib boradigan sistema tavsifini beradi, uni ilg‘or tajribalar asosida doimiy rivojlanib borishiga imkon yaratadi.

Loyihalashtirish, ishlab chiqarish va iste’mol jarayonlarida mahsulot sifatini oshirishni rejalashtirish usullarini uslublarini va tartibini belgilaydilar, nazorat qilish vositalari va usullariga va sifatni baholashga shartlarni o‘rnatadilar, mahsulotni attestatsiyadan o‘tkazish tartibini belgilaydilar hamda ta’minotchilar bilan sifatli xom ashyo va materiallarning o‘z vaqtida etkazib berilishini o‘rnatadilar.

Ishlab chiqarishning bir maromda bo‘lishini, texnologik intizomga bo‘ysunishini ta’minlaydilar, ijrochilar mehnatining sifatini oshirish, yaroqsiz mahsulot ishlab chiqarilishidan yo‘qotishlarni qisqartirish va minimal xarajatlar bilan mahsulotning yuqori sifatli ishlab chiqarilishiga imkon beradi.

Muomala va sotish bosqichida standartlashtirish mahsulotni o‘rash-joylash, joydan-joyga tashish, omborxonalarda saqlash ishlarining yaxshi yo‘lga qo‘yilishiga shartlarni o‘rnatilishiga qaratilgan.

Iste’mol va ekspluatatsiya bosqichida standartlashtirish mahsulotni ishlatishga, ta’mirlashga (shu jumladan kafolatli) nisbatan yagona shartlarni o‘rnatadi, ekspluatatsiya bosqichida mahsulotning sifati to‘g‘risidagi ma’lumotlarni to‘playdi va tahlil qiladi, ta’mirlash va xizmat ko‘rsatishni yaxshilaydi, mahsulotni ekspluatatsiya qilish

[74] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

xarakatlarini qisqartirib, undan foydalanish samaradorligining ortishiga imkon beradi.

Sanoat mahsulotini attestatsiyadan o‘tkazishda standartlar sistemasi zarur va uni ob’yektiv baholash uchun zarur bo‘lgan sifat ko‘rsatkichlari ro‘yxatini va o‘tkazilish tartibini o‘rnatadi. Bu esa mahsulotni attestatsiyadan o‘tkazishga sarflanadigan vaqtni qisqartiradi va sifat kategoriyalari bo‘yicha mahsulotni ob’yektiv baholashga xizmat qiladi. Binobarin standartlashtirish mahsulotni sertifikatlashtirishda ham muhim ahamiyatga ega.

Mahsulot sifati muammosining hal etilishi metrologik ta’minlanish darajasiga bog‘liq. Mamlakatimiz bo‘ylab o‘lchamlarning yagona va ishonchli bo‘lishini ta’minlash uchun rivojlangan etalon bazasi yaratilgan, o‘lchamlar yagonaligini ta’minlovchi standartlar sistemasi ishlab chiqilgan.

Standartlashtirishni rivojlantirishning zamonaviy bosqichining o‘ziga xos tomoni alohida standartlarni ishlab chiqishdan kompleks standartlashtirish dasturiga o‘tishdir. Ushbu dasturlarni joriy etish tayyor mahsulotlarga, xom ashyo va materiallarga, mashina va dastgohlarga, shuningdek ishlab chiqarishni tayyorlashni tashkil etishga, sinov o‘tkazish, nazorat, o‘lchash, o‘rash-joylash qoidalari, saqlash, joydan-joyga tashish, iste’mol va ta’mirlashga nisbatan texnik shartlar va o‘zaro bog‘langan standartlarni qayta ko‘rib chiqishni o‘z ichiga oladi.

Umumiy standartlashtirish dasturini ishlab chiqish va tatbiq etish butun faoliyatni yakuniy umumiqtisodiy natijalarga erishishga qaratadi.

Fan-texnika rivojlanishi bilan standartlarning samarali ishlatilish muddatlari absolyut va nisbiy jihatdan qisqara borishi tendensiyasi kuzatiladi. Standartlashtirish borgan sari o‘zgaruvchan tavsifga ega bo‘ladi, ularni ishlab chiqish, tatbiq etish va qayta ko‘rib chiqish uslublari va muddatlariga nisbatan yangi shartlarni qo‘yadi.

Mahsulot sifatini oshirishda standartlashtirish ishlab chiqarilayotgan mahsulotlarning tipi va tiporazmerlari nomenklaturasini tartibga soladi. Seriyali va ommaviy ishlab chiqarishda odatda, konstruksiyasi, sifat ko‘rsatkichlari, razmeri standartlashtirilgan mahsulotlarnigina ishlab

chiqarishni tashkil etadi hamda mahsulotga nisbatan standartlarning bekor qilinishi uni ishlab chiqarishdan olib tashlanganligini bildiradi.

Umumiy standartlashtirish usuli agregatlashtirish printsipini keng qo‘llashga imkon beradi, xom ashyoga, materiallarga, komplektlovchi buyumlarga, texnologik jarayonga, dastgohlarga, o‘lchov asboblariga va boshqa mahsulot sifatini ta’minlovchi ob’ektlarga nisbatan o‘zaro bog‘langan shartlarni qo‘yadi.

Mahsulot sifatini oshirishga ishlab chiqarishni texnologik tayyorlashning yagona sistemasini, mahsulot sifatini attestatsiyadan o‘tkazish va boshqarish sistemasini, unifikatsiyalangan, markazlashgan holda tayyorlangan detal va uzellarni, shuningdek loyihalashtirish me’yorlarini qo‘llash mahsulot sifatini oshirishga imkon beradi.

Bugungi kunda standartlashtirish natijasida mahsulotlar nomenklaturasining qisqarishi ixtisoslashtirishning rivojlanishiga, korxonalarning tarmoqlar hamda tarmoqlararo kooperatsiyalashuvning chuqurlashuviga imkon beradi, shu bilan birga ixtisoslashgan korxonalardagi unifikatsiyalangan detallar va agregatlar yuqori unumdorli dastgohlar yordamida, yana aniq o‘lchov asbablaridan foydalanib mehnat unumdorligini oshirish hamda mahsulot sifatini yaxshilash mumkin.

Ishlab chiqarishda iqtisod qilishni oshirish jarayonida unifikatsiyalangan va standartlashtirilgan agregatlar va mashinalar elementlarini qo‘llash mehnat unumdorligini va ularni loyihalashtirish sifatini oshiradi. Bunda loyihalashtirish ishlariga ketadigan xarajatlar qisqaradi va ishlab chiqarishni texnologik tayyorlashning yagona sistemasini joriy etilganda standart instrument va asboblardan foydalanish hisobiga ishlab chiqarishni tayyorlash muddati qisqarib, harajatlar kamayadi.

Izlanishlar natijasiga asoslanib xulosa qilib aytadigan bo‘lsak, barqaror rivojlanishda sertifikatlashtirish hamda standartlashtirish mahsulot umum sifatini oshirishda yagona davlat tashkiliy texnikaviy siyosatini amalga oshirish imkonini beradi hamda mamlakatimiz iqtisodini boshqarishning ilmiy-uslubiy birligini ta’minlaydi. Binobarin korxona va tashkilotlar miqyosida standartlashtirish sifatni boshqarishda

tarmoq hamda tarmoqlararo standartlashtirish bilan uzviy bog‘liqlikni ta’minlaydi, bundan tashqari standartlashtirish tadqiqot va loyihalashtirish, mahsulotni ishlab chiqish va ishlab chiqarishga qo‘yish, muomala va sotish, iste’mol va ekspluatatsiya qilish bosqichlarida ham zarur chunki u mahsulot sifatini yaxshilab, korxona iqtisodini oshirishga imkon beradi.

Innovatsion iqtisodiy rivojlanishning bugungi bosqichida standartlashtirish ijtimoiy ishlab chiqarishning jadallashuvini kuchaytirishda va samaradorlikni oshirishda borgan sari ko‘proq texnikaviy, iqtisodiy va ijtimoiy ahamiyat kasb etmoqda, bu jarayon standartlashtirishning tabiatidan kelib chiqib, uning sifat jihatdan yangi bosqichga ko‘tarilishi bilan asoslanadi.

Barqaror iqtisodiy rivojlanishda korxona tashkilotlarni umuman olganda barcha xo‘jalik faoliyati sub’yektlari tomonidan standartlarning majburiy talablariga, standartlashtirishga taalluqli boshqa qonun hujjatlariga rioya etilishi ustidan davlat nazoratini “O‘zstandart” agentligi, O‘zbekiston Respublikasi Davlat arxitektura va qurilish qo‘mitasi, O‘zbekiston Respublikasi Tabiatni muhofaza qilish davlat qo‘mitasi, O‘zbekiston Respublikasi Sog‘liqni saqlash vazirligi va ularning hududiy organlari, O‘zbekiston Respublikasi Mudofaa vazirligi, shuningdek boshqa maxsus vakolatli davlat boshqaruv organlari o‘z vakolatlari doirasida amalga oshiradi.

Idoraviy bo‘ysunuvi va mulk shaklidan qat’i nazar, xo‘jalik faoliyati sub’yektlarining, shuningdek tadbirkorlik faoliyati bilan shug‘ullanayotgan jismoniy shaxslarning yakka tadbirkorlarning mahsuloti, shu jumladan, sertifikatlashtirilgan mahsulot ishlab chiqish, tayyorlash uni saqlash, tashish hamda foydalanish, ta’mirlash va chiqindini foydali suratda ishlatish bosqichlarida davlat standartining nazorati ob’yekti bo‘lib hisoblanadi.

Barcha tashkilotlar davlat nazoratini amalga oshirish uchun zarur sharoitni yaratishlari shart binobarin belgilangan standartlarning majburiy talablariga rioya etilishi ustidan davlat nazoratini quyidagilar amalga oshiradi bularga:

-standartlarni tekshirish va nazorat qilish hamda o‘lchovlarning yagona birlikda bo‘lishini ta’minlash bo‘yicha respublika bosh davlat inspektori;

-standartlarni tekshirish va nazorat qilish hamda o‘lchovlarning yagona birlikda bo‘lishini ta’minlash bo‘yicha Qoraqalpog‘iston Respublikasi va viloyatlar hamda Toshkent shahar bosh davlat inspektorlari standartlarni tekshirish va nazorat qilish shuningdek o‘lchovlarning yagona birlikda bo‘lishini ta’minlash bo‘yicha davlat inspektorlari amalga oshiradilar.

Yuqori aytganlarimizdan kelib chiqib shu aytish joizki standartlarning majburiy talablariga rioya etilishi ustidan davlat nazoratini amalga oshiradigan davlat inspektorlari davlat boshqaruv organlarining vakillari tomonidan bajariladi.

Mamlakatimizda davlat standartlari o‘z huquqlariga ega bular quyidagilardan tarkib topgan:

a) tashkilotning xizmat va ishlab chiqarish binolariga belgilangan tartibda kirish;

b) korxonalardan davlat nazoratini o‘tkazish uchun kerakli hujjatlar va ma’lumotlarni olish;

c) davlat nazoratini o‘tkazishda korxonaning texnika vositalaridan foydalanish va mutaxassislarni jalb etish;

d) standartlashtirish bo‘yicha amaldagi normativ xujjatlarga muvofiq standartlarning majburiy talablariga muvofiqligini tekshirish uchun mahsulotlarning namunalari hamda nusxalarini tanlab olishni o‘tkazish, bunda ishlatib yuborilgan nusxalarning qiymati va sinovlarni tahlillarni, o‘lchovlarni o‘tkazish xarajatlari tekshirilayotgan tashkilotlarning ishlab chiqarish chiqimlariga kiritiladi;

e) mahsulotni yaratish, ishlab chiqarishga tayyorlash, tayyorlash, realizatsiya qilish etkazib berish va sotish hamda undan foydalanish uni ishlatish, mahsulotni saqlash, shu bilan birga tashish va chiqindini foydali suratda ishlatish bosqichlarida, standartlar majburiy talablarining aniqlangan buzilishlarini bartaraf etish to‘g‘risida ko‘rsatmalar berish;

f) korxonalar tekshiruvdan bo‘yin tovlagan taqdirda mahsulotni realizatsiya qilishni man etish huquqiga ega.

Umum sifat menejmenti standartlarni tekshirish va nazorat qilish hamda o‘lchovlarning yagona birlikda bo‘lishini ta’minlash bo‘yicha bosh davlat inspektorlari bundan tashqari, quyidagi huquqlarga ham ega:[75]

a) standartlarning majburiy talablari buzilganligi uchun tashkilotlarga nisbatan jarimalar qo‘llash to‘g‘risida qarorlar qabul qilish;

b) standartlar buzilishida aybdor bo‘lgan xo‘jalik faoliyati sub’yektlarining ya’ni korxonalarning mansabdor shaxslarini ma’muriy javobgarlikka tortish;

c) tekshirilgan mahsulotni u standartlarning majburiy talablariga nomuvofiq bo‘lgan hollarda realizatsiya qilishni etkazib berishni, sotishni hamda undan foydalanishni uni ishlatishni ta’qiqlash yoki to‘xtatib qo‘yish to‘g‘risida ko‘rsatmalar berish;

d) tekshirilgan mahsulot standartlarning majburiy talablariga nomuvofiq bo‘lgan hollarda uni ishlab chiqarishni taqiqlash yoki uni realizatsiya qilishni etkazib berishni, sotishni va undan foydalanishni uni ishlatishni to‘xtatib qo‘yish to‘g‘risida ko‘rsatmalar berish.

Istiqbolda mo‘ljallangan an’anaviy texnologiyalarning imkoniyatlaridan oldinga ketish ildamlashgan dastlabki talablarni o‘z ichiga olgan standartlarga muvofiqlik belgisi bilan tamg‘alangan mahsulotni ishlab chiqaradigan xo‘jalik faoliyati sub’yektlari iqtisodiy qo‘llab-quvvatlanishi va rag‘batlantirilishini davlat standartlarga ko‘rsatiladi va kafolatlaydi.

Har bir korxona va tashkilotga mahsulot ishlab chiqarishni amalga oshirar ekan va mahsulotlarni standartlarga muvofiqlik belgisi bilan tamg‘alash huquqini olgan barcha tarmoqdagi xo‘jalik faoliyati sub’yektlarini iqtisodiy qo‘llab-quvvatlash va rag‘batlantirish chora-tadbirlari O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi tomonidan belgilanadi.

[75] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

9.4. Butunjahon xalqaro standartlari

Ko‘pgina davlatlarda sifatni boshqarish bo‘yicha milliy standartlar 70-yillardan beri mavjud binobarin ular birinchi navbatda aviatsiya, kosmonavtika, harbiy texnikani ishlab chiqarish kabi muhim tarmoqlarida loyihalashtirish va ishlab chiqarish bosqichlarida umu sifatni ta’minlash maqsadida ishlab chiqildi va qo‘llanildi.[76]

Standartlarning vujudga kelishi. Yaponiyada sifatni boshqarishga yondoshuvlarning urushdan keyingi faol rivojlanishi bilan bir vaqtda, Evropa va AQSHda ham standartlarni ishlab chiqish va qo‘llashga katta e’tibor qaratilgan.

Chunki bu davlatlar Ikkinchi jahon urushi davrida artilleriya texnikasi ta’minoti sifati tufayli tajribaga ega edilar. Qo‘shma Shtatlarda dastavval mahsulot sifatini texnik va texnologiya jihatdan nazorat qilishning ba’zi asosiy tamoyillari shakllanib, AQAP (Sifatni ta’minlash borasidagi jamlanma materiallar) nashr etilgan edi. Biroz vaqt o‘tgach, bu tamoyillar Evropada “Harbiy standartlar” NATO AQAP 100 (Allied Quality Assuranje Publication = ingl. “ittifoqchilarning sifat kafolatlari nashri”) hujjatlari seriyasi ko‘rinishida chop etiladi.[77]

Dastlab Buyuk Britaniya AQAPni qabul qilmay, unga ekvivalent bo‘lgan uchta mudofaa standarti DEF.STAN 05-21 / 05-24 / 05-29 larni afzal ko‘rgan. Pirovard natijada AQAP standartlari DEF.STAN standartlari bilan birlashtirilgan. Buyuk Britaniya Mudofaa vazirligining xaridlar bo‘limi ularni DEF STANS hujjatlar seriyasi ko‘rinishida nashr etgani tufayli, ular keyinchalik xususiy tashkilotlarda ham keng tarqaladi.

Bu standartlardan AQAP (Sifatni ta’minlash borasidagia jamlanma materiallar) nomi bilan ma’lum bo‘lgan NATO doirasida qo‘llaniladigan standartlar seriyasiga asos sifatida ham qo‘llanilgan.

Dastlab Buyuk Britaniya AQAPni qabul qilmay, unga ekvivalentda bo‘lgan uchta mudofaa standarti - DEF.STAN 05-21 / 05-24 / 05-29 larni

[76] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.
[77] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

afzal ko‘rgan. Pirovard natijada AQAP standartlari DEF.STAN standartlari bilan birlashtirilgan.[78]

Sifat standartlariga zarurat na tanho harbiy sohada, balki sanoatning boshqa tarmoqlar uchun zaruratga aylana oshladi. Shu tariqa BS 4891 va BS 5179 Britaniya standartlari vujudga kelib, ular amaliy jihatdan yo‘riqnomaga o‘xshash bo‘lib, sifatning talablari sifatida sifatida qo‘llash mumkin bo‘lmagan. Keyinchalik uch qismli yanada takomillashtirilgan BS 5750 standarti ishlab chiqarilgan.[79]

Yapon mahsulotlarining Evropa mamlakatlarini egallashi sifatni ta’minlash tizimlaridan foydalanish bilan bog‘liq faoliyatni kuchaytirib yubordi. Bu tizimlar nafaqat maxsus sifat xizmatlari, balki korxonaning butun rahbariyati sifat uchun birgalikda ishlashi, mas’uliyat va vakolatni o‘z zimmasiga olishi zarurligini taqozo etdi.

Bu tizimlarni uchinchi taraf hujjatlab, sertifikatlashni boshladi. 70-yillarda yirik sanoat kompaniyalari o‘z ta’minotchi korxonalarida mahsulot sifatini nazorat qilish tizimi qo‘llanishini talab qilishgan. Biroq, har bir mijoz sifat nazorati tizimiga o‘zicha yondoshgani sababli, umume’tirof etilgan standartlarni ishlab chiqishga zarurat tug‘ildi. Buyuk Britaniyada 1979-yilda paydo bo‘lgan BS 5750 shunday standart bo‘lib hisoblanadi. Aynan shu standart keyinchalik ISO 9000 seriyali standartlarni yaratish uchun asos bo‘ldi.

SMT va ISO 9000 seriya standartlari rivojlanishiga katta hissa qo‘shgan “g‘arb maktabi”ning vakili, amerikalik mutaxassis Filipp B. Krosbi o‘zidan oldingi hamkasblaridan farqli o‘laroq, sifatni kompleks usulda yaxshilash muammosini echish taklifi bilan chiqdi. U sifat tizimini joriy etishning 14 qoidasini kashf etgan.[80] ISO 9000 standartlarida bunday yondoshuv (unifikatsiyalash va standartlashtirish) 8 yil o‘tgandan keyingina – 1987-yilda qo‘llanilgan.

Shunday qilib, bu davrda sifatni yaxshilash va ishlab chiqarish unumdorligining o‘sishi o‘rtasidagi avvalgi ziddiyat hal etildi. Chunki

[78] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.
[79] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.
[80] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

boshqaruvning yangicha g‘oyalari qo‘llanishi bir vaqtning o‘zida sifatni oshirish va ishlab chiqarish xarajatlarini kamaytirish uchun imkon berdi.

Sifat menejmenti tizimlarining shakllanishi va rivojlanishi – XX asrda sifatni boshqarish bilan bog‘liq g‘oyalarni rivojlanishining eng muhim nuqtasiga aylandi. E.Demingni ta’kidlashicha,[81] “Korxonalar boshqaruvining amaliy tajribasini nazariya yordamida o‘rganib chiqmagunga qadar, ularni tushunmasdan takrorlash, befoyda bo‘ladi va bu muvaffaqiyatga olib kelmaydi”1. ISO 9000 seriya standartlarining 1994-yilgi tahririda sifat menejmenti tizimi deb, “sifatni yalpi boshqarish uchun zarur bo‘lgan tashkiliy tuzilma, usul, jarayon va resurslar yig‘indisi” tushunilgan. Yangi ISO 9000:2000 standartida sifat menejmenti tizimi “tashkilotga rahbarlik qilish va uni boshqarish uchun zarur bo‘lgan sifatni boshqarish tizimi” deb ta’riflanadi. Bu standartda keltirilgan ba’zi atamalarni tahrir qilganda, quyidagi fikr vujudga keladi: sifat menejmenti tizimi, sifatga oid siyosat va maqsadlarni ishlab chiqish uchun mo‘ljallangan o‘zaro bog‘liq va o‘zaro harakatchan elementlarning yig‘indisi bo‘lib, sifatni boshqarish yo‘nalishini tanlash uchun birlashgan faoliyat yordamida qo‘yilgan maqsadlarga erishishdir.[82]

A.V. Glichevning[83] fikriga ko‘ra, mahsulot sifatini boshqarish tizimi, bu “kuch va mablag‘larni minimal darajada sarflash orqali, iste’molchining ma’lum ehtiyoj va talablari qondirilishini ta’minlovchi xususiyatlarni mahsulotga tatbiq etish maqsadida, mahsulotni ishlab chiqarish, sotish, undan foydalanish va servis xizmatini ko‘rsatishda ishtirok etgan boshqaruv va ijro bo‘limlari hamda ayrim shaxslarning o‘zaro samarali faoliyatini tashkillashtirish usulidir”. Albatta, xorijiy adabiyotlarda sifat tizimlariga berilgan ta’riflar shu fikrlar bilan cheklanib qolmagan.

Turli yondoshuvlar tahlili asosida, sifat menejmenti tizimiga soddalashtirilgan ta’rifni berish ham mumkin. Ya`ni, SMTni tashkilotning sifat borasidagi o‘z maqsadlarini tuzishi va ularga erishishi

[81] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.
[82] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.
[83] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

uchun zarur bo‘lgan o‘zaro aloqador elementlar yig‘indisi, deb atash mumkin.

Xalqaro standartlashtirish tashkiloti (Xalqaro standartlashtirish tashkiloti (International Organization for Standartization – ISO, ISO – xalqaro standartlarni ishlab chiqaruvchi va standartlashtirish sohasidagi hamkorlikni amalga oshiruvchi xalqaro nodavlat tashkilotidir. U 1946-yilda 25 ta mamlakat vakillarining Londondagi yig‘ilishida ta’sis etilgan. Unga 2006-yili dekabr oyi holatiga 164 ta mamlakatning milliy standartlashtirish tashkilotlari ISO a’zosidir.[84]

Hozirgi kunga qadar ular tomonidan 17000 dan ortiq turli xalqaro miqyosdagi standartlar ishlab chiqilgan, O‘zbekiston Respublikasi nomidan ISO vakili – O‘zbekiston Respublikas “O‘zstandart” agentligi hisoblanadi). SMT uchun mo‘ljallangan ISO 9000 seriya standartlarining tarixi 1987 yildan, ya`ni uning birinchi tahriri nashr qilingan kundan boshlanadi.[85] ISO 9000 standartlarining shakllanishi, sifatni boshqarish jarayonlari rivojlanishining mantiqiy natijasi bo‘ldi. Bu rivojlanish, korxonalarning umumiy boshqaruvi doirasida ayrim elementlarning tug‘ilishi va taraqqiy etishidan tortib, to elementlarning bir-biriga singib ketishi va sifatni kompleks, ya`ni har tomonlama boshqarishga o‘tishni ham qamrab oldi.

ISO 9000 seriya standartlari qabul qilingach, sifatni kompleks boshqarishning ma’lum darajasi belgilab berildi. U sifatni samarali boshqarishni ta’minlab, ISO 9000 seriyali standartlarining barcha zarur elementlari, hamda korxona ixtisoslashuvi uchun qo‘shimcha talab etilgan elementlarni ham, korxonaning ish amaliyotiga joriy etilishi kerakligini shart qilib qo‘yadi va bu bilan buyurtmachiga sifat kafolatini beradi. ISO 9000 standartlari va sifat menejmenti tizimini joriy etish konsepsiyasi korxonalarning faoliyat turiga ham, katta-kichikligiga cheklovlar qo‘ymaydi.[86]

[84] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.
[85] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.
[86] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

Ushbu standart muvaffaqiyatli biznes yuritishning xalqaro e’tirof etilgan usullarining qisqacha tasnifidir. U muvofiqlik sertifikatini olish uchun bajarilishi zarur bo‘lgan minimal talablar shaklida bayon etilgan3.

ISO standartlari turkumining universalligi shundaki, ularda har bir mahsulot va xizmatlarning har bir turiga bo‘lgan mutlaq o‘lchovli mezonlar qo‘yilmaydi (masalan, mahsulotning texnikaviy ko‘rsatkichlari talabi). Buning iloji ham bo‘lmasdi, chunki sifat – mahsulot va xizmatlarning insonlar ehtiyojlarini qondira olish xususiyati, inson ehtiyojlari esa – bitmas-tuganmas va o‘zgaruvchandir.

ISO 9000 standartlari turkumi faqat sifat tizimining ishlashi metodologiyasini aniqlab beradi, tizim esa o‘z navbatida korxona tomonidan ishlab chiqariladigan mahsulot va xizmatlarning yuqori sifatini, boshqacha qilib aytganda – iste’molchilarning talabini yuqori darajada qanoatlantirishini ta’minlaydi.

1987-yil 9000 seriyali ISO standartlarining beshtasi nashr etilgan: ISO 9000, ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 va ISO 9004. 1986-yilda esa, sifat ta’minoti sohasidagi ISO 8402 atama va tushunchalarning uch tildagi lug‘ati ishlab chiqilgan.[87] ISO 9000 standarti esa, 9000 seriyali ISO standartlaridan qaysisini tanlash va qanday qo‘llash bo‘yicha yo‘riqnomani o‘z ichiga olgan. ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 standartlari (“sifatni ta’minlash modellari”, deb ham ataladi) mahsulot hayotiy siklining turli bosqichlari uchun mo‘ljallangan, sifat tizimiga qo‘yilgan me’yoriy talablardan iborat bo‘lib, mahsulot ishlab chiqaruvchining sifat tizimini baholashning, shu jumladan, bu tizimni sertifikatlashning me’yoriy bazasi bo‘lgan:[88]

a) ISO 9001. To‘liq ishlab chiqarish jarayonining sifat tizimi – yangi turdagi mahsulotlarni loyihalash, ishlab chiqarish va sotishdan tortib, tayyor mahsulotga texnik xizmat ko‘rsatishni o‘z ichiga oladi;

b) ISO 9002. Loyihalashtirishni o‘z ichiga olmagan ishlab chiqarish jarayoni uchun, ya`ni, an’anaviy mahsulotni chiqarish uchun mo‘ljallangan sifat tizimi;

[87] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.
[88] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

c) ISO 9003. Faqat tayyor mahsulot nazoratini amalga oshiruvchi tashkilotlarga (ishlab chiqarish jarayoni bunga kirmaydi) mo‘ljallangan sifat tizimi, masalan: savdo tashkilotlari va vakolatxonalari;

d) ISO 9001 modeli eng umumiy bo‘lib, boshqa ikki sifat modellarining ham talablarini o‘z ichiga olgan. ISO 9004 standarti sifat tizimiga bo‘lgan talablarni izohlovchi yo‘riqnomalardan iborat bo‘lib, korxonada sifat tizimlarini ishlab chiqish va joriy etish uchun mo‘ljallangan.

Nazorat savollari:

1. Metrologiya fani nimani o‘rganadi?
2. O‘lchashlar xaqidagi fanning yuzaga kelishi sabablari nimalardan iborat?
3. Mahsulot sifati metrologik ta’minotining asosiy masalalariga nimalarni kiritish mumkin?
4. O‘lchovlar va og‘irliklar bo‘yicha xalqaro tashkilotning asosiy vazifalari?
5. Davlat metrologiya nazorati qanday amalga oshriladi?
6. Standartlarni ilmiy tashkil etishning sistemalilik prinsipi nimani bildiradi?
7. Komplekslik va optimal chegaralanish prinsipi deganda nimani tushunasiz?

X BOB. SIFAT KO‘RSATKICHLARINI ANIQLASH USULLARI

10.1. Sifat ko‘rsatkichlarini o‘lchash usullari

Sifat ko‘rsatkichi - bu mahsulot sifatiga kiritilgan ma’lum miqdordagi xususiyatlar va xususiyatlarning mavjudligi. Iqtisodiy tomondan faqat bozorda raqobatdosh ustunliklarni ta’minlovchilar muhim ahamiyatga ega.

Iste’molchi nuqtai nazaridan sifat - bu uning ehtiyojlarini qondiradigan xususiyatlar to‘plami. Bu xususiyatlar xaridorning taxminlari va mahsulot maqsadiga mos kelishi kerak.

Mahsulot sifatini baholash uchun har xil xususiyatlardan eng muhimlarini tanlash kerak. Buning uchun ularning tasnifini ko‘rib chiqing.

Ko‘rsatkichlarni tadqiqot mavzusiga ko‘ra tasniflash mumkin:

• Birlik mezonlari. Shaxsiy xususiyatlarni baholashga imkon beradi.

• Kompleks. Ular bir qator xususiyatlar haqida fikrni shakllantirishga yordam beradi.

• Umumlashtirilgan. Ob’ektlar to‘plami baholanadi.

Ko‘rsatkichlarni guruhlarga bo‘lish mumkin:

1. Ergonomik. Mahsulotning odamlar uchun yaroqliligini baholang.

2. Xavfsizlik. Mahsulotdan foydalanganda xavfsiz ishlash ehtimolini hisobga oling.

3. Iqtisodiy. Xom ashyo, materiallar, yoqilg‘i, energiya sarfini baholang.

4. Estetik. Mahsulot dizayni sifatini o‘z ichiga oladi.

5. Samaradorlik. Ular mahsulot mo‘ljallangan muammolarni hal qilishga qanchalik yordam berishini aniqlaydi.

Sifatni baholash mahsulotning hayot aylanishining turli bosqichlarida farq qilishi mumkin:

1. Ishlab chiqarish boshlanishidan oldin kutilgan xususiyatlarni bashorat qilish mumkin deb atash mumkin.

2. Rejalashtirish amalga oshirilgandan so‘ng, kutilgan qiymatlarni dizayn qiymatlari deb atash mumkin.

3. Yaratish bosqichida ishlab chiqarish ko‘rsatkichlari qo‘llaniladi.

4. Ishlab chiqarilgan mahsulotdan foydalanishning operativ tavsifi.

Mahsulot sifati koʻrsatkichlari - bu mahsulot sifatini belgilovchi va uni ishlab chiqarish va ishlatishning belgilangan shartlarida olingan bir yoki bir nechta xususiyatlarining raqamli xususiyatlari.

Mahsulot sifati koʻrsatkichlarining qiymatlarini aniqlash usullarini ajratish mezoni bizni qiziqtirgan mahsulot sifati toʻgʻrisida olingan maʼlumotlarning usullari va manbalari hisoblanadi.

Oʻlchash usuli. Sifat koʻrsatkichlarining qiymatlarini aniqlash uchun ushbu usuldan foydalanganda bizni qiziqtirgan mahsulotlar toʻgʻrisidagi maʼlumotlar turli xil texnik oʻlchash asboblari yordamida toʻgʻridan-toʻgʻri oʻlchovlar yordamida olinadi. Olingan natijalar, qoida tariqasida, tegishli qayta hisob-kitoblar yordamida normal yoki standart sharoitlarga aylantirilishi kerak.

Roʻyxatga olish usulining asosi maʼlum bir hodisalar yoki xarajatlar sonini hisoblash yoʻli bilan olingan maʼlumotlar, masalan, sinov paytida mahsulotning nosozliklari soni. Ushbu usul yordamida, masalan, unifikatsiya koʻrsatkichlari aniqlanadi.

Organoleptik usul mahsulotlarni koʻrish, teginish, hidlash, eshitish, teginish va taʼmga qarab idrok etish tahlili natijalaridan foydalanishga asoslangan.Koʻrsatkichlarning qiymatlari mavjud tajriba asosida olingan natijalarni tahlil qilish yoʻli bilan aniqlanadigan ball bilan ifodalanadi. Ushbu usuldan foydalanganda kattalashtiruvchi oyna, mikroskop va boshqalar kabi texnik vositalardan foydalanishga ruxsat beriladi.

Hisoblash usuli empirik va nazariy bogʻliqliklar yordamida olingan maʼlumotlarga asoslanadi.

Sifat koʻrsatkichlarini aniqlash usullari qoʻllanilgan axborot manbasiga qarab ekspert, an'anaviy va sotsiologik usullarga boʻlinadi.

Mahsulot sifati koʻrsatkichlarining qiymatlarini aniqlashning an'anaviy usuli korxona va tashkilotlarning maxsus tajriba boʻlinmalari va hisob-kitob boʻlimlarining vakolatli mansabdor shaxslari tomonidan amalga oshiriladi.

Mahsulot sifati koʻrsatkichlarining qiymatlarini aniqlashning ekspert usuli ekspertlar va mutaxassislar (tovar ekspertlari, degusterlar va boshqalar) tomonidan amalga oshiriladi. Bu usul yanada samaraliroq

usullar bilan aniqlab bo‘lmaydigan sifat ko‘rsatkichlarini aniqlash uchun ishlatiladi.

Mahsulot sifati ko‘rsatkichlarini aniqlashning sotsiologik usuli ushbu mahsulotlarning bevosita yoki potentsial iste’molchilari tomonidan amalga oshiriladi. Ushbu usul uchun zarur bo‘lgan ma’lumotlarni to‘plash sotsiologik so‘rovlar o‘tkazish, maxsus so‘rovnomalarni tarqatish va har xil turdagi degustatsiyalarni tashkil qilish orqali amalga oshiriladi.

10.2. Ekspert usullari. Ekspertlar tarkibining ekspertiza natijalariga ta’siri.

Ekspert usullari ma’lum bir sohadagi mutaxassislarning (mutaxassislarning) xulosalariga asoslanadi. Ular ob’ektiv o‘lchovlar qiyin yoki imkonsiz bo‘lganda qo‘llaniladi.

Asosiy usullar:

• Anketa: Mutaxassislardan mahsulot yoki jarayon sifatiga oid savollar bilan anketa to‘ldirish so‘raladi. Usul qisqa vaqt ichida katta hajmdagi ma’lumotlarni olish imkonini beradi;

• Intervyu: Har bir ekspert bilan individual suhbat o‘tkaziladi. Ekspertning fikrini chuqurroq o‘rganish va nuanslarni aniqlash imkonini beradi;

• Delphi usuli: Mutaxassislarning fikr-mulohazalari bilan ko‘p bosqichli so‘rovi. Konsensusga erishish va individual fikrlarning ta’sirini kamaytirish imkonini beradi;

• Aqliy hujum usuli: ekspertlar guruhi sifatni baholash bo‘yicha g‘oyalar va takliflarni ishlab chiqadi. Muammoning yangi tomonlarini aniqlash uchun samarali;

• To‘g‘ridan-to‘g‘ri baholash usuli: Mutaxassislar turli sifat ko‘rsatkichlariga ballar yoki darajalar beradi.

Ekspert usullarining afzalliklari:

• sub'ektiv xususiyatlarni baholash qobiliyati (masalan, foydalanish qulayligi, tashqi ko‘rinish);

• Moslashuvchanlik va turli vaziyatlarga moslashish;

• Nisbatan past narx.

Kamchiliklari:

• ekspertlarning malakasi va tajribasiga qarab baholarning subyektivligi;

• manfaatlar to‘qnashuvi ehtimoli;

• Natijalarni miqdoriy baholashda qiyinchilik.

Ekspertlar guruhining tarkibi olingan natijalar sifatiga sezilarli ta’sir ko‘rsatadi.

Guruhni shakllantirishda quyidagi omillarni hisobga olish kerak:

• Kompetentsiya: Mutaxassislar tegishli sohada chuqur bilimga ega bo‘lishi kerak;

• Mustaqillik: ekspertlarni baholash natijalari qiziqtirmasligi kerak;

• Xilma-xillik: Guruh tarkibiga turli nuqtai nazar va tajribaga ega mutaxassislar kirishi kerak;

• Raqam: Ekspertlarning optimal soni vazifaning murakkabligi va mavjud resurslarga bog‘liq.

Ekspertlar guruhini tuzishda asosiy xatolar:

• Bitta fikrning ustunligi: Agar barcha ekspertlar bir xil nuqtai nazarga amal qilsalar, ekspertiza natijalari biryoqlama bo‘ladi.

• Turli xillikning yo‘qligi: Agar barcha ekspertlar o‘xshash tajriba va bilimga ega bo‘lsa, u holda ekspertiza barcha muammolarni aniqlay olmaydi.

• Juda ko‘p ekspertlar: Katta hajmdagi ma’lumotlar natijalarni qayta ishlash va tahlil qilishni qiyinlashtirishi mumkin.

Ekspert usullari sifatni baholashning muhim vositasi hisoblanadi. Biroq, ishonchli natijalarga erishish uchun mutaxassislarni diqqat bilan tanlash va tegishli ma’lumotlarni tahlil qilish usullaridan foydalanish kerak.

Sotsiologik ekspertiza - sotsiologik usullar yordamida ijtimoiy jarayonlar, hodisalar va munosabatlar haqida ob'ektiv ma’lumot olishga qaratilgan tadqiqotning o‘ziga xos turi. U sud amaliyotida, marketingda, xodimlarni boshqarishda va boshqa sohalarda yuzaga keladigan turli masalalarni hal qilish uchun ishlatiladi.

Sotsiologik ekspertizaning asosiy xususiyati uning fanlararo xususiyatidir. U nafaqat sotsiologiya, balki psixologiya, statistika,

matematika va boshqa fanlarning bilimlariga asoslanadi. Mutaxassis sotsiolog ma’lumotlarni yig‘ish va tahlil qilishning maxsus usullaridan foydalangan holda, qo‘yilgan savollar bo‘yicha asosli xulosalar chiqaradi.

Sotsiologik ekspertizadan maqsad faktlarni ilmiy asoslab berish, ayrim hodisalarning ijtimoiy oqibatlarini baholash, shuningdek, ijtimoiy jarayonlarning rivojlanishini bashorat qilishdir.Sotsiologik ekspertiza turlari

Sotsiologik ekspertiza turli asoslarga ko‘ra tasniflanishi mumkin:

• Tadqiqot mavzusi bo‘yicha:

o Jamoatchilik fikri ekspertizasi

o Shaxslararo munosabatlarda tajriba

o Ijtimoiy guruhlarning ekspertizasi

o Ijtimoiy institutlar ekspertizasi

o Ijtimoiy jarayonlar va o‘zgarishlar ekspertizasi

• Tadqiqot maqsadlariga ko‘ra:

o Tasviriy ekspertiza (mavjud holatni qayd etadi)

o tushuntirish ekspertizasi (sabab va oqibatlarni aniqlaydi)

o Prognostik ekspertiza (voqealarning rivojlanishini bashorat qiladi)

• Tadqiqot usullari bo‘yicha:

o Sifatli ekspertiza (suhbat, fokus-guruhlar, kuzatish usullaridan foydalanadi)

o Miqdoriy ekspertiza (so‘rov usullaridan foydalanadi, statistik ma’lumotlarni tahlil qiladi)

o Kompleks ekspertiza (sifat va miqdoriy usullarni birlashtiradi)

Sotsiologik ekspertiza o‘tkazish usullari

Sotsiologik ekspertiza o‘tkazish uchun turli xil usullar qo‘llaniladi, ularni quyidagi guruhlarga birlashtirish mumkin:

• Birlamchi ma’lumotlarni yig‘ish usullari:

o So‘rov (so‘rov, intervyu)

o Kuzatish

o Tajriba

o Hujjatlarni tahlil qilish

• Ma’lumotlarni qayta ishlash va tahlil qilish usullari:

o Statistik tahlil

o Kontentni tahlil qilish

o Matematik modellashtirish

Sotsiologik ekspertizadan foydalanishga misollar

• Sud amaliyoti: sudlanuvchining aybi haqidagi jamoatchilik fikrini baholash, jabrlanuvchiga psixologik ta’sir darajasini aniqlash.

• Marketing: iste’molchilarning xohish-istaklarini o‘rganish, reklama kampaniyalari samaradorligini baholash, bozor segmentatsiyasi.

• Xodimlarni boshqarish: ishdan qoniqish darajasini baholash, kadrlar almashinuvi sabablarini aniqlash, motivatsiya dasturlarini ishlab chiqish.

• Ijtimoiy siyosat: ijtimoiy dasturlar samaradorligini baholash, ijtimoiy muammolar haqidagi jamoatchilik fikrini o‘rganish.

Shuni ta’kidlash kerakki, sotsiologik ekspertiza o‘tkazish yuqori malakali mutaxassislarni va uslubiy tamoyillarga qat'iy rioya qilishni talab qiladi. Faqat bu holatda imtihon natijalari ishonchli va ob'ektiv bo‘ladi.

10.3. Og‘irlik ko‘rsatkichlarini aniqlashning analitik usuli.

Isikava diagrammasi, shuningdek, baliq suyagi diagrammasi yoki sabab-ta’sir diagrammasi sifatida ham tanilgan, ishlab chiqarishdan tortib to loyihani boshqarishgacha bo‘lgan turli sohalarda keng qo‘llaniladigan kuchli vizualizatsiya va tahlil qilish vositasidir. Bu sizga muammo yoki hodisaning mumkin bo‘lgan sabablarini muntazam ravishda aniqlash va tuzish imkonini beradi.

Isikava diagrammasi qanday ishlaydi?

1. Muammoning ta’rifi: Birinchidan, muammo yoki tahlilning maqsadi aniq ko‘rsatilgan. Bu "baliq boshi".

2. Sabablarning asosiy toifalari: "Bosh" dan sabablar toifalarini ifodalovchi asosiy "suyaklar" mavjud. An'anaviy ravishda to‘rtta asosiy toifa mavjud:

-Odamlar (inson omili): Kadrlar xatolari, bilim etishmasligi, motivatsiya va boshqalar;

- Uskunalar: Mashinalarning, asboblarning noto‘g‘ri ishlashi, eskirishi, noto‘g‘ri sozlashlari va boshqalar;

- Materiallar: Xom ashyo, materiallar, butlovchi qismlar sifati, ularni saqlash va h.k.;

- Usullar: Jarayonlar, ko‘rsatmalar, texnologiyalar, ishni tashkil etish va boshqalar;

- O‘lchovlar: o‘lchov xatolari, ma’lumotlarning noto‘g‘riligi, uskunani kalibrlash va boshqalar;

- Atrof-muhit: harorat, namlik, tebranish, shovqin, yorug‘lik va boshqalar.

3. Sababning granularligi: Har bir asosiy toifa o‘ziga xos sabablarni ifodalovchi kichikroq "suyaklarga" bo‘linadi. Bu jarayon barcha tegishli omillar aniqlanmaguncha davom etadi.

Isikawa diagrammalarining afzalliklari:

• Vizualizatsiya: Grafik tasvir sabab va oqibat o‘rtasidagi munosabatlarni ko‘rishni osonlashtiradi.

• Tizimlashtirish: Strukturaviy yondashuv sabablarning tartibsiz ro‘yxatidan qochishga yordam beradi.

• Jamoa bilan ishlash: diagrammalar birgalikda tuzilishi mumkin, bu esa xodimlarning faolligini va yangi g‘oyalarni yaratishni rag‘batlantiradi.

• Ildiz sabablarini tahlil qilish: muammoning alomatlarini bartaraf etish emas, balki uning asosiy sabablarini topish va bartaraf etish imkonini beradi.

• Ko‘p qirralilik: Turli sohalarda va turli muammolarni hal qilishda qo‘llaniladi.

Foydalanishga misollar:

• Ishlab chiqarish: mahsulot nuqsonlari, uskunaning ishlamay qolishi va mehnat unumdorligining pasayishi sabablarini tahlil qilish.

• Loyihani boshqarish: kechikishlar, byudjetni oshirib yuborish va sifatsiz natijalar sabablarini aniqlash.

• Xizmat: Mijozlarning shikoyatlari sabablarini tahlil qilish va qoniqish darajasini pasaytirish.

• Tibbiyot: Kasalliklarning sabablarini, operatsiyalardan keyingi asoratlarni o‘rganish.

Usulning cheklovlari:

• Subyektivlik: Tahlil natijalari ishtirokchilarning tajribasi va bilimiga bog‘liq.

• Vaqt intensiv: Batafsil diagramma yaratish ko‘p vaqt talab qilishi mumkin.

• Murakkab tizimlar uchun murakkablik: Juda murakkab tizimlar bir nechta diagrammalarni yaratishni talab qilishi mumkin.

Og‘irlik ko‘rsatkichlarini aniqlashning analitik usullari - umumiy modeldagi turli omillar yoki mezonlarning ahamiyatini miqdoriy jihatdan baholashga qaratilgan matematik va statistik usullar to‘plami. Ular har bir omilga uning yakuniy natijaga qo‘shgan hissasini aks ettiruvchi raqamli qiymat belgilash imkonini beradi.

Asosiy usullar:

1. Ekspert baholash usuli:

- Juftlik taqqoslash: Mutaxassislar juft-juft omillarni solishtiradi, ularning nisbiy ahamiyatini baholaydi;
- Reyting: Mutaxassislar omillarni ahamiyatiga qarab tartiblaydilar;
- Delphi usuli: konsensusga erishish uchun mutaxassislarni takroriy so‘roq qilish.

2.Statistik usullar:

- Korrelyatsiya tahlili: o‘zgaruvchilar orasidagi chiziqli munosabatlar darajasini baholaydi;
- Regressiya tahlili: bir o‘zgaruvchining boshqalarga bog‘liqligi modelini yaratish imkonini beradi;
- Faktor tahlili: Kuzatilgan o‘zgaruvchilarga ta’sir etuvchi yashirin omillarni aniqlaydi;
- Diskriminant tahlili: ob'ektlarni guruhlarga ajratish uchun foydalaniladi.

3. Ko‘p mezonli optimallashtirish usullari:

- ierarxiyani tahlil qilish usuli (MAI): ierarxik tuzilmalarni qurish va turli darajadagi elementlarning ahamiyatini baholash imkonini beradi;

- ELECTRE usuli: Har bir mezon bo‘yicha juftlikdagi muqobillarni solishtirishga asoslangan;
- PROMETHEE usuli: ELECTRE usulini ishlab chiqadi va qaror qabul qiluvchining afzalliklarini hisobga olishga imkon beradi.

Usulni tanlash quyidagilarga bog‘liq:

• Vazifaning mohiyati: Tadqiqot maqsadlari, ma’lumotlar turi, omillar soni;

• Ekspertlarning mavjudligi: omillarni baholash uchun mutaxassislarni jalb qilish imkoniyati;

• Hisoblash resurslari: hisob-kitoblarning murakkabligi va hajmi.

Ilova misoli: Xom ashyo yetkazib beruvchini tanlashingiz kerak deylik. Baholash omillari bo‘lishi mumkin: narx, sifat, etkazib berish muddati, ishonchlilik va boshqalar. Juftlashgan taqqoslash usulidan foydalanib, mutaxassislar har bir omilning nisbiy ahamiyatini baholashlari mumkin. Olingan og‘irliklardan foydalanib, siz har bir yetkazib beruvchi uchun umumiy ballni hisoblashingiz va eng mosini tanlashingiz mumkin.

Analitik usullarning afzalliklari: ob'ektivlik: sub'ektiv omillar ta’sirini kamaytiradi, aniq natijalar olish imkonini beradi, qarorlar miqdoriy ma’lumotlar asosida qabul qilinadi.

Analitik usullarning kamchiliklari: qiyinchilik, ba’zi matematik bilimlarni talab qiladi, ko‘p mehnat talab qilishi mumkin, ayniqsa ko‘p omillar mavjud bo‘lsa va kirish ma’lumotlariga nisbatan sezgirlik ya’ni kirish ma’lumotlaridagi noaniqliklar noto‘g‘ri natijalarga olib kelishi mumkin.

Nazorat savollari:

1. Sifat ko‘rsatkichlarini o‘lchash usullari?
2. Ekspert usullari nima?
3. Ekspertlar tarkibining ekspertiza natijalariga ta’siri?
4. Og‘irlik ko‘rsatkichlarini aniqlashning analitik usuli?
5. Sotsiologik usullarga nimalar kiradi?
6. Sotsiologik usullarning afzalliklari va kamchiliklari?

XI BOB. MAHSULOT SIFATINING TAHLILI

11.1. Mahsulot sifatini boshqarish tizimi

Bugungi kun zamonaviy korxonalarda mahsulot sifatini boshqarish bu mahsulot umum sifati darajasini joriy qilish va ta’minlash hamda zaruriy darajada ushlab turish maqsadida loyihalash, ularni tayyorlash va foydalanish yoki iste’mol qilish vaqtida amalga oshiriladigan harakatlar majmuasini o‘ziga oladi. Umum sifatning zaruriy darajasini joriy etish tadqiqot qilish va loyihalash bosqichida har bir mamlakat hamda xorijdagi eng ilg‘or ilmiy-texnikaviy yutuqlar tahlili asosida amalga oshiriladi. Chunki bu bosqichda sifatni boshqarish uni baholash muhim ahamiyatga ega, binobarin bu yerda bo‘lajak mahsulotning xizmatning asosiy texnikaviy-iqtisodiy va foydalanish ko‘rsatkichlari hisoblanadi va ularga asos qo‘yiladi.

Umum sifat menejmenti bunday turdagi ko‘rsatkichlar tizimi iste’molchilarning zamonaviy talablaridan yuqoriroq bo‘lishi kerak chunki yangi mahsulot savdo sohasiga chiqquncha uning sifat ko‘rsatkichlari ma’naviy eskirib qolish ehtimoli mavjud shuningdek mahsulot sifatini ta’minlash ishlab chiqarish bosqichida amalga oshiriladi. Shu bilan birga bu yerda tovar sifati mahsulotni tayyorlash me’yoriy-texnikaviy hujjatlar, jihozlar, uskuna va asboblar, olinadigan xom ashyo, material va jamlovchi buyumlar sifati bilan aniqlanadi. Korxonalarda ishlab chiqarilgan mahsulot sifatini baholash mezoni sifatida amaldagi texnikaviy-iqtisodiy ko‘rsatkichlar loyiha hujjatlarda, ya`ni birinchi bosqichda ko‘zda tutilgan mos ko‘rsatkichlarga muvofiqlik darajasi xizmat qilishi zarur.

Korxonada ishlab chiqarilgan tovar ish xizmat mahsulotning sifatini saqlab turish aylanish va sotish ulardan foydalanish yoki iste’mol qilish bosqichlarida amalga oshiriladi. Shu jumladan foydalanishdagi mahsulot sifatiga kelganda, u foydalanish va ta’mirlash hujjatlari, foydalanish va ta’mirlash jihozlari hamda ehtiyot qismlar va sarflanadigan materiallar sifatlariga hamda foydalanuvchi va ta’mirlovchi personalning malakasiga bog‘liq. Tashkilot tomonidan foydalanishda mahsulot sifatini baholash mezoni uning ko‘rsatkichlari ilova qilingan texnikaviy

hujjatlarda qayd qilingan mos ko‘rsatkichlarga ya’ni qondirishi zarur bo‘lgan amaliy ehtiyojlarga muvofiqligi darajasiga bog‘liq. Boshqaruv o‘zi nima uni menejment bilan farqi nimada degan savol tug‘iladi. Boshqaruv keng ma’nodagi tushuncha bo‘lib u tashkilot korxona sharoitida aylanma siklda amalga oshuvchi “rejalashtirish - amalga oshirish - motivlashtirih – koordinatsiya - nazorat – boshqaruv” jarayonlarining yig‘indisidir, menejment esa tor ma’noda ma’lum bir bo‘limni korxona faoliyatini yanada takomillashtirish uni samaradorligini oshirishda qatnashuvchilarni undash ularga to‘g‘ri vazifalarni taqsimlab bir biri bilan jamoa bo‘lib ishlashini yaratish demakdir. Shunday ekan menejmentni san’at insonning mahorati desak ham bo‘ladi.

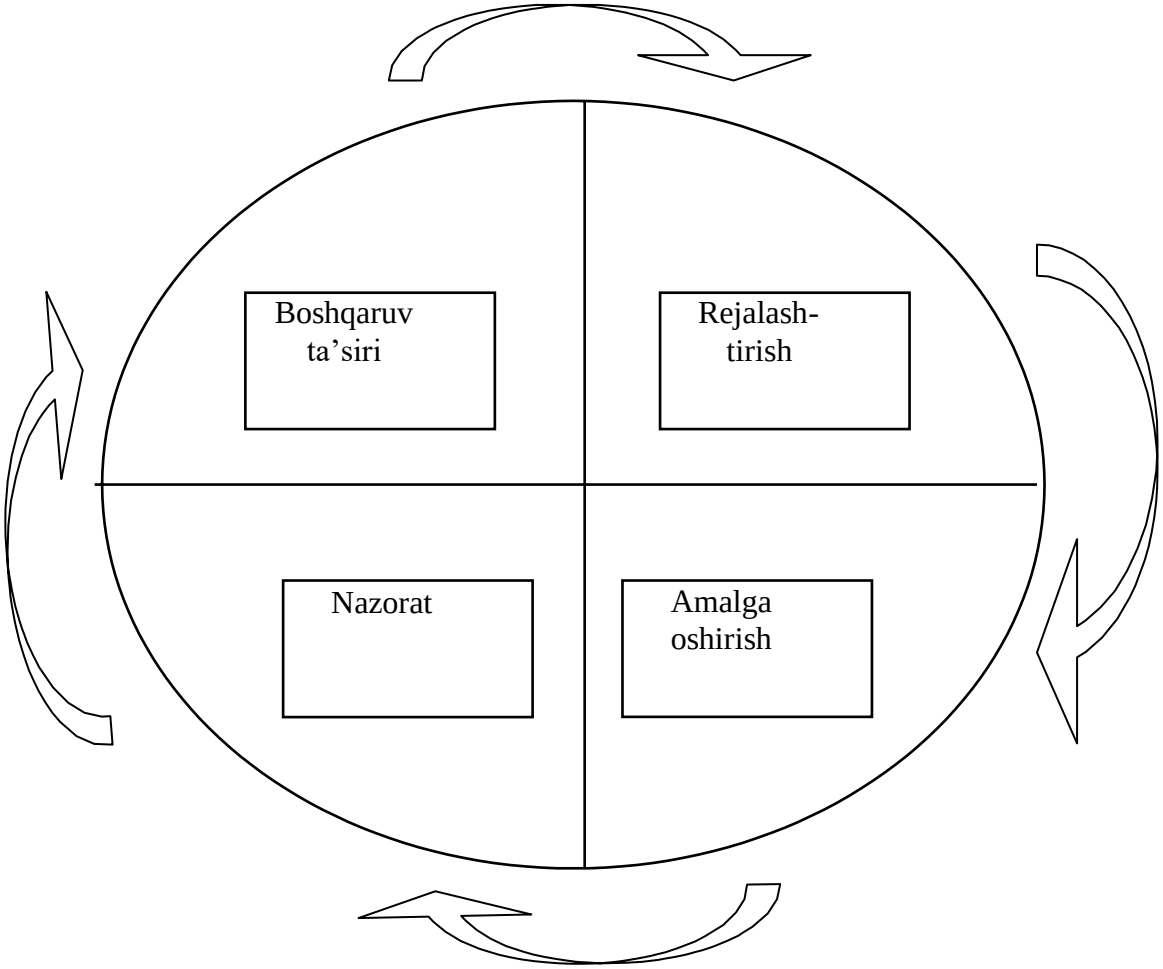
Boshqacha aytganda boshqaruvning bu sikli korxonada sifatni boshqarishning asosi hisoblanadi. Rejalashtirish funksiyasi loyihalashtirish bosqichida korxona rahbariyati tomonidan bozordagi talab-taklifni, kapital sarf-harajatlarining samaradorlik koeffitsentini, korxonaning texnik darajasini, nazoratning samaradorligini hisobga olgan holda amalga oshirilib, mahsulotning sifati darajasini aniqlashni nazarda tutadi.

Konstruktsiya sifatini belgilovchi mahsulotning tashqi ko‘rinishi, ishlatishning qulayligi, uzoqqa chidamliligi, xavfsizligi kabi xususiyatlarning miqdoriy qiymatlari chizmalar, texnik shartlar va boshqa texnikaviy hujjatlar ko‘rinishida ifodalanadi.

Amalga oshirish funktsiyasi konstruksiyaning loyihalashtirilgan sifatini tayyor mahsulotda mujassamlashuvini bildiradi. Ushbu bosqichdagi asosiy maqsad-mahsulotning texnik shartlarga javob berish darajasini saqlash va imkoni boricha bu ko‘rsatkichlarni yaxshilashdir.

Nazorat funktsiyasi mahsulot ishlab chiqarish bosqichidagina emas, uni realizatsiya qilish bosqichida ham amalga oshiriladi.

Boshqacha aytganda, mahsulotning yaroqliligi uni sotilishi bilan tasdiqlanadi. Boshqaruvning ta’siri funksiyasi mahsulotni realizatsiya qilish chora- tadbirlarini belgilash, agar sotilgan tovar sifat shartlariga javob bermasa unga qayta ishlov berishni tashkil etishni o‘z ichiga oladi.



11.1.1.-rasm. Boshqaruv tsikli[89]

Bundan tashqari u bozorda sotilgan mahsulotlar to‘g‘risidagi ma’lumotlarni to‘plash, sifatini yaxshilash imkoniyatlarini aniqlash, ishlab chiqarish jarayoniga kerakli o‘zgartirishlarni kiritish maqsadida iste’molchining mahsulot sifati to‘g‘risidagi fikr- mulohazalarini o‘rganish funksiyalarini ham bajaradi.

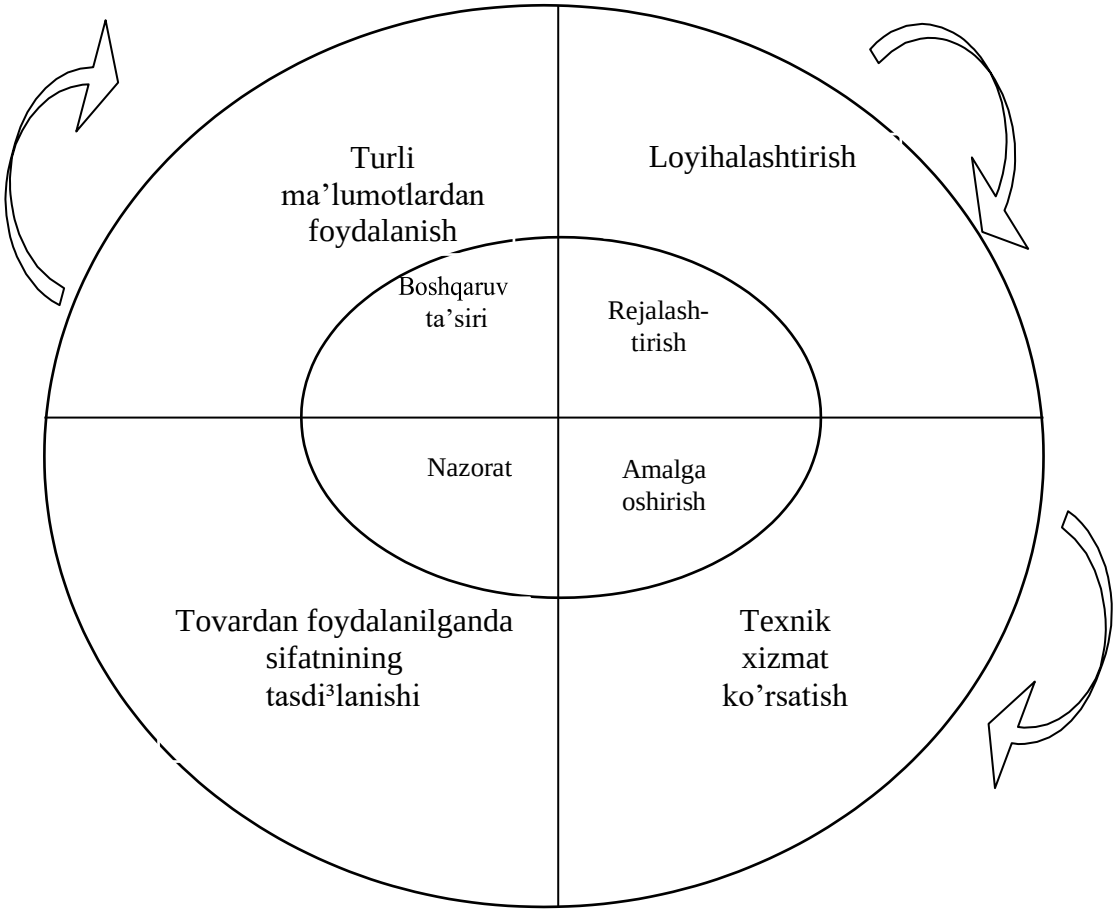
Shunday qilib, korxonani boshqarish va mahsulotni sotishni tashkil etish faqatgina mahsulotni sotish vazifasi bilan cheklanib qolmay, balki bozor ma’lumotlarini to‘plab, ularni mahsulotni rejalashtirish bosqichida qo‘llashlari kerak.

Yuqorida sanab o‘tilgan rejalashtirish - amalga oshirish – nazorat - boshqaruvning ta’siri funksiyalarini aniq boshqarish uchun korxonaning barcha bo‘limlari boshqaruv va nazoratning texnikasini, maxsus texnologiyani, shuningdek statistik uslublarni qo‘llab, mahsulot

[89] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

sifatining muhim ahamiyatini his etgan holda ma’suliyat bilan o‘z vazifalarini bajarishlari lozim.

Sotilgan mahsulot to‘g‘risidagi har qanday ma’lumot uning kelgusi davr uchun rejalashtirilishida muhim ahamiyatga egadir.



11.1.2-rasm. Korxonada sifatni boshqarish[90]

Shunday qilib, korxonada sifatni boshqarish – bu “iste’molchilarning ehtiyojini qondiradigan, etarlicha yuqori darajadagi foydalilikka ega bo‘lgan tovarlarni loyihalashtirish, tayyorlash va sotishni ta’minlovchi boshqaruv faoliyati turidir”.

Boshqarilayotgan ob’yekt to‘g‘risida ma’lumotlar to‘plash maqsadida sifatni nazorat qilishning zaruriyligi GOST 15467-79 da ko‘rsatilgan: «Mahsulot sifatini boshqarish – mahsulotni ishlab chiqarishga tayyorlash, ishlab chiqarish, ekspluatatsiya yoki iste’mol

[90] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

sohasida mahsulot sifatida muntazam nazorat qilish va sifatga ta’sir qiluvchi omillarni maqsadga yo‘naltirilgan ravishda boshqarish orqali zaruriy sifat darajasini o‘rnatish, ta’minlash va saqlab turishdan iboratdir».[91]

Mahsulotni nazorat qilish ikki bosqichda amalga oshiriladi: haqiqatda mahsulotning holati to‘g‘risida ma’lumotlar olish (uning miqdoriy va sifat belgilari to‘g‘risida); olingan ma’lumotlarni oldindan o‘rnatilgan texnik shartlar bilan taqqoslash, ya`ni ikkilamchi ma’lumotlarni olish. haqiqatdagi ko‘rsatkich, normativ shartlarga mos kelmagan hollarda nazorat ob’ektiga normativ shartlardan cheilanishni yo‘qotish maqsadida boshqaruv ta’sirini amalga oshiriladi.

Nazoratning asosiy tushunchalari GOST 16.501-81 da ko‘rsatilgan. Nazorat turlarining klassifikatsiyasi keltirilgan. Sifat muammosining murakkabligi korxonada mahsulot sifatini boshqarishga kompleks yondoshishni talab qiladi.

Sifatni rejalashtirish mahsulotni ishlab chiqarishga tayyorlash bosqichida uning ishonchlilik tavsiflarini rejalashtirishni taqozo etadi. Bundan tashqari nazorat vositalarini qo‘llash va nazoratga tayyorgarlik ishlarini ham amalga oshirish kerak.

Bunda sifatni boshqarish sistemasi o‘zining ishlab chiqarish korxonasi bilan bir qatorda ta’minotchilar uchun ham ishlab chiqilishi kerak. Buning uchun sifat va uni ta’minlash bo‘yicha xarajatlar to‘g‘risidagi ma’lumotlarni qayta ishlab, tahlil qilish analitik ishlarini amalga oshirish zarurdir.

Yirik korxonalarda sifatni nazorat qilish sistemasiga mahsulotni ishonchlilik ko‘rsatkichlari bo‘yicha nazorat qilish, mahsulotning tajriba namunalarini, maketlarni tekshirish bo‘linmalari kiradi.

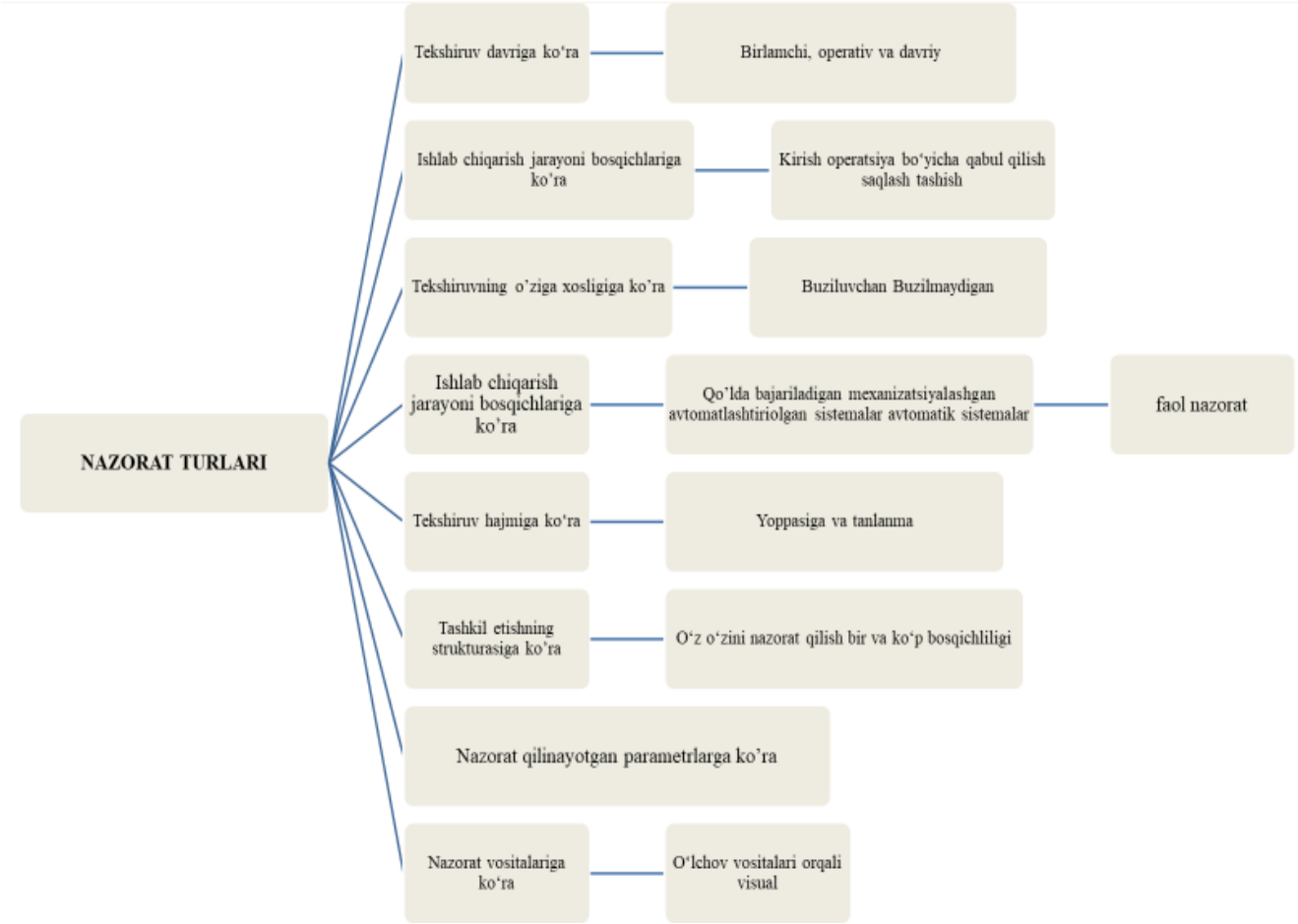
Sifatni nazorat qilish ishlarini ajralmas qismi sotib olingan narsalarning nazorati, ishlab chiqarishdagi barcha texnologik o‘timlar, uchastkalardagi kirish nazorati, operativ nazorat, hamda tayyor mahsulotning yakuniy nazorati hisoblanadi.

[91] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

Nazorat funktsiyalariga bevosita o‘lchov vositalaridan, elektron, kompyuter qurilmalaridan to‘g‘ri foydalanishni ta’minlaydigan, ularning holatini nazorat qiladigan ishlab chiqarishni metrologik ta’minlash ham qo‘shilib ketadi.

Nihoyat, dasturlarni tayyorlash va kadrlarni o‘qitish va malakasini oshirish, ularni motivlashtirish va rag‘batlantirish sifat masalalarining muvaffaqiyatli echilishi uchun zarurdir. har bir korxona ham sifatni boshqarish sifatlarini to‘liq imkoniyatiga ega emas. Kichik korxonalar, odatda, maxsus maslahatchi, injiniring firmalarining xizmatidan foydalanadilar, sifat bo‘yicha muhandis bo‘lishi bilan cheklanadilar.

Zamonaviy texnikaviy nazoratning asosi bo‘lib matematika-statistik uslublar hisoblanadi. Mahsulot sifatini boshqarish ikkita usulda ta’minlanishi mumkin: mahsulotni yaroqli va yaroqsizga ajratish bilan va texnologik aniqlikni oshirish yo‘li bilan.



11.1.3.-rasm. Mahsulot umum sifatini nazorat qilishning turkumi

Ko‘pdan beri nazorat usullari mahsulotni yakuniy bosqichda murakkab tekshirish orqali yaroqsiz mahsulotni tahlil qilishga olib ukelardi. Shuning uchun yoppasiga nazoratdan naijalarga statistik usullardan foydalanib ishlov berishga asoslangan tanlanma nazoratga o‘tish maqsadga muvofiqdir.

Shunga e’tibor qaratish joizki tovar mahsulot sifatini joriy qilish, ta’minlash va saqlab turishning asosiy bosqichlarini “Sifat sirtmog‘i” orqali tavsiflash mumkin bu yerda uning asosiy bosqichlariga quyidagilarni kiritish maqsadga muvifiq bo‘ladi:

a) mahsulotga ish xizmatga bo‘lgan talablar, mahsulotning texnikaviy darajasi va sifatini oldindan ko‘rish marketing reklama tadqiqotlari;

b) ilmiy-texnikaviy taraqqiyot yutuqlarini hisobga oliy sifat darajasi shakllantirish, me’yoriy-texnikaviy hujjatlarni taxlash va tayyorlash;

c) ishlab chiqaruvchi korxona yoki tashkilot imkoniyatlarini tahlil qilish;

d) sifatli xom ashyo material hamda jamlovchi buyumlar bilan moddiy-texnikaviy ta’minlash;

e) ishlab chiqarishni texnikaviy tayyorlash va uni texnologik jarayonlarni ishlab chiqish, jihoz, uskuna va asboblar bilan ta’minlash;

f) tegishli me’yoriy-texnikaviy normative hujjatlar va standartlarga muvofiq mahsulotni ishlab chiqarish;

g) texnikaviy nazorat va sinash, tayyorlash sifatni baholash;

h) tayyor mahsulotni sotish, mahsulotni saqlash, transportlash va sotish jarayonlarida uning sifatini saqlab qolish;

i) tayyor mahsulotni montaj qilish va undan foydalanish, xizmat qilish va ta’mirlash, sifatini ta’minlash, iste’molchi mahsulot sifati bilan qoniqqanligi darajasinini baholash.

Mahsulot tovarlarni hayotiy tsiklining oxirgi bosqichi uni foydalanishga tiklash utilizatsiya yoqitish va qayta tiklangan moddalardan to‘liq foydalanish majmuasiga aytiladi.

Umum sifatni boshqarish zamonaviy nazariyasi shundan kelib chiqadiki bu sifatni boshqarish bo‘yicha faoliyat mahsulot ishlab chiqarilgandan keyin samarali bo‘lishi mumkin emas, chunki bu faoliyat mahsulot ishlab chiqarish jaoayonida amalga oshirilishi lozim. Korxona

tashkilotlarda ishlab chiqarish jarayonidan oldingi mahsulot sifatini baholash va uni ta’minlovchi faoliyat ham muhimdir.

Sifat tushunchasi mavhum tushuncha bo‘lib u ko‘pgina tasodifiy, mahalliy va sub’yektiv omillarning ta’siriga bog‘liq bo‘ladi. Binobarin bu omillar sifat darajasiga ko‘rsatadigan ta’sirining oldini olish uchun umum sifatni boshqarish tizimi zarur shu bilan birga bunda ayrim uyushmagan va tasodifiy xarakatlar emas, balkim sifatning tegishli darajasini saqlab turish maqsadida mahsulotni yaratish jarayoniga muntazam ta’sir qilish choralari majmuasi zarurligi ko‘rinib turadi.

Umum sifatni boshqarishda tizim muhit maqsad dastur va boshqa tushunchalardan foydalanishi muqarrardir chunki bunda boshqaruvchi va boshqariluvchi tizimlar ajratiladi hamda boshqariluvchi tizim tashkilot firma va boshqa tuzilmalarni boshqarishning turli darajalaridan iborat bo‘ladi va boshqaruvchi tizim umum sifat menedjmentini yaratib beradi.

Shunday ekan zamonaviy adabiyot va amaliyotda umum sifat menedjmentining quyidagi kontseptsiyalari qo‘llanadi:[92]

- ✓ sifat tizimi (Quality system);
- ✓ sifatni boshqarishga asoslangan, menedjment tizimi (Quality Driven Management System);
- ✓ umum sifatni boshqarish (Total Quality Management);
- ✓ sifatni ta’minlash (Quality Assurance);
- ✓ sifatni boshqarish (Quality Control);
- ✓ sifatni statistik nazorati (Statistical Quality Control);
- ✓ sifatni ta’minlash tizimi (Quality Assurance System);
- ✓ mahsulotni kafolatlash (Product Assurance);
- ✓ umum ishlab chiqarish menedjmenti (Total Manufacturing Management);
- ✓ ilg‘or ishlab chiqarish tajribasi (Good Manufacturing Practices);
- ✓ ishlab chiqarish resurslarini boshqarish tizimi (Environmental Management System);
- ✓ biz bezovtamiz tizimi (We Sage);

[92] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

✓ma’sul shaxslar bezovtaligi tizimi (Resronsible Sage);

✓atrof-muhitni muhofaza qilish doirasidagi umum sifat menedjmenti (Environmental TQM);

✓ishlab chiqarishni umum sifatni ta’minlash (Total Manufacturing Assurance);

✓jarayonlar integrallashgan menedjmenti (Integrated Process Management);

✓sifatni yaxshilash maqsadidagi menedjment (Management for Quality Improvement);

✓umum sifat va unumdorlikni to‘la boshqarish (Total Quality and Productivity Management);

✓integrallashgan sifat menedjmenti (Integrated Management);

✓uzluksiz yaxshilashlarni tatbiq etish tizimi (Continues Improvement Implementation System);

✓umum sifatni to‘la islohot qilish (Total Quality Transformation);

✓umum sifat tizimi menedjmenti (Quality System Management).

Sifat menedjmentining boshqa kontseptsiyalari ham mavjud bunga biz sifatni boshqarish ob’yektidek tushunish uchun zarur bo‘lgan kichkina qismini ko‘rib chiqdik.

Keltirilgan kontseptsiyalar TQM umum sifat menejmenti metodikasida sifatning turli muammolarini echishda qo‘llanadigan turli usullar aslini aks ettiradi. Zamonaviy firmalarni boshqarishda TQM umum sifat menejmenti muhim ahamiyatga ega bo‘lib kelinmoqda.

Boshqarish tizimi oliy bo‘g‘in rahbarlaridan boshlanadi chunki aynan oliy bo‘g‘in rahbarlari firma oldingidan ko‘proqqa qodir degan strategiyadan kelib chiqishi kerak binobarin firmaning tashkiliy tuzilmasida sifatni boshqarish bo‘yicha ishlarni muvofiqlashtiruvchi maxsus bo‘linmalar nazarda tutilishi mumkin. Shunday ekan sifatni boshqarish funktsiyalari bo‘linmalar o‘rtasida taqsimlanishi firma faoliyati hajmi va xususiyatlariga bog‘liq jihatlari ko‘riladi.

Hozirgi zamon menejmenti ob’yekti bo‘lmish sifatga menedjmentning barcha tarkibiy qismlari xos bo‘lgan rejalashtirish, tahlil, nazorat kiritilsa bu zamonaviy sifat menedjmenti umum sifatni

boshqarish hamda maslahatchilar dasturlari bo‘yicha xorijiy korporatsiyalar bajargan tadqiqotlar natijalariga asoslangan.

Jahondagi mashhur bo‘lgan “Xyulett-Pakkard” korporatsiyalar tajribasini misol keltirsa bo‘ladi. Bundan tashqari 1980 yillarda bu va qator boshqa katta firmalar siyosatiga F.B. Krosbi U.E. Deming, A.V. Feygenbaum, K. Isikava, Dj. M. Djuran ishlanmalari ta’sir qilgan.[93]
Etakchi firmalar faoliyatining asoslari quyidagilar bo‘lib qoldi:[94]

- oliy bo‘g‘in rahbarlari manfaatdorligi;
- ish sifatini yaxshilash bo‘yicha kengash tashkil qilish;
- barcha rahbarlar tarkibini ishni yaxshilash jarayoniga jalb qilish;
- jamoa ishtirokini ta’minlash;
- individual ishtirokni ta’minlash;
- tizimlarni takomillashtiruvchi guruhlarni yaratish jarayonlarni boshqaruvchi guruhlar;
- boshqarish tizimlari ishlash sifatini ta’minlash;
- ishni yaxshilashning qisqamuddatli rejalari va uzoq muddatli strategiyalarini ishlab chiqish va amalga oshirish;
- xizmatlarni tan olish tizimini yaratish.

Bizning fikrimizcha, hozirgi davrda menejment tizilari ishlash umum sifatini ta’minlash yo‘nalishida alohida e’tibor qaratish kerak binobarin umum sifatni boshqarish bo‘yicha maslahatchilar sifat va ishonchlilikni boshqaruvchi xizmatlar harakat va resurslarini muammolarni aniqlash va xatolarni to‘g‘rilashga ahamiyat berish lozimdir va natijada og‘ishlar bo‘yicha boshqarish tizimi shakllanib boradi. Mazkur tizim defekt xatolarga javob qaytargan, lekin profilaktik chora-tadbirlarga hamda ishlab chiqarish jarayoni bilan bog‘liq bo‘lmagan bo‘linmalarga munosib baho berolmagan bu esa umu sifatni ta’minlash firmaning ishlab chiqarish xo‘jalik faoliyatini boshqaruvchi tizimlarga bog‘liqligi aniqlanilgan.

Barqaror iqtisodiyotida faoliyat ko‘rsatayotgan korxona firmalar umum sifat sohasidagi siyosatni shunday ifoda qilishadiki u nafaqat taklif etilayotgan buyumlar yoki xizmatlar sifatlarigagina balkim har bir

[93] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.
[94] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

ishchi faoliyatiga dahldor bo‘lishi kerak. Chunki siyosatda aniq tashkilot firma uchun ish umum sifati standartlari darajasi va sifatni ta’minlash tizimlarining jihatlari aniq belgilanadi hamda ushbu berilgan sifatli mahsulot iste’molchiga ma’lum muddatlarda, ma’lum hajmda va maqbul narxda etkazib berilishi kerakligidan dalolat beradi.

Hozirgi vaqtda umum sifatni boshqarishda mahsulot ish xizmat sifati yuqori barqarorligi va turg‘unligi kafolati bo‘lgan sifat menedjmentining sertifikatlashtirilgan standartlashtirilgan tizimi muhim ahamiyatga ega. Bu esa umum sifat tizimining sertifikati firmaga bozorda raqobat ustunligini saqlab qolish imkonini to‘laligicha beradi.

Umum sifatni boshqarish har qanday boshqarish tizimida ob’yekt va boshqarish dasturi hamda boshqaruvchi ta’sirlar mavjud binobarin ob’yekt sifatini barcha qamrovdagi boshqarish tizimiga uning sifati bilan bog‘liq bo‘lgan hayotiy sikli har bir bosqichning jarayonlari kiradi. Shuningdek boshqaruvchi ta’sirlar boshqarilayotgan jarayonning haqiqiy holati boshqarish dasturi joriy qilgan holat bilan qiyoslash asosida ishlab chiqiladi hamda menejment dasturi sifatida mahsulot sifati ko‘rsatkichlari qiymatlarini belgilovchi me’yoriy hujjatlar va mahsulotni ishlab chiqish hamda ishlab chiqarish va foydalanish yoki iste’mol qilishga bo‘lgan talablarni belgilaydigan texnikaviy hujjatlarlardan tarkib topadi.[95]

Umum sifat menejmenti tizimida boshqaruvchi ta’sirlar ikki turdagi muammolarni yechishga ko‘maklashadi:

Birinchidan bu boshqarilayotgan jarayonni menejmentini asosiy dasturi joriy qilgan holatda saqlab turish, ya’ni ishlab chiqarish tizimini rejalashtirilgan sifat darajasida mahsulot chiqarishni ta’minlaydigan barqaror holatda saqlab turishdan iborat bo‘lsa;

Ikkinchidan boshqarilayotgan jarayon holatini to‘g‘rilab turishdir bu esa ishlab chiqarish tizimini zamonaviylashtirilgan modernizatsiyalash yoki yuqoriroq texnikaviy darajali va sifatli yangi mahsulot tovar chiqarishni ta’minlaydigan yuqoriroq darajaga ko‘tarishdan iborat.

[95] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

Mahsulot sifatini boshqarish jarayoni quyidagi operatsiyalardan iborat:[96]

-sifatni boshqarish programmalarini ishlab chiqish va uni amalga oshirishni rejalashtirish;

-mahsulot sifatiga ta’sir qiluvchi har qanday boshqarilayotgan jarayon tizimi va holati haqida axborot olish hamda uni tahlil qilish;

-sifatni boshqarishga nuqsonsiz yaratilishiga oid qarorlar qabul qilish va ob’yektga qilinadigan boshqaruvchi ta’sirlarni tayyorlash;

-menejment ta’sirlarni chiqarish;

-boshqaruvchi ta’sirlar yuzaga keltirgan mahsulot tovar sifati ko‘rsatkichlarining o‘zgarishlari haqida axborot olish va uni tahlil qilish hamda tarqatish.

Iste’molchilarga yaratilgan mahsulot sifatining rejasi talablar tavsifi va hajmi marketing reklama tadqiqotlar hamda aniq korxona yoki korxonalar majmuasining texnikaviy va iqtisodiy va tashkiliy imkoniyatlari asosida aniqlanadi shu bilan birgalikda bu asosda ishlab chiqarishning konstruktorlik va texnologik tayyorgarligi, zaruriy miqdorda mahsulot tovar chiqarish jarayoni boshlanadi.

Korxona ishlab chiqarilgan mahsulot tovar sifati haqida ma’lumot, odatda, bir necha kanallar orqali keladi qaytma aloqa orqali amalga oshiriladi va asosiy shaklda ikkita asosiy kanal ko‘rsatilgan birinchi kanal mahsulotni yaratish va ishlab chiqarish darajasida ishlaydi ishlab chiqaruvchi korxonadagi sifat nazorati va ikkinchi kanal foydalanish doirasidagi mahsulot sifati haqida ma’lumotni o‘zatadi va tarqatadi.

Yaratilgan tovar mahsulotning haqiqiy sifati to‘g‘risidagi ma’lumot rejalashtirilgan sifat ko‘rsatkichlari bilan solishtiriladi va bu qiyoslash natijalari bo‘yicha sifatni saqlab turish yoki ko‘tarish bo‘yicha chora-tadbirlar ishlab chiqiladi hamda amalga oshiriladi.

Bundan tashqari texnikaviy omillar turkumiga texnologik jihozlar, uskunalar va asbob nazorat vositalari holati hamda dastlabki materiallar, xom ashyo jamlovchi buyumlar sifati shuningdek texnikaviy hujjatlar va boshqalar holati va sifatidan tarkib topadi.

[96] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

Korxonaning tashkiliy omillar guruhiga ishning muntazamligi va bir maromdaligi, jihozlarga texnik xizmat ko‘rsatish va ularni ta’mirlash, material, jamlovchi buyumlar, hamda uskunalar, asboblar, nazorat vositalari va texnikaviy hujjatlar bilan ta’minlanganlik mehnatni ilmiy tashkil qilish shu bilan birgalikda ishda ovqatlanish va dam olishni tashkil etish va boshqalar kiradi.

Har bir korxonalarda mehnatga haq to‘lash shakli yoki ish haqiniing miqdori; yuqori sifatli mahsulot va ish uchun mukofotlash hamda yaroqsiz mahsulot uchun maoshdan chegirib qolish; mahsulot tannarxi va narxi, sifat darajasi va hokazolar iqtisodiy omillarni mujassam qiladi.

Tashkilotlarda korxonalarda kadrlarni tanlash, joylash va ish joyini o‘zgartirish; malaka oshirishni tashkil qilish; ilmiy-texnikaviy ijod, ratsionallashtirish va ixtirochilik turar-joy, maishiy sharoitlar, jamoadagi o‘zaro munosabatlar, psixologik iqlim va boshqalar ijtimoiy omillar guruhiga kiritiladi.

Tovar ish xizmat mahsulot sifatini boshqarish mezonlari deganda har qanday boshqarish tizimi uning ishi samaraliligini aniqlovchi boshqarish mezonlariga egaligidir. Biz tomondan keltirilgan misolimizda mahsulot sifati, hamda yuqorida aytilgandek uning vazifasiga muvofiq ma’lum ehtiyojlarni qondirish qobiliyati bilan tavsiflanadi. Shunday ekan sifatni boshqarish masalasidan kelib chiqib, mazkur xususiyatlarni boshqarish mezonlardek qabul qilish lozim. Misol sifatida materiallar sarflanishini kamaytirish kerak bo‘lsa bunda mezon sifatida mashinaning hajmi og‘irligi qabul qilinadi va ishonchlilikni oshirish kerak bo‘lsa, mezon sifatida mashina to‘xtab qolmasligi va boshqalar qabul qilinishi darkor.

11.2. Mahsulot sifatini boshqarish va tahlil qilishning statistik usullari

Sifatni tahlil qilishning statistik usullari mamlakatimizda hamda chet ellarda sifatni boshqarish sistemalarida keng qo‘llaniladi.

Statistik tahlil – bu mahsulot sifatiga ta’sir etuvchi omillarni va shartlarni tahlil qilishdir.

Sifatni nazorat qilish va tahlil qilishning ma’lumotlar manbalari bo‘lib quyidagilar xizmat qiladi:

1) inspektsion nazorat: berilgan xom-ashyo, materiallarning kirish nazorati ma’lumotlarini belgilash; tayyor mahsulotlarni belgilab qo‘yish; oraliq nazorat ma’lumotlarini belgilash va boshqalar.

2) ishlab chiqarish va texnologiya: jarayonni tahlil qilish ma’lumotlarini belgilab qo‘yish; qo‘llanilayotgan operatsiyalar to‘g‘risida kundalik ma’lumotlarni to‘plash; dastgohlarni nazorat qilish to‘g‘risidagi ma’lumotlarni (to‘g‘rilash, ta’mirlash, texnikaviy xizmat ko‘rsatish) belgilab qo‘yish va boshqalar.

3) xom ashyo va materiallarni keltirish va mahsulotni sotish: xarakatni omborxonalar orqali ro‘yxatga olish va boshqalar.

4) boshqarish va ish yuritish: foydani hisobga olish; qaytgan mahsulotni hisobga olish; doimiy mijozlarga xizmat ko‘rsatishni hisobga olish; sotishni hisobga olish jurnali; bozorni tahlil qilish ma’lumotlari va boshqalar.

5) moliyaviy operatsiyalar: debet va kreditni taqqoslash jadvali; zararlarni hisobga olish; iqtisodiy hisoblar va boshqalar.

Odatda, Yaponiya korxonalarida ish o‘rinlarida ma’lumotlarni tahlil qilish uchun maxsus, tushunish unchalik qiyin bo‘lmagan «sifatni nazorat qilishning etti instrumenti» deb atalgan statistik usullardan foydalaniladi.

Ushbu yetti instrument o‘z ichiga quyidagi usullarni oladi:[97]

- ✓ Qatlamlashtirish
- ✓ Grafiklar
- ✓ Diagramma Pareto
- ✓ Sabab-oqibat diagrammasi
- ✓ Gistogramma
- ✓ Sochilish diagrammasi
- ✓ Nazorat kartalari

[97] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

Yuqorida sanab o‘tilgan «sifatni nazorat qilishning etti instrument»i turli muammolarni hal etishda alohida yoki turli kombinatsiyalarda qo‘llanishi mumkin.

U yoki bu muammolarni echilishi quyidagi sxema asosida amalga oshiriladi:

a) parametrlarni o‘rnatilgan me’yorlardan farqlanishini baholash;

b) muammoning echilishi bilan bog‘liq bo‘lgan eng muhim omillarni tanlash;

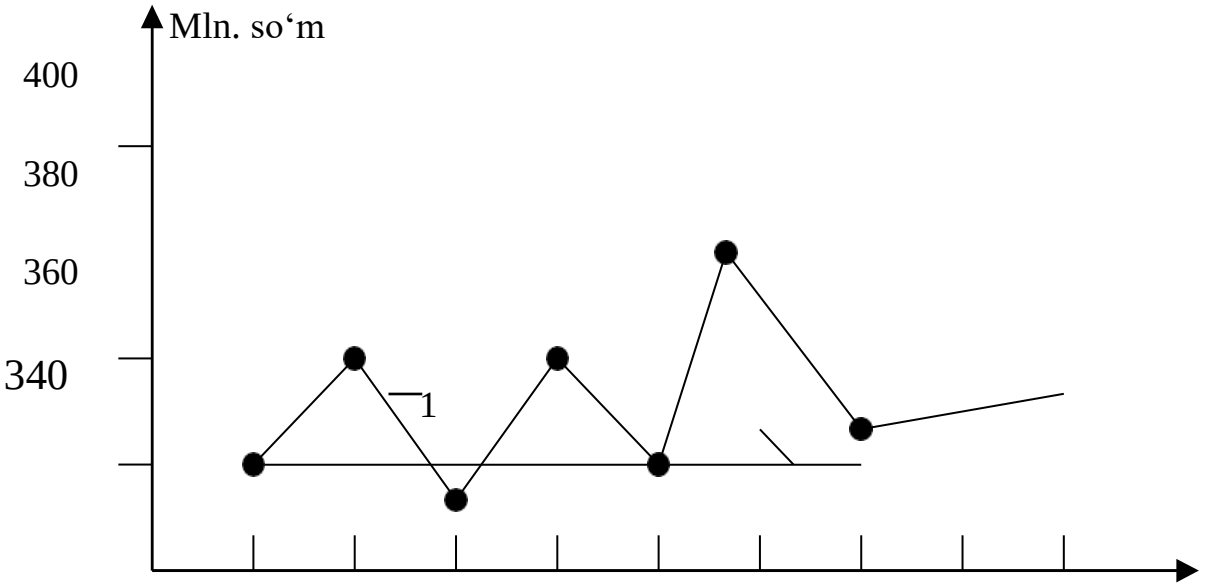
c) muammo yuzaga kelishiga sabab bo‘lgan omillarni baholash;

d) yaroqsiz mahsulotlarning paydo bo‘lishiga sabab bo‘lgan eng muhim omillarni baholash;

e) natijalarni tasdiqlash.

Statistik usullarni batafsil ko‘rib chiqamiz.

Qatlamlashtirish – eng oddiy statistik usullardan biri. Agar chetlanishlar mahsulotni tayyorlash sharoitlari bilan bog‘liq deb faraz qilinsa, o‘lchash ko‘rsatkichlarini alohida qatlamlar bo‘yicha, ya`ni mashina va uskunalar bo‘yicha alohida, har bir operator bo‘yicha alohida, xom ashyo bo‘yicha alohida, brigadalar bo‘yicha, smenalar bo‘yicha ham alohida nisbiy o‘rganilib, tahlil qilish ishlarini amalga oshiriladi.



11.2.1-rasm. Daromadning o‘zgarishi[98]

[98] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

Grafiklar - o‘rganilayotgan voqelikning faqatgina aniq bir vaqtdagi xolatinigina tavsiflab qolmay, balki rivojlanish tendensiyasini ham o‘rganish imkonini beradi.

Ustunli grafiklar-mahsulot tannarxining uning turiga bog‘liqligi, korxonaning ko‘rgan zararini ishlab chiqarilgan yaroqsiz mahsulotning ho‘jmiga bog‘liqligi kabi omillarni miqdoriy jihatdan ustunlarning balandligi orqali ifodalashga asoslanganyu ustunli grafiklarni yasashda ordinatalar o‘qi bo‘yicha miqdori; absissa o‘qi bo‘yicha omillari qo‘yiladi.

Aylanali grafiklar – ma’lum bir parametr ayrim qismlarining nisbatini tavsiflash maqsadida qo‘llaniladi.

11.3. Pareto diagrammasi.

Firma, korxonalar faoliyatida diagrammalarni qo‘llash orqali hal qilinadigan juda ko‘p muammolar yuzaga keladi.

Pareto: kredit miqdorining aylanuvchanligidagi qiyinchiliklar, buyurtmalar qabul qilishning yangi qoidalarini o‘zlashtirish, yaroqsiz mahsulotning yuzaga kelishi, dastgohlarning nosozligi, mahsulot ishlab chiqarish bilan uning sotilishi orasidagi vaqtning cho‘zilib ketishi, omborxonalarda mahsulotning turib qolishi, reklamatsiyalarning kelib tushishi, xom ashyo va materiallarning vaqtida kelib tushmasligi va boshqalar.[99]

Pareto diagrammasi yuqoridagilarni aksi, ya`ni ayrim sex yoki bo‘limlarning ijobiy tajribasini butun korxonaga tatbiq etish kerak bo‘lgan holatlarda ham qo‘llaniladi. Pareto diagrammasi yordamida erishilgan yutuqlarning sababini aniqlab, samarali ishlash usullarini keng tatbiq etish mumkin.

Pareto diagrammasini muhim omillarni nazorat qilishda qo‘llaganda eng keng tarqalgan uslub – AVS-tahlili uslubidan foydalaniladi. Faraz qilaylik, omborxonada 1.000, 3000 va undan ortiq sondagi detallar bo‘lsin. Detallarni bir xilda birma-bir nazorat qilish juda ko‘p mehnat sarfini talab qiladi va samarasiz hisoblavnadi. Agar bu detallarni

[99] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

guruhlarga ajratsak, masalan, omborxonadagi hamma detallarning 20-30% ini tashkil etuvchi eng qimmat detallarga uning umumiy qiymatining 70-80%i, jami mahsulotning 40-50%ini tashkil etuvchi eng arzon detallarga esa mahsulot qiymatining 5-10%igina to‘g‘ri keladi.[100]

Birinchi guruhni A, ikkinchi guruhni V deb ataymiz. qiymati umumiy qiymatga nisbatan 20-30 %ni tashkil etuvchi oraliq guruhni esa V deb ataymiz. Agar omborxonadagi A guruhga tegishli mahsulotlarning sifati kuchli nazorat qilinib, S guruhga tegishli mahsulotlar sifati engilroq nazorat qilinsa, mahsulot sifatini nazorat qilish samarali amalga oshirilgan hisoblanadi.

Bunday tahlil omborxonalarni, mahsulotning sotilishi bilan bog‘liq bo‘lgan pul miqdorini nazorat qilishda keng qo‘llaniladi.

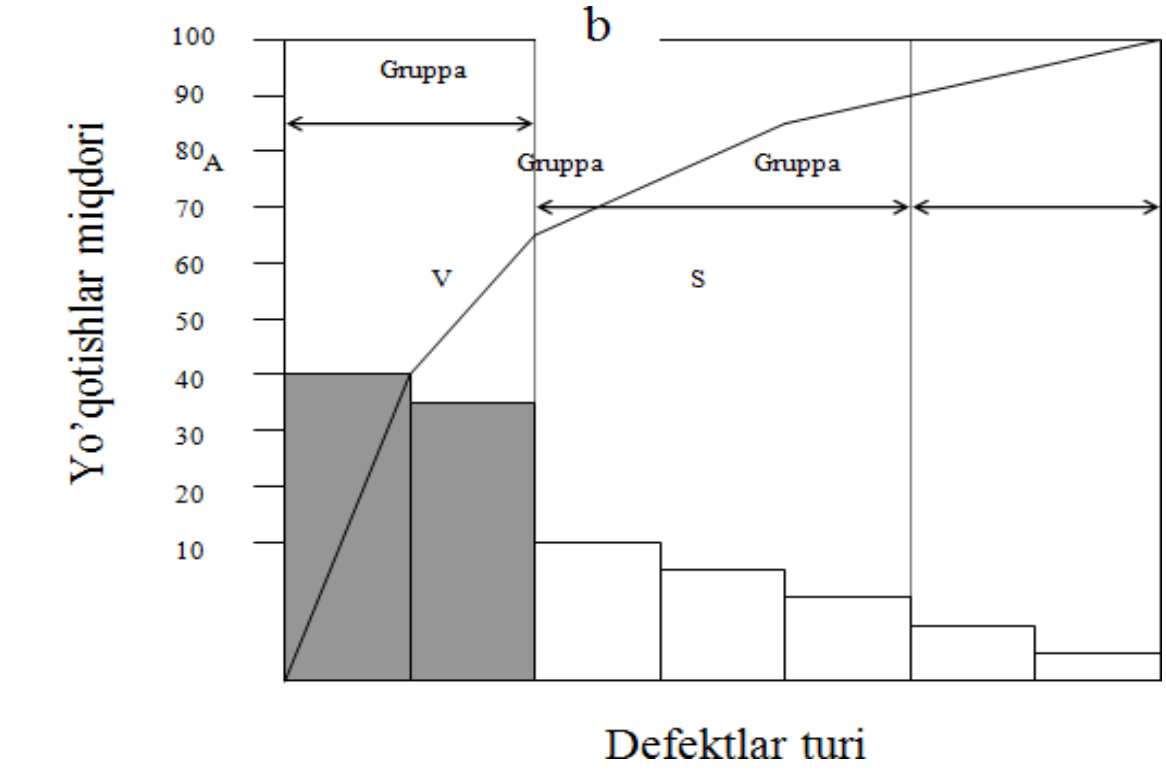
Pareto diagrammasi yaroqsiz mahsulotning yuzaga kelishi, dastgohlarning nosozligi, omborxonalardagi detallarni nazorat qilish kabi muammolarni hal etishda ustunli grafiklar ko‘rinishida ifodalanadi.

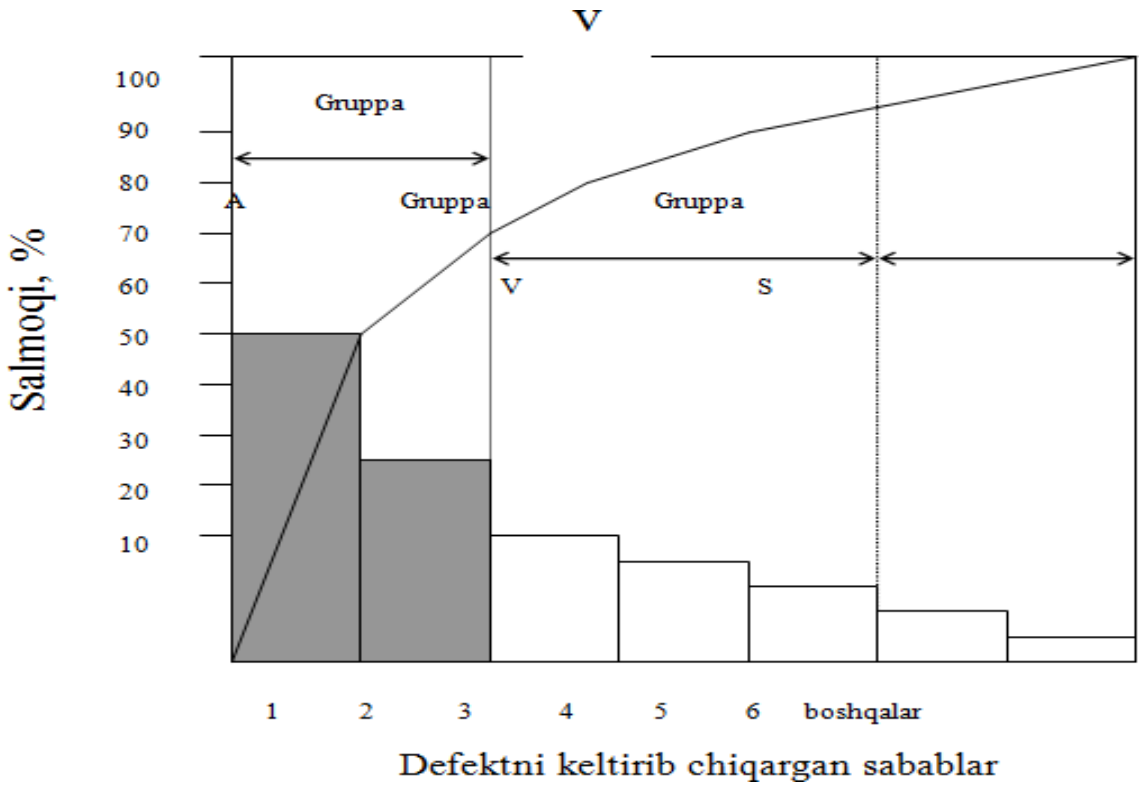
Diagrammalar bir necha variantda tuzish tavsiya etiladi. Ularni ketma-ket tahlil qilib, oqibat natijada alohida Pareto diagrammasini tuzish mumkin.

Pareto diagrammasini sabab natijaviy diagramma bilan birga qo‘llash maqsadga muvofiqdir. Mahsulot sifatining past bo‘lishidek juda muhim masalani hal etishda har bir konkret defekt bo‘yicha uning moiyatini aniqlab olish kerak. Korxonaning murakkab iqtisodiy faoliyatida, uning turli bo‘linmalarida muammolar kelib chiqishi mumkin. Ushbu muammolarni xal etishni Pareto diagrammasini tuzishdan boshlash maqsadga muvofiqdir. Ular yordamida firma faoliyatining turli soxalaridagi muammolarni taxlil qilish mumkin.

Moliyaviy sohada: har bir mahsulot turi bo‘yicha mahsulot tannarxining tahlili; mahsulot turlari bo‘yicha foydaning tahlili; foyda foizining tahlili va boshqalar. Mahsulot sotish sohasida: mahsulot turlari bo‘yicha iste’molchilar talabining o‘zgarishining tahlili; mahsulot turlari bo‘yicha sotishdan kelib tushgan tushumning tahlili; ayrim mahsulot turlari bo‘yicha qaytgan tovarlarning tahlili va hokazo.

[100] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.





11.3.1-rasmda Pareto diagrammasi ifodalangan[101]

a – da detallar aniq ko‘rib chiqiladi;

[101] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

b – da detallardagi defektlilik holatlari aks ettirilgan;

v – da birorta aniq defektning kelib chiqish sabablari aks ettirilgan.

Moddiy-texnikaviy ta’minot sohasida: xom ashyo va materiallar turlari bo‘yicha maxsus tanlash xolatlarining tahlili; xom ashyo va materiallarni turlari bo‘yicha etkazib berish kunlarining kechiktirilishi tahlili; xom ashyo va materiallarning omborxonalarda bekorga ushlanib turishi hisobiga moliyaviy yo‘qotishlarning tahlili va boshqalar.

Ishlab chiqarish sohasida: ish uchastkalari bo‘yicha ayrim qayta tuzatishlar sonining tahlili; ayrim mashina va dastgohdagi nosozliklarning tahlili; alohida haftaning kunlari bo‘yicha yaroqsiz mahsulotlar ishlab chiqarilishi foizining tahlili; ayrim jarayonlar bo‘yicha jarayonlarning to‘htab qolishi xolatlarining tahlili va boshqalar.

Ish yuritish sohasida: xodimlar bo‘yicha alohida kelib tushgan taklif mulohazalar sonining tahlili; alohida taklif mulohazalarni qayta ishlash kunlari sonining tahlili; ayrim ishlab chiqarish bo‘linmalari bo‘yicha rejaning oshirib bajarilishi tahlili va boshqalar.

Nazorat savollari:

1. Mahsulot sifatini boshqarish deganda nimani tushunasiz?
2. Sifatni boshqarish tizimi deganda nimani tushunasiz?
3. Mahsulot sifatini boshqarish jarayoni qanday operatsiyalardan iborat?
4. Sifatni boshqarish xizmatlarining asosiy funksiyalari to‘g‘risida tushuncha bering.
5. Sifatni tahlil qilishning statistik usullarining iqtisodiy mohiyati nimadan iborat?
6. Sifatni nazorat qilish va tahlil qilishning ma’lumotlar manbalariga nimalar kiradi?
7. Pareto diagrammasi qanday tuziladi?

XII BOB. JARAYONLARNI STATISTIK TARTIBGA SOLISH

12.1. Jarayon tushunchasi va xususiyatlari

Jarayon kontseptsiyasi ma’lum bir natijaga qanday erishish haqida umumiy fikrdir. Bu harakatlar ketma-ketligini, resurslar va ular o‘rtasidagi munosabatlarni ko‘rsatadigan o‘ziga xos "xarita".

Jarayonning xususiyatlari - muayyan jarayonning uni boshqalardan ajratib turadigan individual xususiyatlari.

Bu bo‘lishi mumkin:

• Jarayon turi: ishlab chiqarish, boshqaruv, biznes jarayoni va boshqalar.

• Jarayonning maqsadi: jarayon aynan nimaga erishishi kerak?

• Kirish va chiqish: qanday resurslardan foydalaniladi (kirishlar) va qanday natija (chiqishlar)?

• Jarayon ishtirokchilari: turli harakatlarni kim bajaradi?

• Qoidalar va tartiblar: qanday qoidalar va ko‘rsatmalarga rioya qilish kerak?

• Texnologiyalar: qanday asboblar va jihozlardan foydalaniladi?

• Ko‘rsatkichlar: jarayonning samaradorligi qanday o‘lchanadi?

Jarayonlarni vizuallashtirish va tahlil qilish uchun turli xil modellar qo‘llaniladi, masalan:

• Qiymatlar oqimi jadvallari (VSM): ishlab chiqarish jarayonida materiallar va ma’lumotlar oqimini ko‘rsatadi.

• BPMN (Business Process Model and Notation): Biznes jarayonlarini modellashtirish uchun standart til.

• UML: algoritm va jarayonlarni modellashtirish uchun ishlatiladi.

12.2.1.-jadval

Jarayon turi	Maqsad	Kirishlar	Chiqishlar	Xususiyatlari
Avtomobil ishlab chiqarish	Tayyor avtomobilni yaratish	Metall, plastmassa, elektronika	Avtomobil	Yuqori aniqlikni talab qiluvchi

				murakkab ko‘p bosqichli jarayon.
Mijoz buyurtmasini qayta ishlash	Mijoz buyurtmasini qayta ishlash va bajarish	Mijoz so‘rovi, inventarizatsiya	Yetkazib berilgan tovarlar, hisob-faktura	Bir nechta mas'ul tomonlar bilan standart jarayon.
Dasturiy ta’minotni ishlab chiqish	Dasturiy mahsulot yaratish	Texnik spetsifikatsiyalar, manba kodi	Tugallangan dasturiy ta’minot	Yuqori malakali mutaxassislarni talab qiluvchi iterativ jarayon.

Jarayonlarni tahlil qilishda muhim jihatlar

• Mijoz qiymati: jarayon mijoz uchun qancha qiymat yaratadi?

• Bajarish vaqti: Jarayon qancha davom etadi?

• Xarajatlar: qanday resurslardan foydalaniladi va ularning xarajatlari qanday?

• Sifat: jarayon natijasi qanday qilib talablarga javob beradi?

• Moslashuvchanlik: jarayon o‘zgarishlarga qanchalik oson moslashadi?

Jarayonning kontseptsiyasi va xususiyatlarini tushunish tashkilotlarga asoslangan qarorlar qabul qilish, o‘z faoliyatini optimallashtirish va raqobatbardoshlikni oshirish imkonini beradi.

12.2. Boshqaruv kartasi tushunchasining turlari. Karta qurish jarayonini kuzatish

Nazorat diagrammasi - ishlab chiqarish jarayonini nazorat qilish uchun belgilangan parametrlardan og‘ishlarni aniqlash va nuqsonli mahsulotlarning paydo bo‘lishining oldini olish uchun ishlatiladigan grafik statistik sifat nazorati vositasi.

Har xil turdagi nazorat jadvallari mavjud bo‘lib, ularning har biri ma’lum turdagi ma’lumotlar va maqsadlar uchun mo‘ljallangan.

Muayyan turdagi kartani tanlash o‘lchanadigan parametrning tabiatiga (miqdoriy yoki sifat) va biz aniq nimani nazorat qilmoqchi ekanligimizga (o‘rtacha qiymat, tarqalish, nuqsonlar soni va boshqalar) bog‘liq.

Nazorat jadvallarining asosiy turlari:

1. Miqdoriy ma’lumotlar uchun xaritalar:

• O‘rtacha qiymat kartalari (X-bar kartalari): Ba’zi miqdoriy atributlarning o‘rtacha qiymatini nazorat qilish uchun ishlatiladi (masalan, karton qalinligi, bo‘yoq quritish vaqti).

• Diapazon xaritalari (R-xaritalari): Ma’lumotlarning kichik to‘plamlarida diapazonni (maksimal va minimal qiymatlar orasidagi farq) boshqarish uchun foydalaniladi.

• Standart og‘ish diagrammalari (S Charts): R diagrammalariga o‘xshash, ammo diapazon o‘rniga standart og‘ishdan foydalaning.

• Individual qiymat xaritalari (I-maps): Bir kuzatuvdan ma’lumotlar yig‘ilganda foydalaniladi.

2. Sifatli ma’lumotlar uchun xaritalar:

• p-kartalar: namunadagi nuqsonli elementlarning nisbatini nazorat qilish uchun ishlatiladi.

• np-kartalar: Belgilangan hajmdagi namunadagi nuqsonli mahsulotlar sonini nazorat qilish uchun ishlatiladi.

• c-kartalar: ishlab chiqarish birligidagi nuqsonlar sonini nazorat qilish uchun ishlatiladi.

• u-kartalar: ishlab chiqarish birligiga to‘g‘ri keladigan kamchiliklarning o‘rtacha sonini kuzatish uchun foydalaniladi.

Boshqaruv kartasi turini tanlash, tekshirish diagrammasi turini tanlash quyidagi omillarga bog‘liq:

• Ma’lumotlar turi: miqdoriy (o‘lchanadigan) yoki sifatli (atributlangan).

• Nazorat maqsadi: O‘rtacha qiymat, tarqalish, nuqsonlar soni va boshqalarni nazorat qilish.

• Namuna hajmi: Har bir namunadagi elementlar soni.

• Namuna olish chastotasi: Nazorat namunalari qanchalik tez-tez olinadi.

Xaritani qurish jarayonini nazorat qilish - yaratilgan xaritaning aniqligi va sifatini ta’minlashga qaratilgan chora-tadbirlar majmuidir. U ishning har bir bosqichini kuzatib borish va xatolarni tezda aniqlash va tuzatish imkonini beruvchi turli usullar va vositalarni o‘z ichiga oladi.

Nima uchun jarayonni nazorat qilish muhim? Chunki ba’zida natijada noto‘g‘ri xulosalar chiqarish ehtimoli kelib chiqadi:

•Standartlarga muvofiqligi: xarita belgilangan kartografik standartlar va talablarga javob berishi kerak.

•Xatolarni o‘z vaqtida aniqlash: xatolarni erta aniqlash tuzatish xarajatlarini kamaytiradi va operatsion samaradorlikni oshiradi.

•Xaritaga ishonchning oshishi: yuqori sifat xaritasi foydalanuvchilar o‘rtasida ko‘proq ishonch hosil qiladi.

Manba ma’lumotlarini nazorat qilish:

- ma’lumotlarning to‘liqligi va ishonchliligini tekshirish;
- ma’lumotlarning dolzarbligini baholash jarayon;
- umumlashtirishning kartografik qoidalarga va boshqa dizayn elementlariga belgilangan standartlarga muvofiqligini tekshirish;
- kartochkaning oqish qobiliyatini baholash.

Bosib chiqarish sifatini nazorat qilish:

bosma nusxaning asl nusxaga muvofiqligini tekshirish;

qogoz sifatini baholash, bo‘yoqlar va boshqa materiallar.

Nazorat usullariga:

a) vizual tekshirish: qo‘pol xatolarni aniqlashning eng oddiy va keng tarqalgan usuli;

b) analitik nazorat: xaritani boshqa axborot manbalari bilan solishtirish, matematik hisoblarni tekshirish;

c) statistik nazorat: ma’lumotlarning to‘g‘riligi va ishonchliligini baholash uchun statistik usullarni qo‘llash;

d) geometrik nazorat: xaritaning geometrik xarakteristikalarini tekshirish; boshqarish vositalari geografik axborot tizimlari (GIS);

e) fazoviy tahlil qilish, turli manbalardan olingan ma’lumotlarni solishtirish va xatolarni avtomatik aniqlash imkonini beradi sifat nazorati dasturlari.

12.3. Mijoz va yetkazib beruvchining xavfi. Binom taqsimoti va gipergeometrik taqsimot.

Xaridor va yetkazib beruvchi xavfi - moliyaviy yo‘qotish, obro‘ga putur etkazish yoki boshqa noxush oqibatlarga olib kelishi mumkin bo‘lgan potentsial salbiy hodisa yoki vaziyat. Ushbu xavflarni baholash va boshqarish muvaffaqiyatli biznes yuritishning ajralmas qismidir.

Mijoz bilan bog‘liq bo‘lgan xavflar uning moliyaviy barqarorligi, to‘lov qobiliyati, obro‘si va uning majburiyatlari bo‘yicha majburiyatlarini bajarishiga ta’sir qilishi mumkin bo‘lgan boshqa omillar.

Mijoz uchun asosiy xavf:

• To‘lovni amalga oshirmaslik: mijozda tovarni to‘lash uchun yetarli mablag‘ yo‘q.

• Bankrotlik: Mijozning moliyaviy qiyinchiliklari bankrotlikka olib kelishi mumkin, bu esa qarz majburiyatlarini keltirib chiqarishi mumkin.

• Bozor sharoitining o‘zgarishi: mahsulot yoki xizmatlarga talabning o‘zgarishi mijozning to‘lov qobiliyatining pasayishiga olib kelishi mumkin.

• Reputatsiya xavfi: mijozning salbiy obro‘si uchinchi tomon yetkazib beruvchining obro‘siga putur etkazishi mumkin.

• Yuridik xavf: mijoz shartnoma majburiyatlarini buzishi mumkin, bu esa huquqiy nizolarga olib kelishi mumkin.

Xavfli yetkazib beruvchichining risklari uning shartnoma bo‘yicha o‘z majburiyatlarini o‘z vaqtida va to‘liq bajarish qobiliyati bilan bog‘liq.

Yetkazib beruvchi uchun asosiy xavf:

• Buyurtmani bajara olmaslik: yetkazib beruvchi buyurtmani bajarish uchun zarur resurslar yoki texnologiyaga ega bo‘lmasligi mumkin.

• Mahsulot sifatining pastligi: mahsulot sifatining e’lon qilingan xususiyatlarga mos kelmasligi tovarning qaytarilishiga va moliyaviy yo‘qotishlarga olib kelishi mumkin

• Yetkazib berish muddatini bajarmaslik: Yetkazib berishning kechikishi mijozning ishlab chiqarish jarayonlarining buzilishiga va moliyaviy yo‘qotishlarga olib kelishi mumkin.

• Narxlarning o‘zgarishi: xom ashyo yoki boshqa manbalar narxining kutilmagan o‘sishi mahsulot tannarxini oshirishi va yetkazib beruvchi foydasini kamaytirishi mumkin.

• Obro‘-e’tibor xavfi: sifatsiz ishlab chiqarish va shartnoma majburiyatlarini buzish yetkazib beruvchining obro‘siga putur etkazishi mumkin.

Mijoz va yetkazib beruvchi uchun xavflarni boshqarish xatarlarni minimallashtirish uchun kontragent va kompaniyaning batafsil tahlilini o‘tkazish kerak:

• Kreditni baholash: mijoz yoki yetkazib beruvchining moliyaviy holatini tekshirish.

• Reputatsiya tahlili: kontragentning ishbilarmonlik obro‘sini o‘rganish.

• Sug‘urta: Turli risklardan sug‘urta qilish (to‘lovga layoqatsizlik, yetkazib berishni kechiktirish va h.k.).

• Yetkazib beruvchilarni diversifikatsiya qilish: bir nechta etkazib beruvchilar o‘rtasida xavflarni tarqatish.

• Aniq fiksatsiya uchun shartli kelishuv: Barcha shartlarning batafsil tavsifi.

• Shartnomaning bajarilishini muntazam nazorat qilish: kontragent tomonidan majburiyatlarning bajarilishini nazorat qilish.

Asboblarni boshqarishning asosiy xavfi:

• Skorlash: mijozning kreditga layoqatliligini ma’lum mezonlar bo‘yicha baholash.

• Due Diligence: Bitim tuzishdan oldin kontragentni to‘liq tekshirish.

• Shartnoma mexanizmi: risklarni (kafolat, jarima, fors-major holatlari) minimallashtirish uchun turli shartnoma shartlaridan foydalanish.

Mijoz va yetkazib beruvchi risklarini tushunish va boshqarish muvaffaqiyatli biznes yuritishning muhim jihatlaridir.

Binomiy taqsimot har birida ikkita mumkin bo‘lgan natija (muvaffaqiyat yoki muvaffaqiyatsizlik) mavjud bo‘lgan qat'iy bir qator mustaqil sinovlarda ma’lum miqdordagi muvaffaqiyatlar ehtimolini tavsiflaydi.

Binom taqsimot quyidagilarni aniqlashga ehtimolini yaratadi:

- ✓ sifat nazorati: nuqsonli qismlarni aniqlash
- ✓ biologik tadqiqotlar: gen mutatsiyasi ehtimoli.
- ✓ marketing: mahsulot haqida ijobiy sharhlar soni.

Gipergeometrik taqsimot bu ko‘chmanchi aholidan qaytmasdan choy kurashida ma’lum bir turdagi elementlarning soni aniqlanishi mumkinligini tavsiflaydi. Masalan, mamlakatlar bo‘yicha aholi soni, populyatsiyadagi muvaffaqiyatli tipdagi elementlar soni, o‘lcham tanlash.

Bundan tashqari gipergeometrik taqsimot mahsulotni qabul qilish, partiyada nuqsonlar borligi tekshiriladi, genetika tadqiqotlari: populyatsiyadan genotiplarni tanlash, ma’lum miqdordagi yutuqli yozuvlar berilganda yutish ehtimolini aniqlashga yordam beradi.

Ikkita taqsimotni asosiy farqiga:

a) sinovlarning mustaqilligi: binomial taqsimotda sinovlar mustaqil, ammo gipergeometrik taqsimotda ular bog‘liq (reversiyasiz tanlov tufayli).

b) binomial: Agar sinovlar mustaqil bo‘lsa va muvaffaqiyat ehtimoli doimiy bo‘lsa.

c) gipergeometrik: Agar namuna yakuniy populyatsiyadan qaytmasdan olib ketilsa.

12.4. Puasson taqsimoti

Puasson taqsimoti - bu o‘zgarmas vaqt oralig‘ida va belgilangan fazoda sodir bo‘ladigan doimiy qiymatni tavsiflovchi ehtimollik taqsimoti, bu konstantalar qandaydir doimiy o‘rtacha intensivlik bilan sodir bo‘lishi va bir-biridan mustaqil bo‘lishi sharti bilan.

Puasson taqsimotidan qachon foydalanish kerak:

❖ kamdan-kam hodisalar: kichik vaqt oralig‘ida yoki kosmosning kichik hududida sodir bo‘lish ehtimoli juda kichik va sinovlarning umumiy soni katta bo‘lganda.

❖ mustaqil hodisalar: Hodisa bir-biridan mustaqil ravishda sodir bo‘lishi kerak.

❖ doimiy intensivlik: Har qanday vaqt oralig‘idagi hodisalarning o‘rtacha soni ushbu intervalning davomiyligiga mutanosib bo‘lishi kerak.

Boshlang‘ich:

• Qo‘ng‘iroqlar markaziga soatiga qo‘ng‘iroqlar soni.

• Bir metr gazlamadagi nuqsonlar soni.

• Radioaktiv moddaning ma’lum vaqt ichida parchalanadigan atomlari soni.

Puasson taqsimoti formulasi berilgan oraliq vaqtining doimiyga teng bo‘lish ehtimoli quyidagi formula bilan aniqlanadi:

$$P(X = k) = (\lambda^k * e^{(-\lambda)}) / k!$$[102]

Bu yerda:

• P(X = k) – aynan k voqea sodir bo‘lish ehtimoli.

• l – ma’lum vaqt oralig‘idagi hodisalarning o‘rtacha soni (tarqatish parametri).

• e – natural logarifm asosi (taxminan 2,71828 ga teng).

•k! – k sonining faktoriali.

Puasson taqsimotining xossalari:

• Matematik kutish: M(X) = l

• Dispersiya: D(X) = l

Puasson taqsimoti quyidagi sharoitlarda binomial taqsimot uchun chegara sifatida ko‘rib chiqilishi mumkin:

• Sinovlar soni cheksizlikka intiladi ($n \to \infty$).

• Har bir sinovda muvaffaqiyatga erishish ehtimoli nolga intiladi ($p \to 0$).

[102] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

• np mahsuloti qandaydir doimiy qiymatga intiladi l (np → l).

- Puasson taqsimotini qo‘llash:
- navbat nazariyasi: Ilovalar oqimini modellashtirish.
- ishonchlilik statistikasi: Uskunaning nosozliklarini tahlil qilish.
- fizika: Radioaktiv parchalanish tavsifi.
- ekologiya: noyob turlarning populyatsiyalarini modellashtirish.

Qachon binomial o‘rniga Puasson taqsimotidan foydalanish kerak:

• Mumkin bo‘lgan hodisalar soni juda ko‘p va har bir hodisaning ehtimoli juda kichik bo‘lganda.

• Voqealar bir-biridan mustaqil ravishda sodir bo‘lganda.

• Voqealarning o‘rtacha soni ma’lum bo‘lganda.

Nazorat savollari:

1. Jarayon tushunchasi va xususiyatlari?
2. Boshqaruv kartasi tushunchasining turlari?
3. Karta qurish jarayonini kuzatish?
4. Mijoz va yetkazib beruvchining xavfi?
5. Binom taqsimoti va gipergeometrik taqsimot?
6. Puasson taqsimoti?

XIII BOB. TANLANMA QABUL QILISH NAZORATI VA O‘LCHASHLARNING SIFATI

13.1. Sifatni nazorat qilish xususiyatlari. Kiruvchi nazorat.

Sifatni nazorat qilish - bu nomuvofiqlikni aniqlash va ularning belgilangan standartlarga muvofiqligini ta’minlash uchun mahsulot yoki xizmatlarning xususiyatlarini baholash va sinovdan o‘tkazishga qaratilgan jarayon. Bu nuqsonlarni aniqlash va jarayonlarni yaxshilash uchun tizimli tekshirish, sinov va tahlillarni o‘z ichiga oladi.

Sifat nazoratining asosiy xususiyatlari:

a) Profilaktik yondashuv. Sifat nazoratining asosiy xususiyatlaridan biri profilaktika yondashuvidir. Bu shuni anglatadiki, asosiy e’tibor faqat nuqsonlarni yuzaga kelgandan keyin aniqlashga emas, balki ularning paydo bo‘lishining oldini olishga ham qaratilgan. Sabab va ta’sir tahlili (FMEA) yoki nazorat jadvallari kabi usullardan foydalanish mumkin bo‘lgan muammolarni erta aniqlash va ularning yuzaga kelish xavfini kamaytirishga yordam beradi.

b) tizimli xarakterga ega. Sifat nazorati kengroq sifat menejmenti tizimining (QMS) bir qismidir. U vakuumda mavjud bo‘lolmaydi; uning samaradorligi tashkilotdagi boshqa jarayonlar bilan integratsiyalashuviga bog‘liq. Bunga jarayonlarni rejalashtirish, amalga oshirish va doimiy takomillashtirish kiradi, bu esa sifatni boshqarishning yagona mexanizmini yaratish imkonini beradi.

c) Statistik usullardan foydalanish. Sifatni nazorat qilish ko‘pincha ma’lumotlarni tahlil qilish va jarayonlarning holati to‘g‘risida xulosalar chiqarish imkonini beruvchi statistik usullarga asoslanadi. Statistik sifat nazorati (SQC) jarayonlarni kuzatish va anomaliyalarni aniqlash uchun nazorat jadvallari, spot tekshiruvlar va boshqa vositalardan foydalanishni o‘z ichiga oladi.

d) tashkilotning barcha darajalarini jalb qilish. Samarali sifat nazorati ishlab chiqarish liniyasida rahbariyatdan tortib ishchilargacha bo‘lgan barchani jalb qilishni talab qiladi. Har bir jamoa a’zosi sifat muhimligini tushunishi va nazorat jarayonlarida faol ishtirok etishi

kerak. Bu tashkilot ichida sifat madaniyatini yaratadi va umumiy ish faoliyatini yaxshilaydi.

e) mijozlar e’tiborini jalb qilish. Sifat nazorati mijozlar ehtiyojini qondirishga qaratilgan. Bu shuni anglatadiki, standartlar va nazorat usullarini ishlab chiqishda mijozlarning kutishlari va talablari hisobga olinishi kerak. Bu nafaqat standartlarga javob berish, balki mijozlar kutganidan oshib ketishga intilish ham muhimdir.

f) Doimiy takomillashtirish. Sifat nazorati statik jarayon emas. Bu doimiy tahlil va takomillashtirishni talab qiladi. PDCA (Plan-Do-Check-Act) kabi metodologiyalar tashkilotlarga sifat nazorati jarayonlarini takomillashtirishga tizimli yondashishga yordam beradi, ularning tegishli va samarali bo‘lishini ta’minlaydi.

Mahsulot sifatini nazorat qilish murakkab jarayon bo‘lib, unga ichki va tashqi ko‘plab omillar ta’sir ko‘rsatadi. Ushbu omillarni tushunish sizga boshqaruv tizimini optimallashtirish va ishlab chiqarish samaradorligini oshirish imkonini beradi.

Ichki omillarga quyidagilar kiradi:

• Tashkiliy tuzilma:

- Sifatni nazorat qilish funktsiyalarini markazlashtirish yoki markazsizlashtirish.
- Bo‘limlar o‘rtasida mas'uliyat taqsimotining aniqligi.
- Bo‘limlar o‘rtasida samarali aloqa.

• Xodimlar:

- sifat nazorati uchun mas'ul xodimlarning malakasi va tajribasi.
- xodimlarni rag‘batlantirish va nazorat jarayoniga jalb qilish.
- kadrlar tayyorlash va malaka oshirish tizimining mavjudligi.

• Texnologik jihozlar:

- o‘lchov vositalarining aniqligi va ishonchliligi.
- boshqarish jarayonlarini avtomatlashtirish.
- zamonaviy uskunalar.

• Standartlar va protseduralar:

- aniq va tushunarli sifat standartlari mavjudligi.
- ichki auditlarning muntazamligi.
- hujjatlarni boshqarish tizimining samaradorligi.

Tashqi omillarga quyidagilar kiradi:

• Qonunchilik:

- mahsulot sifatiga oid qonuniy talablar.
- qonunchilikdagi o‘zgarishlar.
- sanktsiyalar va cheklovlar.

• Iste’molchilar:

- iste’molchilarning mahsulot sifatiga bo‘lgan umidlari.
- iste’molchilarning afzalliklarini o‘zgartirish.
- iste’molchilarning shikoyatlari va da’volari.

• Yetkazib beruvchilar:

- Yetkazib beruvchilar tomonidan etkazib beriladigan xom ashyo va materiallarning sifati.
- Ta’minotning ishonchliligi.
- Yetkazib beruvchilar mahsulotlarining standartlarga muvofiqligi.

• Raqobatchilar:

- Raqobatchilar mahsulotlarining sifat darajasi.
- Raqobatchilar tomonidan qo‘llaniladigan yangi texnologiyalar va echimlar.

• Iqtisodiy sharoitlar:

- Iqtisodiy vaziyatning o‘zgarishi.
- Inflyatsiya.
- Valyuta kurslari.

Kirish nazorati - ishlab chiqarishga kiruvchi materiallar, yarim tayyor mahsulotlar va butlovchi qismlarning belgilangan talablarga muvofiqligini tekshirishga qaratilgan operatsiyalar majmui. Kiruvchi nazoratning maqsadi sifatsiz materiallardan foydalanishning oldini olishdan iborat bo‘lib, buning natijasida tayyor mahsulotlarning nuqsonlari va ularning sifati pasayishi mumkin.

Kiruvchi nazorat vazifalari:

• Yetkazib beruvchini aniqlash va yetkazib berilayotgan mahsulotlarning buyurtmaga muvofiqligi.

• qo‘llab-quvvatlovchi hujjatlarning normativ talablarga muvofiqligini tekshirish.

• nuqsonlar, shikastlanishlar, ifloslanishlarni vizual tekshirish.

• materialning asosiy parametrlari va xususiyatlarini o‘lchash (o‘lchamlari, og‘irligi, kimyoviy tarkibi va boshqalar).

• olingan natijalarni belgilangan tolerantlik va texnik shartlar bilan solishtirish.

• materialni qabul qilish yoki rad etish to‘g‘risida qaror qabul qilish.

• nazorat natijalarini hujjatlashtirish.

• kamchiliklarning sabablarini tahlil qilish va ularni bartaraf etish choralarini ishlab chiqish.

Kiruvchi tekshirish usullari:

• to‘liq nazorat: ishlab chiqarishning har bir birligini tekshirish. Yuqori qiymat yoki muhim materiallar uchun ishlatiladi.

• namuna olish: mahsulotning faqat bir qismini tekshirish. Katta hajmdagi etkazib berish uchun optimal.

• statistik nazorat: sifatni baholash va qabul qilish yoki rad etish to‘g‘risida qaror qabul qilish uchun statistik usullarni qo‘llash.

Qabul qilish va rad etish mezonlari:

• Mahsulotlar uchun texnik shartlarda yoki standartlarda belgilangan.

• Parametrlarning nominal qiymatlaridan ruxsat etilgan og‘ishlarni aniqlang.

• Cheklovlar, toleranslar yoki nazorat jadvallari sifatida taqdim etilishi mumkin.

Hujjatlashtirish:

• Materiallarni qabul qilish dalolatnomasi.

• Sinov hisoboti.

• Sifatni nazorat qilish kartasi.

13.2. Sifatni nazorat qilish kontseptsiyasi va baholash metodologiyasi

Sifatni nazorat qilish - bu mahsulot yoki xizmatlarning belgilangan standartlar va talablarga javob berishini ta’minlashga qaratilgan tizimli jarayon. U ishlab chiqarishning barcha bosqichlarini, ya’ni xomashyoni qabul qilishdan tortib, tayyor mahsulotni bozorga chiqarishgacha bo‘lgan bosqichlarni qamrab oladi.

Sifatni nazorat qilish maqsadlari:

a) Mahsulotning muvofiqligini ta’minlash: mahsulot spetsifikatsiyalar, standartlar va mijozlar talablariga javob berishiga ishonch hosil qiling.

b) Kamchiliklarning oldini olish: xatolarni tuzatish xarajatlarini minimallashtirish uchun ishlab chiqarishning boshida nuqsonlarni aniqlash va bartaraf etish.

c) Mijozlarning qoniqishini oshirish: mahsulot mijozning ehtiyojlari va umidlariga javob berishini ta’minlash, mijozlarning sodiqligini oshirish.

d) Xarajatlarni kamaytirish: qayta ishlash, nuqsonlar va mahsulot qaytishi bilan bog‘liq xarajatlarni kamaytirish.

e) Kompaniyaning obro‘sini oshirish: yuqori sifatli mahsulotlar bilan bog‘liq kompaniyaning ijobiy imidjini yaratish.

Sifatni nazorat qilish tamoyillari:

o Mijozlarga e’tibor qaratish: Barcha harakatlar mijozning ehtiyojlari va umidlarini qondirishga qaratilgan.

o Profilaktik choralar: nuqsonlarni topish va tuzatish emas, balki ularni oldini olish.

o Doimiy takomillashtirish: jarayonlar va mahsulotlarni takomillashtirish imkoniyatlarini doimiy ravishda izlash.

o Tashkilotning barcha darajalarining o‘zaro ta’siri: sifat nazorati maqsadlariga erishishda barcha xodimlarning ishtiroki.

o Dalillarga asoslangan: ma’lumotlar va tahlillar asosida qarorlar qabul qilish.

Sifatni nazorat qilish bosqichlari:

1. Rejalashtirish: maqsadlar, standartlar va nazorat usullarini belgilash.

2. Kirish nazorati: xom ashyo va materiallar sifatini tekshirish.

3.Operatsion nazorat: ishlab chiqarishning barcha bosqichlarida sifat nazorati.

4. Qabul qilish nazorati: jo‘natishdan oldin tayyor mahsulot sifatini tekshirish.

5. Ma’lumotlarni tahlil qiling va tuzatish choralarini ko‘ring: muammolarni aniqlash va yaxshilash uchun nazorat natijalarini tahlil qiling.

Sifatni nazorat qilish vositalari:

- Statistik usullar: nazorat diagrammasi, gistogramma, Pareto diagrammasi.
- Standartlar: ISO 9001, GOSTlar, sanoat standartlari.
- Tekshiruvlar: vizual tekshirish, o‘lchovlar.
- Testlar: fizik, kimyoviy, funksional.
- Auditlar: sifat tizimining standartlar talablariga muvofiqligini baholash.

Sifat nazoratining ahamiyati har qanday tashkilotning muvaffaqiyatida asosiy rol o‘ynaydi. Bu imkon beradi:

- Bozor ulushini oshirish: yuqori sifatli mahsulotlar tufayli.
- Xarajatlarni kamaytirish: nuqsonlar va qayta ishlashning oldini olish orqali.
- Hosildorlikni oshirish: ishlab chiqarish jarayonlarini optimallashtirish orqali.
- Raqobat ustunliklarini mustahkamlash: yuqori sifatli mahsulotlar bilan raqobatchilar orasida ajralib turish.

Sifatni baholash metodologiyasi - bu mahsulot, jarayon yoki xizmatning belgilangan talablar va kutishlarga qanchalik mos kelishini aniqlash imkonini beruvchi tizimli vositalar va protseduralar to‘plami. U tahlilning miqdoriy va sifat usullarini o‘z ichiga oladi.

Sifatni baholashning maqsadlari:

• Kuchli va zaif tomonlarini aniqlash: nima yaxshi ishlashini va nimani yaxshilash kerakligini tushunish.

• Aniq qarorlar qabul qilish: taxminlarga emas, balki ob'ektiv ma’lumotlarga asoslanadi.

• Mijozlarning qoniqish darajasini oshirish: mahsulot yoki xizmat mijozlar kutganiga javob berishiga ishonch.

• Xarajatlarni kamaytirish: sifatsizligi bilan bog‘liq chiqindilarni aniqlash va yo‘q qilish.

• Obro‘-e’tiborni oshirish: Yuqori sifatga sodiqlikni namoyish eting.

Sifatni baholashning asosiy bosqichlari:

1. Sifat mezonlarining ta’rifi: Baholash uchun foydalaniladigan ko‘rsatkichlarni tanlash.

2. Ma’lumotlarni yig‘ish: so‘rovlar, kuzatishlar, hujjatlarni tahlil qilish kabi ma’lumotlarni to‘plashning turli usullaridan foydalanish.

3. Ma’lumotlarni tahlil qilish: statistik usullar va boshqa vositalar yordamida to‘plangan ma’lumotlarni qayta ishlash.

4. Standartlar bilan taqqoslash: Olingan natijalarni belgilangan standartlar yoki maqsadli qiymatlar bilan taqqoslash.

5. Xulosa va tavsiyalarni shakllantirish: Sifatni oshirish bo‘yicha chora-tadbirlar rejasini ishlab chiqish.

Sifatni baholash usullari quyidagilardan iborat:

1. Miqdoriy usullar:

a. statistik tahlil: nazorat diagrammalari, histogrammalar, Pareto diagrammalari kabi ma’lumotlarni tahlil qilish uchun statistik usullardan foydalanish.

b. o‘lchov: mahsulot yoki jarayonning miqdoriy xususiyatlarini aniqlash.

c. sinov: Mahsulotni spetsifikatsiyalarga javob berishini tekshirish.

2. Sifatli usullar:

a. so‘rovlar: mijozlar va xodimlarning fikrlarini to‘plash.

b. kuzatishlar: jarayonlar va natijalarni kuzatish.

c. hujjatlarni tahlil qilish: sifat bilan bog‘liq hujjatlarni tekshirish.

d. fokus-guruhlar: manfaatdor tomonlar guruhi bilan muammolar va imkoniyatlarni muhokama qilish.

Sifat ko‘rsatkichlariga misollar:

- Mahsulot uchun: Ishonchlilik, chidamlilik, funksionallik, tashqi ko‘rinish.
- Jarayon uchun: Bajarish vaqti, mahsuldorlik, resurslar samaradorligi.
- Xizmat uchun: Xizmat tezligi, xodimlarning xushmuomalaligi, buyurtmani bajarishning aniqligi.

Sifatni baholash vositalari:

- ISO 9001: Sifat menejmenti tizimlari uchun xalqaro standart.
- Olti Sigma: jarayonni takomillashtirish va nuqsonlarni kamaytirish metodologiyasi.
- Lean: isrofgarchilikni minimallashtirishga qaratilgan boshqaruv falsafasi.
- Deming usuli: doimiy takomillashtirish uchun PDCA (Plan-Do-Check-Act) sikli.

Samarali sifatni baholash metodologiyasi tashkilotlarga quyidagilarga imkon beradi:

a. O‘zgarishlarga tezda javob bering: muammolarni erta aniqlang va ularni tuzatish uchun chora ko‘ring.

b. Raqobatbardoshlikni oshirish: Yuqori sifatli mahsulot va xizmatlarni taklif qilish.

c. Mijozlarning ehtiyojlarini qondirish: mijozlar bilan uzoq muddatli munosabatlarni o‘rnatish.

d. Xarajatlarni kamaytirish: nuqsonlar va qayta ishlash bilan bog‘liq yo‘qotishlarni minimallashtirish.

13.3. O‘lchovlarning sifati. O‘lchovlar sifatini aniqlash

O‘lchovlarning sifati - o‘lchov natijalarining o‘lchov qiymatining haqiqiy qiymatiga mos keladigan darajasi. Olingan ma’lumotlarning ishonchliligi va natijada qabul qilingan qarorlarning to‘g‘riligi o‘lchovlar sifatiga bog‘liq.

Sifatni o‘lchash komponentlari:

a) Aniqlik: o‘lchov natijalarining o‘lchangan miqdorning haqiqiy qiymatiga yaqinlik darajasi.

b) Aniqlik: o‘lchov xatosining tizimli komponenti, o‘lchov natijalarining haqiqiy qiymatga nisbatan siljishini tavsiflovchi.

c) Reproduktivlik: turli operatorlar tomonidan, turli asboblarda, turli sharoitlarda amalga oshirilgan o‘lchovlar o‘rtasidagi kelishuv darajasi.

d) Takroriylik: bir xil asbobda bir xil sharoitlarda bir xil operator tomonidan amalga oshirilgan takroriy o‘lchovlar natijalari o‘rtasidagi kelishuv darajasi.

O‘lchov sifatiga ta’sir qiluvchi omillar:

- o‘lchash uskunasining xarakteristikalari: aniqlik, sezgirlik, ko‘rsatkichlarning barqarorligi.
- O‘lchash shartlari: harorat, namlik, tebranish, elektromagnit maydonlar.
- Operator malakasi: o‘lchash texnikasi bo‘yicha bilim, o‘lchash uskunalari bilan ishlash qobiliyati.
- O‘lchash texnikasi: o‘lchash usulini tanlash, operatsiyalarni bajarish tartibi.O‘lchov aniqligi va xatosini baholash:
- O‘lchov xatosi: o‘lchov natijasi va o‘lchangan miqdorning haqiqiy qiymati o‘rtasidagi farq.

Xatolar turlari:

-tizimli xatolar: doimiy bo‘lib, o‘lchash uskunalari yoki o‘lchash texnikasining nomukammalligi bilan bog‘liq.

-tasodifiy xatolar: tasodifiy omillar tufayli yuzaga keladi va tabiatan tasodifiydir.

-qo‘pol xatolar: operator xatolari yoki uskunaning nosozligi natijasida yuzaga kelgan.

Xatolarni baholash usullari:

-to‘g‘ridan-to‘g‘ri o‘lchovlar: o‘lchov natijalarini standart bilan taqqoslash.

-bilvosita o‘lchovlar: komponent o‘lchovlarining ma’lum xatolaridan xatoni hisoblash.

-statistik usullar: bir qator o‘lchovlar natijalariga ko‘ra xatoni baholash.

O‘lchov sifati - o‘lchov natijalarining o‘lchangan qiymatning haqiqiy qiymatiga muvofiqligi darajasini aks ettiruvchi xususiyatlar to‘plami. Boshqacha qilib aytganda, bu olingan ma’lumotlarning haqiqatni qanchalik to‘g‘ri aks ettirishining o‘lchovidir.

O‘lchovlarning sifati aniqlik, ishonchlilik, to‘g‘rilik, konvergentsiya, takrorlanuvchanlik va o‘lchov xatosi bilan tavsiflanadi.

Aniqlik - bu o‘lchovlarning sifati, ularning natijalari o‘lchangan qiymatning haqiqiy qiymatiga yaqinligini aks ettiradi.Yuqori o‘lchov aniqligi tizimli va tasodifiy kichik xatolarga mos keladi. Aniqlik nisbiy

xato modulining o‘zaro qiymati bilan aniqlanadi. Misol uchun, agar o‘lchov xatosi 0,05% bo‘lsa, unda aniqlik 1/0,0005 = 2000 bo‘ladi.

O‘lchovlarning ishonchliligi o‘lchov natijalariga ishonch darajasini tavsiflaydi. Xatolarni baholashning ishonchliligi ehtimollar nazariyasi va matematik statistika qonunlari asosida aniqlanadi. Bu har bir aniq holat uchun xatolari belgilangan chegaralardan oshmaydigan natijani olishni ta’minlaydigan o‘lchash vositalari va usullarini tanlash imkonini beradi.

O‘lchov aniqligi - o‘lchov natijalarida tizimli xatolarning nolga yaqinligini aks ettiruvchi o‘lchovlarning sifati.

Konvergentsiya - bir xil sharoitlarda bajarilgan o‘lchov natijalarining bir-biriga yaqinligini aks ettiruvchi o‘lchovlarning sifati. O‘lchovlarning yaqinlashishi tasodifiy xatolar ta’sirini aks ettiradi.

Qayta ishlab chiqarish - turli sharoitlarda (turli vaqtlarda, turli joylarda, turli usullar va vositalardan foydalangan holda) bajarilgan o‘lchov natijalarining bir-biriga yaqinligini aks ettiruvchi o‘lchovlarning sifati.

O‘lchov xatosi - o‘lchov natijasining o‘lchov qiymatining haqiqiy (haqiqiy) qiymatidan og‘ishi. O‘lchov xatosi bir qator komponentlarning yig‘indisi bo‘lib, ularning har biri o‘z sababiga ega.

Xatolar sabablarining quyidagi guruhlarini ajratish mumkin:

- ❖ o‘lchov asbobining noto‘g‘ri o‘rnatilishi yoki ish paytida sozlash darajasining o‘zgarishi;
- ❖ o‘lchov ob'ektini o‘lchash joyiga noto‘g‘ri o‘rnatish;
- ❖ o‘lchov vositasining o‘lchash sxemasida axborotni qabul qilish, o‘zgartirish va berish jarayonida xatolar;
- ❖ o‘lchash vositalari va ob'ektiga tashqi ta’sirlar (harorat va bosimning o‘zgarishi, elektr va magnit maydonlarning ta’siri, tebranish va boshqalar);
- ❖ o‘lchangan ob'ektning xossalari;
- ❖ operatorning malakasi va holati.

Xatolarning sabablarini tahlil qilishda, birinchi navbatda, o‘lchov natijasiga sezilarli ta’sir ko‘rsatadiganlarni aniqlash kerak. Tahlil ma’lum bir ketma-ketlikda amalga oshirilishi kerak.

O‘lchov sifatiga ta’sir qiluvchi omillar:

a) O‘lchov uskunasining xarakteristikalari: ko‘rsatkichlarning aniqligi, sezgirligi, barqarorligi.

b) O‘lchash texnikasi: Usulni to‘g‘ri tanlash, protseduraga rioya qilish.

c) O‘lchash shartlari: Harorat, namlik, tebranish, elektromagnit maydonlar.

d) Operator malakasi: Texnikalarni bilish, asbob-uskunalar bilan ishlash qobiliyati.

e) Tasodifiy xatolar: o‘lchov natijalarining tarqalishiga olib keladigan boshqarilmaydigan omillar.

f) Tizimli xatolar: nomukammal uskunalar yoki metodologiya bilan bog‘liq doimiy xatolar.O‘lchovlar sifatini baholash usullari:

g) Standart bilan solishtirish: o‘lchov natijalarini miqdorning ma’lum haqiqiy qiymati bilan solishtirish.

h)Turli o‘lchov usullaridan olingan natijalarni solishtirish: Turli usullar bilan olingan natijalar o‘rtasidagi kelishuvni baholash.

i) Statistik tahlil: Natijalarning aniqligi va ishonchliligini baholash uchun statistik usullardan foydalanish.

j) Noaniqlik tahlili: Har xil turdagi xatolar va ularning o‘lchov natijalariga ta’sirini baholang.

Yuqori sifatli o‘lchovlar tadqiqot, ishlab chiqarish, tibbiyot va boshqa sohalarda asosli qarorlar qabul qilish uchun asosdir. U quyidagilarni ta’minlaydi:

- Tadqiqot natijalarining ishonchliligi.
- Texnik tizimlarning ishonchliligi.
- Mahsulot va jarayon xavfsizligi.
- Ishlab chiqarish samaradorligi.

Yuqori sifatli o‘lchovlarni ta’minlash uchun quyidagilar zarur:

- Zamonaviy va aniq kalibrlangan uskunalardan foydalaning.
- To‘g‘ri o‘lchash usullarini ishlab chiqish va qo‘llash.
- Uskunani muntazam kalibrlash va usullarni tekshirish.
- Xodimlarning malakasini ta’minlash.
- O‘lchov sifatini nazorat qilish tizimlarini joriy etish.

13.4. Kirish rejasining operatsion belgisidan foydalanish tartibi. Randomizatsiya (tasodifiylashtirish)

Qabul qilish rejasining operatsion xususiyati - bu paydo bo‘lgan holatlarga qarab rejaga tezda o‘zgartirishlar kiritish imkonini beruvchi dinamik rejalashtirish elementi. U rejalashtirishning moslashuvchanligi va moslashuvchanligini ta’minlaydi, tashqi va ichki muhitdagi o‘zgarishlarga tezda javob berishga imkon beradi.

Kirish rejasining operatsion belgisidan foydalanish tartibi:

1. Faoliyatning asosiy ko‘rsatkichlarini (KPI) aniqlang: Reja maqsadlariga erishishni eng aniq aks ettiruvchi ko‘rsatkichlarni tanlang. Bular miqdoriy (masalan, sotish hajmi, unumdorlik) va sifat (mijozlarning qoniqish darajasi, nuqson darajasi) ko‘rsatkichlari bo‘lishi mumkin.

2. Chegara qiymatlarini belgilash: Har bir KPI uchun rejalashtirilgan qiymatlardan qabul qilinadigan og‘ishlarni aniqlang. Agar ushbu chegaralar oshib ketgan bo‘lsa, tuzatish choralarini ko‘rish kerak.

3. O‘zgarishlar stsenariylarini ishlab chiqing: rejaning bajarilishiga ta’sir qilishi mumkin bo‘lgan turli xil o‘zgarishlarni o‘ylab ko‘ring. Masalan, bu mahsulotlarga bo‘lgan talabning o‘zgarishi, yangi raqobatchilarning paydo bo‘lishi, qonunchilikdagi o‘zgarishlar va boshqalar bo‘lishi mumkin.

4. Kim mas’ul ekanligini aniqlang: KPI monitoringi va rejadan chetga chiqqan taqdirda qarorlar qabul qilish uchun kim javobgar bo‘lishini aniqlang.

5. Harakatlar algoritmini ishlab chiqish: Har bir mumkin bo‘lgan vaziyat uchun aniq harakat algoritmini ishlab chiqish. Ushbu algoritm quyidagilarni o‘z ichiga olishi kerak:

a) qo‘shimcha ma’lumot to‘plash.
b) vaziyat tahlili.
c) rejani o‘zgartirish to‘g‘risida qaror qabul qilish.
d) tuzatish choralarini ishlab chiqish.
e) manfaatdor tomonlar bilan o‘zgarishlarni muvofiqlashtirish.
f) rejaga o‘zgartirishlar kiritish.

6. Muntazam monitoring: KPIlarni muntazam ravishda kuzatib boring va ularni belgilangan chegaralar bilan taqqoslang.

7. Natijalarni tahlil qilish: Qabul qilingan qarorlar samaradorligini tahlil qilish va harakatlar algoritmiga zarur tuzatishlar kiritish.

Operatsion belgidan foydalanishga misol. Faraz qilaylik, kompaniya yangi mahsulot ishlab chiqarishni rejalashtirmoqda. Asosiy ishlash ko‘rsatkichlaridan biri bu birinchi oydagi savdo hajmi. Agar haqiqiy savdo hajmi rejalashtirilganidan 20% past bo‘lsa, bu rejani tuzatish kerakligi haqida signal bo‘ladi.

Tuzatish choralari sifatida quyidagi harakatlar amalga oshirilishi mumkin:

• Sabablarni tahlil qilish: past sotilish sabablarini aniqlash uchun bozor tadqiqotini o‘tkazing.

• Marketing strategiyasini sozlash: reklama kampaniyasini o‘zgartirish, narxni pasaytirish, yangi savdo kanallarini ishlab chiqish.

• Ishlab chiqarishni optimallashtirish: yangi talab darajasiga muvofiq ishlab chiqarish rejalarini moslashtirish.

Operativ belgidan foydalanishning afzalliklari:

- Rejalashtirishning moslashuvchanligini oshirish: o‘zgaruvchan sharoitlarga tezda moslashish qobiliyati.
- Qaror qabul qilish sifatini oshirish: ob'ektiv ma’lumotlar asosida qaror qabul qilish.
- Xatarlarni kamaytirish: muammolarni o‘z vaqtida aniqlash va hal qilish.
- Operatsion samaradorlikni oshirish: resurslardan foydalanishni optimallashtirish.

Tasodifiylashtirish - elementlarni guruhlarga tasodifiy belgilash yoki populyatsiyadan namunalarni tanlash jarayoni. Ushbu usul ilmiy tadqiqotlar, statistika, informatika va ob'ektivlikni ta’minlash va tizimli xatolar ta’sirini bartaraf etish muhim bo‘lgan boshqa sohalarda keng qo‘llaniladi.

Nima uchun randomizatsiya kerak:

a) Tanlovning tarafkashligini bartaraf etish: Eksperimental ishtirokchilarni guruhlarga ajratganimizda, guruhlar imkon qadar bir-

biriga o‘xshash bo‘lishi muhimdir. Tasodifiylashtirish tajriba natijalariga ta’sir qilishi mumkin bo‘lgan ma’lum xususiyatlarga ega bo‘lgan bir guruhda ko‘proq odamlar bo‘lgan vaziyatdan qochishga yordam beradi.

b) Ob’yektivlikni ta’minlash: Tasodifiylashtirish tadqiqotchilarning ishtirokchilarni guruhlarga taqsimlashda ongli yoki ongsiz ta’sir qilish imkoniyatini yo‘q qiladi.

c) Natijalarning ishonchliligini oshirish: Randomizatsiya tufayli eksperiment natijalari butun aholi uchun yanada umumlashtiriladi.Randomizatsiyadan foydalanishga misollar:

d) Tibbiyot: Turli xil muolajalar samaradorligini solishtirish uchun bemorlarni guruhlarga ajratish.

e) Sotsiologiya: vakillik namunasini olish uchun so‘rovlar uchun respondentlarni tanlash.

f) Kompyuter fanlari: Tasodifiy sonlarni yaratish, algoritmlarni sinash uchun tasodifiy ketma-ketliklarni yaratish.

g) Statistika: Statistik tahlil uchun namunalarni shakllantirish.

Randomizatsiya usullari:

- Tasodifiy raqamlar jadvali: Ishtirokchilarga guruh raqamlarini belgilash uchun tasodifiy raqamlar jadvalidan foydalaning.
- Kompyuter dasturlari: Maxsus dasturlar yordamida tasodifiy ketma-ketliklarni yaratish.
- Bloklarni tasodifiylashtirish: Ishtirokchilarni bloklarga bo‘lish va ularni har bir blok ichida tasodifiy belgilash.
- Stratifikatsiyalangan randomizatsiya: populyatsiyani bir hil guruhlarga (qatlamlarga) bo‘lish va har bir qatlam ichida randomizatsiyani o‘tkazish.

Esda tutish muhim:

❖ Haqiqiy randomizatsiya: ob'ektivlikni ta’minlash uchun tasodifiy tasodifiy bo‘lishi kerak. Ba’zi hollarda psevdor tasodifiy raqamlardan foydalanish etarli bo‘lmasligi mumkin.

❖ Namuna hajmi: Namuna hajmi qanchalik katta bo‘lsa, randomizatsiya natijalari shunchalik aniqroq bo‘ladi.

❖ Randomizatsiyaga muvofiqlikni kuzatish: Xatolarga yo‘l qo‘ymaslik uchun tasodifiy jarayonni diqqat bilan kuzatib borish kerak.

Ilmiy tadqiqotlarda randomizatsiyaning ahamiyati shundan iboratki, randomizatsiya dalillarga asoslangan tibbiyotning asosiy tamoyillaridan biridir. Bu tadqiqot natijalariga tashqi omillarning ta’sirini minimallashtirish va xulosalarning ishonchliligini oshirish imkonini beradi.

Randomizatsiya orqali biz kuzatilayotgan ta’sirlar boshqa omillarga emas, balki o‘rganilayotgan aralashuvga bog‘liqligiga ishonch hosil qilishimiz mumkin.

Nazorat savollari:

1. Sifatni nazorat qilish xususiyatlari?
2. Kiruvchi nazorat nima?
3. Sifatni nazorat qilish kontseptsiyasi va baholash metodologiyasi?
4. O‘lchovlarning sifati qanday?
5. O‘lchovlar sifatini aniqlash?
6. Kirish rejasining operatsion belgisidan foydalanish tartibi?
7. Randomizatsiya (tasodifiylashtirish) ta’rifi va usullari?

XIV BOB. ISHLAB CHIQARISHNI SERTIFIKATLASHTIRISH

14.1. Sertifikatsiyalash asoslari

Sertifikatsiya – bu mahsulotni standartlarga, texnik shartlarga javob berishini hujjatlar orqali tasdiqlashdir. Mahsulot sertifikatlash mahsulotga muvofiqlik sertifikati berish orqali uning tegishli standartlar va texnik xujjatlarga javob berishini tasdiqlashdir.

“Sertifikatlash” tushunchasi standartlashtirish bo‘yicha maxsus Xalqaro Kengash Komiteti tashkiloti (ISO) tomonidan ishlab chiqilgan.

Sertifikatlash (muvofiqlik sertifikatlashi) umumiy tushuncha bo‘lib, mahsulotni texnologik jarayonlarni va xizmatlarni sertifikatlashda uchinchi tomonning (bir tomon – ishlab chiqaruvchi, ikkinchi tomon – iste’molchi) ishtirok etishini nazarda tutadi.

ISO muvofiqlikning 3 ta ko‘rinishini o‘rnatadi:[103]

a) muvofiqlik haqida ariza;
b) muvofiqlik attestatsiyasi;
c) muvofiqlik sertifikatsiyasi;

Muvofiqlik haqida ariza – bu ishlab chiqaruvchining arizasi bo‘lib, anda sertifikatlash tashkilotlaridan tashqarida ishlab chiqarilgan mahsulot, texnologik jarayon yoki xizmatlarning ma’lum standartlarga yoki boshqa me’yoriy-texnikaviy hujjatlarga javob berishiga ishlab chiqaruvchining o‘z-o‘zini sertifikatlash deb ham ataladi.

Muvofiqlik attestatsiyasi – bu ma’lum mahsulot namunasi ma’lum standartlar yoki me’yoriy-texnik xujjatlarga javob berishi to‘g‘risida uchinchi tomon, sinov laboratoriyasining arizasidir. Bunda ishlab chiqarilgan mahsulotlar seriyasining muvofiqligiga baho berilmaydi, balki sinov o‘tkazish uchun yuborilgan mahsulot namunasining sifatigagina kafolat beriladi.[104]

[103] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.
[104] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

Muvofiqlik sertifikatsiyasi – ishlab chiqarilgan mahsulot, texnologik jarayon yoki xizmatlarning ma’lum standart va me’yoriy texnik ujjatlarga javob berishiga uchinchi tomonning bergan kafolatidir.[105]

Shunday qilib, muvofiqlik sertifikatsiyasi uchinchi tomon orqali kafolatlanadi va o‘rnatilgan qonunlarga muvofiq tashkiliy sistema chegarasida amalga oshirilgandagina tan olinadi. Bunda uchinchi tomon seriyali ishlab chiqarilgan mahsulotlarning standartlar shartiga absolyut jihatdan emas, balki ma’lum ishonchlilik darajasi bilan javob bera olishini tasdiqlaydi. Ushbu ishonchlilik darajasi mahsulotning o‘rnatilgan shartlarga muvofiqligini ta’minlovchi ishlar hajmiga bog‘liq holda turlicha bo‘lishi mumkin.

Sifatni baholashda ishonchlilik darajasi qanchalik yuqori bo‘lsa, mahsulot sifatini ta’minlash bo‘yicha amalga oshirilgan ishlar hajmi shunchalik katta bo‘ladi, ammo mahsulotning standart shartlariga muvofiqligining ishonchlilik darajasi qanchalik past bo‘lsa, uni ekspluatatsiya qilish harajatlari shunchalik katta bo‘ladi.

Ko‘rinib turibdiki, mahsulotni ekspluatatsiya qilish va sifatini ta’minlashga ketgan harajatlarning minimal qiymati mahsulotning standart shartlariga muvofiqligini talab etilgan darajada ishonchlilik bilan javob berishining optimal darajada bo‘lishini ta’minlaydi.

Muvofiqlik sertifikatsiyasi sertifikatlash sistemasi chegarasida amalga oshiriladi. Sistema chegarasida sertifikatsiyalash yagona qonunlar asosida amalga oshirilishi kerak. Sertifikatlash sistemalari 3 ta darajada: milliy, regional va halqaro darajada yaratilishi mumkin.

Ayrim mahsulot turi, texnologik jarayon yoki xizmatlarga nisbatan sertifikatlash sistemasini ifodalovchi sertifikatlash sxemalari mavjud.

Mahsulotning standart shartlariga javob berishi muvofiqlik sertifikati yoki muvofiqlik belgisi bilan tasdiqlanadi.

Muvofiqlik sertifikati - mahsulot texnologik jarayon yoki xizmatlar tegishli standart yoki me’yoriy hujjatlarga mos kelishini tasdiqlovchi, sertifikatsiyalash sistemasi qoidalariga muvofiq berilgan hujjatdir.[106]

---

[105] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

[106] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

Muvofiqlik belgisi – bu qonun tomonidan himoyalanadigan belgi bo‘lib, sertifikatsiyalash sistemasi qoidalariga ko‘ra foydalanilib, mahsulot, texnologik jarayon yoki xizmatlartegishli standartlarga javob bera olishini kafolatlaydi.

Muvofiqlik sertifikati va belgisi tuzilishiga ko‘ra ham, mazmuniga ko‘ra ham sertifikatlash sistemasi tomonidan o‘rnatilgan shartlarga javob berishi kerak. Ular amaldagi qonunlarga ko‘ra beriladi.

Shuni ta’kidlash kerakki, sertifikatsiya iste’molchiga mahsulotning standartlarga to‘liq javob beradigan ishlab chiqarilganligi uchun kafolatberadi. Ammo u, mahsulotni jahon bozori darajasidagi yuqori texnik darajada ishlab chiqarilganligini kafolatlamaydi.

14.2. Sertifikatlash sistemasining turlari

Yuqorida aytib o‘tilganidek, sertifikatsiya o‘z-o‘zini sertifikatlash va uchinchi tomon orqali sertifikatlashga bo‘linadi.

O‘z-o‘zini sertifikatlashda muvofiqlik sertifikatlari tayyorlovchilar tomonidan beriladi. Ularda, oqibatda, korxonani nomi, mahsulotning sertifikatlashga tegishli bo‘lgan tavsiflari ro‘yxati, qabul qilingan mahsulotlar partiyasini tartib raqami, shuningdek mana shu mahsulotga nisbatan amaldagi me’yoriy-texnikaviy hujjatlar ko‘rsatiladi.

O‘z-o‘zini sertifikatlashda quyidagilarga asoslanadi:

a) mahsulotga nisbatan aniq va to‘liq ma’lumotlarning (standartlar, texnik shartlar va boshqa me’yoriy texnikaviy hujjatlarning) bo‘lishi;

b) korxonada sifatni nazorat qilishni tashkil etishning yuqori darajasi: materiallar va yarimfabrikatlar, texnologik jarayonning barcha bosqichlari, tayyor mahsulot, uni o‘rash-joylash bo‘yicha;

c) ishlab chiqaruvchilar tomonidan muvofiqlik arizasiga ko‘ra mahsulotning standart shartlariga va boshqa me’yoriy-texnikaviy hujjatlarga javob berishiga to‘liq mas’uliyatni, javobgarlikni tan olish.

Bunda yuridik yoki administrativ mas’uliyat emas, balki iste’molchilar oldidagi ma’naviy mas’uliyat, sifatning nomuvofiqligi sababli bozorda o‘z mahsulotiga nisbatan talabni yo‘qotib qo‘yish havfi

mas’uliyati nazarda tutiladi. Umuman olganda firmaning nufuzi uchun javobgarlik nazarda tutiladi.

O‘z-o‘zini sertifikatlash AQSH, Kanada, Germaniya, Gollandiya va boshqa ko‘pgina holatlarda keng tarqalgan. Bu davlatlarda ko‘p hollarda ishlab chiqaruvchi korxona maxsus o‘rash joylash ishlarini amalga oshirish yoki mahsulotning milliy standartlarga javob berishini tasdiqlovchi sertifikatlar berish orqali uning sertifikatlashtirilganligini ko‘rsatadi.[107]

O‘z-o‘zini sertifikatlashdan farqli ravishda uchinchi tomon orqali sertifikatsiyalashtirish betaraf tomon orqali amalga oshiriladi ya’ni, sertifikatlashtirishning amaldagi qoidalariga muvofiq holda to‘g‘ri amalga oshirilganligini baholash va tasdiqlash va namunalarni sinovdan o‘tkazish, ishlab chiqarishning texnologik jarayoni holatini nazorat qilish.

Shuni ta’kidlash zarurki, u yoki bu sertifikatsiyalash sistemasini tanlash mahsulotning tabiatiga, ishlab chiqarishning o‘ziga xos xususiyatlariga, ayirm davlatlarning iqtisodiy shart-sharoitlariga va boshqalarga bog‘liqdir.

Sertifikatsiyalash ishlarini amalga oshirish uchun quyidagilar asos bo‘lib xizmat qiladi:

1) tovar ishlab chiqaruvchining imkoniyatlariga, import qiluvchi davlat qonunlariga, iste’mol shartlariga javob berishi to‘g‘risida xulosa chiqarish mumkin bo‘lgan kriteriylarni tanlash;

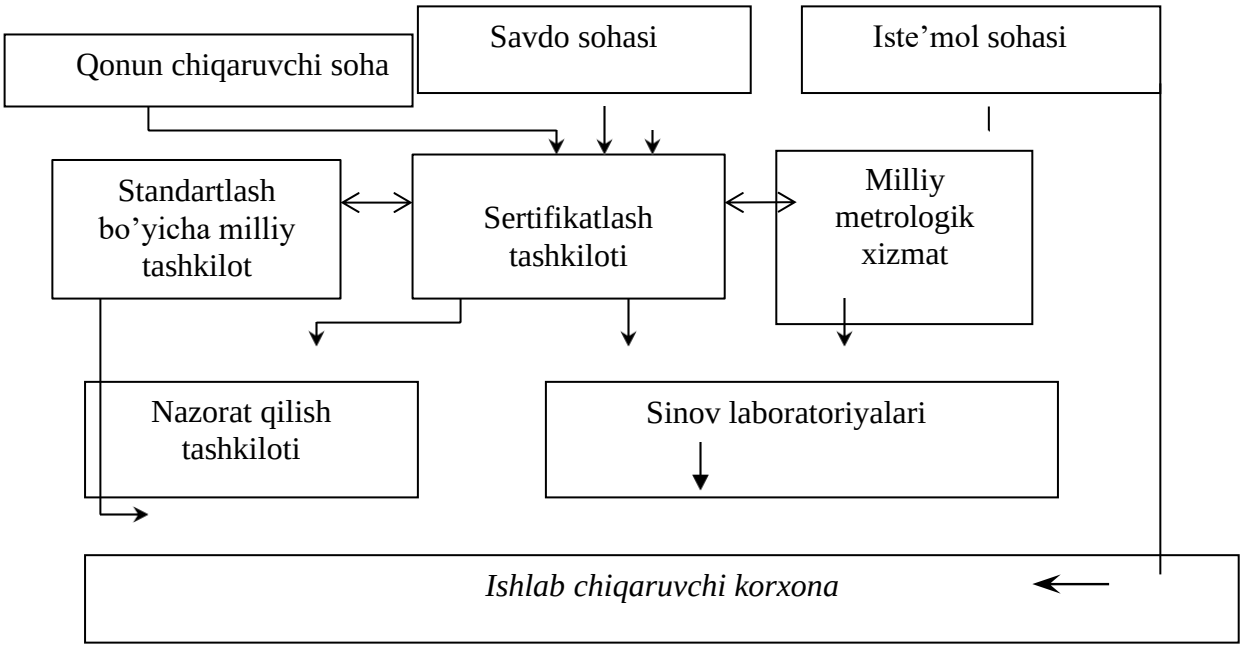
2) sertifikatsiyalash tashkilotining reputatsiyasi, uning kompetentligi, shuningdek sinov o‘tkazuvchi davtgohlar va o‘lchov asboblarini takomillashtirish;

3) texnologik jarayonlar va sifatni boshqarish sistemasini qo‘llashning muhimligi;

4) qabul qilingan sertifikatsiyalash prinsiplarini boshqa sertifikatsiyalash sistemalari prinsiplari bilan o‘zaro taqqoslash mumkinligi.

[107] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

Umumiy holda uchinchi tomon orqali sertifikatsiyalash sistemasining tashkiliy tuzilishini quyidagicha tasvirlash mumkin (14.1-rasm).



14.2.1-rasm. Uchinchi tomon orqali sertifikatsiyalash sistemasining tashkiliy tuzilishi[108]

Sertifikatsiyalash sistemasining murakkabligiga qarab uchinchi tomon turli tashkilotlarining bo‘lishi nazarda tutiladi. Birinchi sistemada keltirilgan namunalarni faqatgina tipik sinov, o‘tkazilganda, faqat bitta sertifikatsiyalash tashkilotiga ega bo‘lishi etarlidir.

Sertifikatlash tashkiloti sistemaga va uning faoliyatiga boshchilik qiladi:

-ayrim mahsulotlar sifatini nazorat qilishni mamlakatimizda joriy etilgan qonuniyatlar va normativ aktlar bo‘yicha tashkil etish;

-savdo sohasi va mahsulotning iste’molchilari tomonidan ilgari surilayotgan standartlar bo‘yicha shartlarga rioya qilish majburiyatlari bo‘yicha.

Mazkur korxona tashkilot uchinchi tomonning barcha umumiy sinovlarni o‘tkazish, korxonada va savdo sohasida tovar ish xizmat

[108] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

mahsulot sifatini nazorat qilish, nazoratni tashkil qilish va boshqa shu kabilar bilan bog‘liq bo‘lgan vazifalarini bajaradi.

Sinovlar xususiy laboratoriyalarda amalga oshiriladi, agar ular yo‘q bo‘lsa, u holda ayrim funktsyalarni bajarish bo‘yicha ixtisoslashgan milliy tashkilotlarning laboratoriyalarida amalga oshiriladi.

Sertifikatlash tashkilotlarining asosiy funksiyalariga quyidagilar kiradi:[109]

a) qabul qilingan sistema chegarasida sertifikatsiyani amalga oshirish tartibini ishlab chiqish;

b) sertifikatlash sinovlarini amalga oshirish uchun sinov laboratoriyalarini attestatsiyadan o‘tkazish;

c) ishlab chiqaruvchi korxonalarda mahsulot sifatini ta’minlash sistemalarini baholash;

d) korxonalarni sertifikatsiyalash sistemalariga kiritish to‘g‘risida qaror qabul qilish;

e) muvofiqlik sertifikatini yoki muvofiqlik belgisi bilan mahsulot ishlb chiqarishni kafolatlaydigan litsenziyani berish;

f) sertifikatsiyalanadigan mahsulotlar ro‘yxatini olib borish;

g) sertifikatsiyalanayotgan mahsulotning sifati to‘g‘risidagi munozaralarni ko‘rib chiqish.

Uchinchi tomon orqali sertifikatsiyalash sistemalari quyidagi holatlarda tuzilishi mumkin:

-ishlab chiqaruvchilar assotsiatsiyalarida;

-mahsulotning asosiy iste’molchilari yoki iste’molchilar guruhi qoshida;

-standartlashtirish bo‘yicha milliy tashkilotlarda;

-yuqori xalqaro nufuzga ega xususiy tashkilotlar bilan;

-keng savdo shoxobchalariga ega bo‘lgan yirik savdo tashkilotlarida.

Sertifikatlash sistemasining muhim tarkibiy elementi bo‘lib, korxonada sifatni ta’minlash sistemasining faoliyatini nazorat qiluvchi tashkilot hisoblanadi. Bundan tashqari, u sertifikatlash tashkilotlari

[109] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

laboratoriyalarida sinovni tashkil etishni vaqti-vaqti bilan nazorat qilishni amalga oshiradi.

Uchinchi tomon orqali sertifikatsiyalash sistemasiga metrologik xizmat va standartlashtirish bo‘yicha milliy tashkilot kiradi. Birinchi tashkilot amaldagi qonunlarga muvofiq ravishda korxonalardagi va sinov laboratoriyalaridagi o‘lchov asboblarini tekshirish ishlarini amalga oshirsa, ikkinchisi kerakli standartlarni ishlab chiqishni ta’minlaydi.

Bunda shuni ta’kidlash zarurki, xalqaro sertifikatsiyalash tizimi yagona xalqaro standartlarga rioya qilishni nazarda tutadi shu bilan birga agar korxona boshqa standartlar bo‘yicha mahsulot ishlab chiqarsa, u holda ushbu sertifikatsiyalash sistemasiga kirmaydi, uning mahsuloti esa raqobatbardosh bo‘lmaydi.

Xulosa qilib aytadigan bo‘lsak, sertifikatlash – bu mahsulotning ma’lum standartlarga yoki texnik shartlarga muvofiqligini hujjatlar bilan tasdiqlashdir. Muvofiqlikning 3 ta ko‘rinishi o‘rnatilgan: muvofiqlik to‘g‘risida ariza; muvofiqlik attestatsiyasi; muvofiqlik sertifikatsiyasi.

Mahsulotning standartlar shartiga javob berishi muvofiqlik sertifikati yoki muvofiqlik belgisi bilan tasdiqlanadi.

O‘z-o‘zini sertifikatsiyalashda muvofiqlik sertifikatlari ishlab chiqaruvchilarga beriladi, uchinchi tomon orqali sertifikatsiyalash esa xolis tomonning ishtirokida amalga oshiriladi.

14.3. Sertifikatsiyalash tartibi va unga qo‘yiladigan talablar

O‘zbekiston Respublikasida sertifikatlashtirish tizimining quyidagi sertifikatlashtirish turlari amalga oshiriladi:

- ✓ majburiy sertifikatlashtirish;
- ✓ ixtiyoriy sertifikatlashtirish.

Majburiy sertifikatlashtirishga O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi tomonidan tasdiqlangan maxsus ro‘yxatga kiritilgan, ishlab chiqariladigan, olib kiriladigan va olib chiqiladigan, sertifikatlashtirilishi lozim bo‘lgan mahsulotlar kiradi.

Yuqoridagi ro‘yxatga, fuqarolarning hayoti, sog‘lig‘i va mulkining xavfsizligini, atrof muhitni muhofaza qilish, o‘zaroalmashinuvchanlik va moslashuvchanlikni ta’minlash bo‘yicha me’yoriy hujjatlarda talablari

belgilangan, mahsulotlar yoki xizmatlar kiritiladi. Bu ro‘yxatdan tashqari Oliy Majlis tomonidan qabul qilinadigan Qonunlarga asosan, Prezident farmonlariga asosan ma’lum xizmatlar va mahsulotlar uchun ham xuddi shunday talablar qo‘yilishi mumkin.

Ixtiyoriy sertifikatlashtirishga O‘zbekiston Respublikasi Qonunlari, Prezident farmonlari, hamda xukumat qarorlariga asosan ro‘yxatga kiritilmagan xizmatlar yoki mahsulotlar kirishi mumkin, bu vaqtda ishlab chiqaruvchi, etkazib beruvchi yoki iste’molchilar tashabbusi bilan ixtiyoriy tartibda sertifikatlashtirilishi o‘tkaziladi.

Milliy sertifikatlash tizimi doirasida sertifikatlashtirish ishlari surovchi tomonidan tanlangan sertifikatlashtirish sxemasi bo‘yicha aniqlangan tizim doirasida olib boriladi. Sertifikatlash-tirish tartibi va uning o‘rnatilgan qoidalari mavjud bo‘lib, sertifikatlashtirishning asosiy bosqichlari sertifikatlashtirish ob’ekti va turlariga bog‘liq bo‘lmay o‘zgarmas jarayondir.

Buni quyidagi beshta asosiy bosqichga bo‘lishimiz mumkin:

1. Sertifikatlashtirishga ariza.
2. Sertifikatlashtirish bo‘yicha qaror qabul kilish.
3. Sertifikatlashtirish ob’ektini muvafiqligini o‘rnatilgan talablar bilan baholash.
4. Muvofiqlikni baholash natijalarini tahlili va uni rasmiylashtirish.
5. Sertifikatlashtirish ob’ekti ustidan inspeksiya nazorat.

O‘zbekiston Respublikasida mahsulotlarni sertifikatlashtirish tartibi Vazirlar Mahkamasining 06.07.2004-yilda qabul qilingan va № 318-sonli «Mahsulotlarni sertifikatlashtirish tartibotini soddalashtirishga doir qo‘shimcha chora-tadbirlar to‘g‘risida»gi Qaroriga binoan "O‘zstandart" agentligi, O‘zbekiston Respublikasi Sog‘liqni saqlash vazirligi, Qishloq va suv xo‘jaligi vazirligi, Davlat tabiatni muhofaza qilish qo‘mitasi manfaatdor vazirliklar va idoralar bilan birgalikda quyidagi ishlarni amalga oshirishadi:[110]

[110] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

a) chetdan keltirilayotgan mahsulotlardan akkreditatsiya qilingan idoralar va laboratoriyalar tomonidan sinov o‘tkazish uchun namuna olishning cheklangan normalarini belgilash;

b) akkreditatsiya qilingan idoralar va laboratoriyalar o‘rtasida sinovlarning takrorlanishiga yo‘l qo‘ymaslik maqsadida sinovlar turlarini belgilash;

c) o‘zlariga qarashli akkreditatsiya qilingan laboratoriyalarda mahsulotlarni sinovdan o‘tkazish xizmatlariga tariflarni O‘zbekiston Respublikasi Moliya vazirligida (uning hududiy bo‘linmalarida) oldindan deklaratsiya qilish.

Muvofiqlik sertifikatlari mavjudligini tekshirish faqat majburiy tartibda sertifikatlanadigan mahsulotlarga nisbatan qonun hujjatlariga muvofiq belgilangan vakolatli davlat organlari tomonidan amalga oshirilishi mumkin.

"O‘zstandart" agentligida "Standartlashtirish to‘g‘risida"gi O‘zbekiston Respublikasining Qonunida[111] belgilangan standartlashtirish bo‘yicha me’yoriy hujjatlar toifalarini tayyorlash va ro‘yxatdan o‘tkazish tartibi to‘g‘risidagi Nizomning hamda Majburiy tartibda sertifikatlanadigan bir turdagi mahsulotlarning har bir turini ularda sertifikatlashtirishning tegishli me’yoriy hujjatlarda belgilangan xavfsizlik ko‘rsatkichlari ko‘rsatilgan Qoidalarining O‘zbekiston Respublikasi Adliya vazirligida ro‘yxatdan o‘tkazadi va majburiy tartibda sertifikatlanadigan mahsulotlarning nomenklatura ro‘yxati, ularning sifatini va xavfsizligini belgilovchi me’yoriy hujjatlarni ko‘rsatgan holda, nashr etilishini hamda bojxona, soliq va akkreditatsiya qilingan idoralarga jo‘natadi.

Sertifikatsiyalash tartibi quyidagi asosiy tadbirlarni amalga oshirishdan iborat:

a) sertifikatsiya o‘tkazish uchun qaror va ariza deklaratsiya berish;

b) sertifikatsiyalashtiriladigan mahsulotlardan tajribalar o‘tkazish uchun namunalar olish;

[111] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

c) me’yoriy hujjatlar bo‘yicha namunalar olish miqdorini belgilash;

d) mahsulot yoki ishlab chiqarishni sertifikatsiyalashtirish sxemasini tanlash;

e) olingan natijalarni tahlil qilib muvofiqlik sertifikatini berish to‘g‘risida qaror qabul qilish;

f) davlat standarti ro‘yxatidan mahsulotni o‘tkazib, muvofiqlik sertifikatini berish;

g) xalqaro sertifikatlash tashkilotlari tomonidan berilgan muvofiqlik sertifikatlarini tan olish;

h) sertifikatsiyadan o‘tgan mahsulotning sifat ko‘rsatkichlarining barqarorligini nazorat qilish;

i) sertifikatsiya natijalarining axboroti;

j) noroziliklarni ko‘rib chiqish.

Sertifikatsiyalashtirish ishlarini amalga oshirish uchun sertifikatsiyaga tegishli tashkilotga ariza-deklaratsiya va unga qo‘shimcha hujjatlar jo‘natiladi. Tegishli arizani qabul qilgan tashkilot bir oy davomida hujjatlarni ko‘rib chiqib, sertifikatsiyalashga oid talablarga mos kelishi to‘g‘risida qaror qabul qiladi, qaysi tartibda va kimlar tomonidan o‘tkazilishi belgilanadi.

Tanlangan namunalar Milliy sertifikatsiyalash tizimining akkreditlangan sinov laboratoriyalarida sinovdan o‘tkaziladi. Lozim bo‘lsa sertifikatsiyalashtirish tashkiloti tajribalar o‘tkazish uchun usulubiy ko‘rsatmalar ishlab chiqishni tashkil eatadi. Ijobiy natijalar olinganda sinov bayonnomasi mazkur mahsulotni sertifikatsiyalash tashkilotiga va bir nushasini ariza beruvchiga jo‘natadi. Ishlab chiqarish tashkiloti tomonidan mahsulotning tarkibi o‘zgarsa zudlik bilan axborot berilishi kerak.[112]

Sertifikatsiya o‘tkazuvchi tashkilot tajriba bayonnomasini olgach, sifat sistemasi sertifikatini rasmiylashtiradi. Davlat ro‘yxatidan o‘tkaziladi va egasiga topshiriladi. Bu sertifikatning muddati mazkur

[112] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

mahsulotga talablar belgilangan me’yoriy hujjatlarning muddatiga mos ravishda belgilanadi. Muddat uch yildan oshmasligi kerak.

Mahsulotning tarkibi yoki ishlab chiqarish texnologiyasi o‘zgarsa, uning sifat ko‘rsatkichlariga ta’sir etsa, u holda sertifikatsiyalash tashkilotiga zudlik bilan axborot berilishi kerak. Bu tashkilot o‘z navbatida tajriba o‘tkazish vositalariga o‘zgarishlar tavsiya etadi. SHunda ham talablarga mos kelmasa muvofiqlik sertifikati bekor qilinadi.

Sertifikatlangan mahsulotning sifat ko‘rsatkichlari barqarorligini tekshiruv nazorati shu mahsulotni ishlab chiqarish jarayoniga sertifikat bergan tashkilot tomonidan maxsus reja asosida amalga oshiriladi. Zarur hollarda betaraf mutaxassislarni tekshiruv nazoratiga jalb etish mumkin.

Tekshiruv nazorati natijalariga ko‘ra sertifikatsiyalash tashkiloti muvofiqlik sertifikati yoki muvofiqlik belgisini quyidagi hollarda bekor qilishi yoki to‘xtatib qo‘yishi mumkin:[113]

- me’yoriy texnik hujjatlardagi talablar o‘zgarsa;
- mahsulotning tarkibi va tuzilishi o‘zgarsa;
- tashkilot yoki ishlab chiqarish texnologiyasi o‘zgarsa;
- sifatni ta’minlovchi sistema, texnologiya, sinash uslublari o‘zgarsa.

Tekshiruv nazorati tomonidan aniqlangan kamchiliklarni bartaraf qilingunga qadar muvofiqldik sertifikatini berish to‘xtatib turiladi. Shu muddatda ham ahvol o‘zgarmasa, muvofiqlik sertifikati bekor qilinadi.

Bundan tashqari sertifikat berish yoki muvofiqlik belgisini qo‘yish quyidagi hollarda ham bekor qilinadi:[114]

- mahsulotda aniqlangan kamchiliklarni bartaraf qilib bo‘lmasa;
- ishlab chiqaruvchi o‘zining moliyaviy majburiyatlarini bajarmay qo‘ysa;
- ishlab chiqaruvchi sertifikatni vaqtincha to‘xtatib qo‘ygandan keyin muddatni uzaytirish bo‘yicha chora-tadbirlarni amalga oshirmasa;

[113] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.
[114] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

- mahsulotni ishlab chiqarish to‘xtatilgan bo‘lsa.

Sertifikatsiyalashtirish tashkiloti bu haqda rasmiy axborot beradi va mazkur mahsulot ishlab chiqarish sertifikatini davlat ro‘yxatidan chiqaradi. Axborot bilan ta’minlash sertifikatsiyalash tashkiloti ishtirokchilari bilan hamkorlikda amalaga oshiriladi.[115]

Muvofiqlik sertifikatini rasmiylashtirish sertifikatlash organlari tomonidan amalga oshiriladi. Sertifikatlashtirish organini tanlash arizachi tomonidan mustaqil amalga oshiriladi.

Ariza beruvchi istalgan vaqtda, sertifikatlashtirish organlari esa arizachining birinchi talabi asosida quyidagi hujjatlarni taqdim etishi shart:

a) majburiy tarzda sertifikatlashtirilishi lozim bo‘lgan mahsulot turlarining ro‘yxati yoki ro‘yxatdan ko‘chirma;

b) idora sertifikatlashtirish doirasiga taalluqli bo‘lgan mahsulotni sertifikatlash qoidalari;

c) sertifikatlashtirish bo‘yicha xizmatlar narxlari (tariflari) preyskuranti;

d) davlat vakolatli organida akkreditatsiya qilinganlikni tasdiqlovchi hujjat.

Sertifikatlashtirish organi, ko‘rsatib o‘tilgan hujjatlar nusxalarini taqdim etganda ularning nusxalarini tayyorlash uchun ketgan xarajatlarnigina so‘rovchidan undirishga haqli.

Ishlab chiqarilayotgan mahsulotga muvofiqlik sertifikatini rasmiylashtirish uchun ariza beruvchi sertifikatlashtirish organiga ariza bilan murojaat qiladi. Arizaga quyidagi hujjatlar ilova qilinadi ya’ni, ishlab chiqarilayotgan mahsulotga me’yoriy hujjat nusxasi, mahsulotni yorliklash namunasi va gigienik sertifikat nusxasi.

Ariza beruvchi tomonidan ayni bir vaqtda gigienik sertifikat va muvofiqlik sertifikati olishga ariza berilgan taqdirda gigienik sertifikat nusxasi talab etilmaydi.

Chetdan olib kelinayotgan mahsulotni sertifikatlashtirish uchun quyidagilar taqdim etiladi bular, ishlab chiqarilayotgan mahsulotga

[115] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

me’yoriy hujjat nusxasi (u mavjud bo‘lganda), mahsulotni yorliklash namunasi va bojxona hududiga etib kelganligi to‘g‘risida belgi qo‘yilgan ilova hujjat (tovar-transport yuk xati, invoys, schyot-faktura) lar nusxasi.

Ariza beruvchi sertifikatlashtirish organiga akkreditatsiya qilingan laboratoriyalardagi mahsulot sinovlari bo‘yicha qo‘shimcha hujjatlarni taqdim etishi mumkin. Agar mahsulotni alohida parametrlari bo‘yicha sinovlar turli sinov laboratoriyalarida o‘tkazilgan bo‘lsa, u holda sinovlarning ijobiy natijalari bilan birga barcha zarur protokollarning mavjudligi mahsulotning belgilangan talablarga muvofiqligining ijobiy bahosi hisoblanadi.

Respublikada chetdan keltiriladigan, majburiy tartibda sertifikatlanishi kerak bo‘lgan mahsulotga normativ hujjat mavjud bo‘lmaganda, sifat va xavfsizlik bo‘yicha sertifikatsiya sinovlari mahsulotning ana shunday turlari talablariga muvofiqligi yuzasidan amalga oshiriladi.

Arizachi tomonidan chetdan olib kelinayotgan mahsulotga zarur normativ hujjat yoki texnik tasnifnomalar taqdim etilmagan taqdirda, mazkur mahsulotni sertifikatlash mahsulotning ana shunday turlariga hujjatlar bo‘yicha yoki gigienik sertifikat asosida, uni identifikatsiya qilgan holda amalga oshiriladi (oziq-ovqat mahsulotiga va oziq-ovqatga qo‘shiladigan mahsulot uchun).[116]

Laboratoriya sinovlarining salbiy natijalari, shuningdek hujjatlarning to‘liq bo‘lmagan komplektini taqdim etish muvofiqlik sertifikati berishni rad etish uchun asos hisoblanadi, bu to‘g‘rida sertifikatlashtirish organi ariza beruvchiga aniq qonunchilik normalarini ko‘rsatgan holda yozma ravishda xabar qiladi.

Xulosa berishni rad etganlik yuzasidan ariza beruvchi belgilangan tartibda shikoyat qilishi mumkin.

Sertifikatlashtirish organi taqdim etilgan hujjatlar va sinovlarning ijobiy natijalari asosida ikki ish kuni mobaynida muvofiqlik sertifikatini rasmiylashtiradi. Muvofiqlik sertifikati chetdan olib kelinayotgan

[116] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

mahsulotlarga mahsulot yaroqliligining kafolatli muddatiga, ko‘plab ishlab chiqariladigan mahsulot uchun esa 3 yilga beriladi.[117]

Tekshirishni o‘tkazish muddati, ishlab chiqarishning shakli va toifalariga ko‘ra, sinovlar uchun namunalar tanlab olingan vaqtdan boshlab 10 ish kunidan oshmasligi kerak. Tekshirish o‘tkazilganligi uchun to‘lov amalda sarflangan vaqt bo‘yicha va belgilangan tartibda tasdiqlangan xarajatlar kalkulyasiyasiga binoan undiriladi.

Muvofiqlik sertifikatini rasmiylashtirish va berish muddati sertifikatlashtirish organi tomonidan sinovlar natijalari olingan vaqtdan boshlab 5 ish kunidan oshmasligi kerak.

Inspeksiya nazorati natijalari bo‘yicha muvofiqlik sertifikatining amal qilishi tasdiqlanishi yoki to‘xtatib turilishi yoxud belgilangan tartibda bekor qilinishi mumkin.

Laboratoriya sinovlarini o‘tkazganlik, sertifikatni rasmiylashtirganlik va berganlik uchun to‘lov tartibi, litsenziya ajratmalari miqdorlari O‘zbekiston Respublikasi Moliya vazirligi bilan kelishilgan holda "O‘zstandart" agentligining yo‘l-yo‘riq hujjatlarida belgilanadi.[118]

Sertifikatlashtirish organi e’tirof etish to‘g‘risida bitim tuzilgan MDH mamlakatlaridan va uzoq xorijiy mamlakatlardan olib kelinadigan mahsulotga sertifikatlarni e’tirof etish huquqiga ega.

E’tirof etish tartiboti sertifikatlashtirish organining bir turdagi mahsulotni sertifikatlashtirish tartibida, "O‘zstandart" agentligining normativ hujjatlariga muvofiq belgilangan bo‘lishi kerak.

Xalqaro tizimlar va bitimlar doirasida amalga oshiriladigan sertifikatlarni e’tirof etish ushbu tizimlar va bitimlarda belgilangan, O‘zbekiston Respublikasi qonun hujjatlariga zid bo‘lmagan qoidalarga muvofiq o‘tkaziladi.

Sertifikat talablarga muvofiq bo‘lgan, O‘zbekiston Respublikasida belgilangan ana shunday talablardan qolishmaydigan mahsulot uchun e’tirof etiladi.

---

[117] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

[118] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

Normativ hujjatlarda sertifikatlashtirish uchun shart bo‘lgan yoki kontraktda belgilangan qo‘shimcha talablar mavjud bo‘lgan taqdirda mahsulot ushbu talablarga muvofiqlik yuzasidan sinab ko‘rilishi kerak hamda barcha olingan hujjatlar va materiallarni tahlil qilish, shuningdek mahsulotni identifikatsiyalash asosida sertifikatlashtirish organi chet el muvofiqlik sertifikatini e’tirof etish etmaslik to‘g‘risida qaror qabul qiladi.

Eksport qiluvchi mamlakatning Milliy sertifikatlashtirish tizimiga berilgan muvofiqlik sertifikatini e’tirof etish uni import qiluvchi mamlakatning muvofiqlik sertifikatiga qayta rasmiylashtirish va yagona davlat reestriga kiritish yo‘li bilan amalga oshiriladi.

14.4. Sertifikatlashtirish bo‘yicha ishlarda qatnashuvchi tashkilotlar

Davlat standartlashtirish va sertifikatlashtirish bo‘yicha ishlarni quyidagi tashkilotlar amalga oshiradi:[119]

a) mahsulotlarni sertifikatlashtirishni bir turdagi mahsulot-larni sertifikatlashtirish bo‘yicha akkreditlangan idoralar;

b) sifat tizimlari va ishlab chiqarishlarni sertifikatlash-tirishni sifat tizimi va ishlab chiqarishlarni sertifikatlashtirish bo‘yicha akkreditlangan idoralar;

c) O‘zbekiston Respublikasida aniq mahsulotni sertifikatlashtirish bo‘yicha akkreditlangan idoraning bo‘lmagan taqdirlarda uni sertifikatlashtirish masalasini sertifikatlashtirish bo‘yicha milliy idora «O‘zstandart» agentligi hal qiladi;

d) sertifikatlashtirish sinovlarini akkreditlangan sinash laboratoriyalari (markazlar) amalga oshirishadi;

e) bir turdagi mahsulotlarni sertifikatlashtirish bo‘yicha idoralarni akkreditlashni sertifikatlashtirish milliy idorasi (keyinchalik - SMI) rahbari tasdiqlagan komissiya O‘zDSt 5.2:2001 umum sifat menejmenti. Sertifikatlashtirish idorasiga qo‘yiladigan umumiy talablar standartiga muvofiq o‘tkazadi;

[119] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

f) sinash laboratoriyalari (markazlari) ni akkreditlashni akkreditlash bo‘yicha idora O‘zDSt 5.3 O‘z umum sifat menejmenti hamda sinash laboratoriyalari (markazlari)ni akkreditlash. Asosiy qoidalari. Standarti talablariga muvofiq o‘tkziladi;

g)ekspert-auditorlarni attestatlash O‘zRH 51-014 O‘z umum sifat menejmenti bu yerda ekspert- auditorlarga qo‘yilgan talablar rahbariy hujjatiga muvofiq amalga oshiriladi.

Umum sifat menejmenti sertifikatlashtirish tizimida sertifikatlashtirishning quyidagi ob’ektlari mavjud:[120]

- ✓mahsulotlar;
- ✓jarayonlar;
- ✓sifat tizimlari;
- ✓ishlab chiqarishlar;
- ✓xizmatlar;
- ✓xodimlar.

Standartlashtirish va sifat menejmenti baholash hamda sertifikatlashtirish tizimida sertifikatlashtirishda quyidagi sub’yektlari mavjud:

- ✓bir turdagi mahsulotlarni sertfikatlashtirish bo‘yicha idoralari;
- ✓sifat tizimlari va ishlab chiqarishlarni sertifikatlashtirish idoralari;
- ✓sinov laboratoriyalari;
- ✓ekspert-auditorlar.

O‘z SMT sertifikatlashtirish tizimida sertifikatlashtirish ob’ektlari va sub’ektlari O‘zDSt 5.0-98 O‘z SMT ushbu standart asosiy qoidalari ushbu standartiga muvofiq ro‘yxatga olinadi.[121]

Mazkur standarga asosan O‘z SMT da quyidagi reestrlarni yuritish amalga oshiriladi:

a) bir turdagi mahsulotlarni sertfikatlashtirish bo‘yicha akkreditlangan idoralar;

b)sifat tizimlari va ishlab chiqarishlarni sertifikatlashtirish bo‘yicha akkreditlagan idoralari;

[120] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.
[121] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

c) akkreditlangan sinav laboratoriyalari (markazlari);

d) attestatlangan ekspert-auditorlar;

e) sertifikatlashtirilgan mahsulotlar;

f) sertifikatlashtirilgan sifat tizimlari va ishlab chiqarishlar;

g) bir turdagi mahsulotlarni sertifikatlashtirishning ro‘yxatga olingan tizimlari.

Umum sifat menejmenti Davlat reestrini yuritish qoidalari respublika hisoblash va baholash 51-021 mamlakatni umum sifat menejmenti hisoblanib, davlat reestrini olib borish tartibi rahbariy hujjatida belgilangan. Sifat menejmenti indeksatsiyasi davlat reestrining me’yorlarini, shuningdek, sertifikatlashtirish bo‘yicha idoralar va tizimning boshqa ishtirokchilaridan olingan axborotlarni nashr qilib boriladi.

Sertifikatlashtirish, akkreditlash va tekshirish o‘tkazish bo‘yicha harajatlarni O‘zRH 51-032 mamlakatni umum sifat menejmenti hamda ishlar haqini to‘lash tartibi rahbariy hujjatida o‘rnatilgan tartib bo‘yicha shartnoma orqali so‘rovchilar to‘lashadi.

Mamlakatimizda sifatni baholash bo‘yicha xalqaro tashkilotlar ISO, ILAK, EOK va boshqa tashkilotlar bilan hamkorligi mamlakatda bozor munosabatlari shakllanish davrida, ayniqsa zarur bo‘lib qoladi. Butun jahon va Evropa hamjamiyatining yagona bozor "ichki chegaralarsiz fazo" yaratish niyati bu tashkilotlar oxirgi yillardagi strategiyasini aniqlab berdi shuningdek uning bosh yunalishi bo‘lib Evropa komissiyasi bilan hamkorlikda xalqaro savdodagi texnikaviy to‘siqlarni bartaraf qilishdan iborat.

O‘zbekiston Respublikasida sertifikatlashtirish me’yoriy negizini O‘zRST5.0-98, O‘zRST 5.1-95, O‘zRST 5.2.-93, O‘zRST 5.3-92, O‘zRST 5.4-93, O‘zRST 5.5-93 va baholash Milliy standartlashtirish hamda sertifikatlashtirish tizimining rahbarlik xujjatlari majmui tashkil qiladi.[122]

O‘zRMSTda quyidagi faoliyat turlari nazarda tutilgan:

1) mahsulot va xizmatlarni sertifikatlashtirish;

[122] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

2)sifat tizimlari va ishlab chiqarishni sertifikatlashtirish;

3)sinov laboratoriyalari (markazlari)ni akkreditlash;

4)bir jinsli mahsulotni sertifikatlashtiruvchi organlarni akkreditlash;

5)sifat tizimlari va ishlab chiqarishni sertifikatlashtiruvchi organlarni akkreditlash;

6)nazorat organlarini akkreditlash;

7)sertifikatlashtirilgan mahsulot, sifat tizimlari va ishlab chiqarshilar, akkreditlangan organlar va sinov laboratoriyalari (markazlari) ustidan inspeksiya nazorati;

8)majburiy sertifikatlashtirish qoidalariga rioya qilish ustidan nazorat;

9)aytib o‘tilgan faoliyat yo‘nalishlari bo‘yicha ekspert-auditorlarni tayyorlash va attestatsiyalash.

O‘zbekiston Respublikasi Milliy sertifikatlashtirish organi O‘zdavstandart normativ xujjati nomida qo‘shilgan sertifikatlashtirish xalqaro va xorijiy milliy standartlari talablariga muvofiqligi tasdiqni ta’minlaydi.

O‘zbekiston Respublikasida sifat tizimlarini sertifikatlashtirish me’yoriy negizini ISOning 9000-seriyali xalqaro standartlari va respublika milliy standartining va sertifikatlashtirishning rahbarlik normative xujjatlari majmui tashkil qiladi:[123]

- ISOning 9000-seriyali standartlar nomi:
- ISO-9000. Sifat umumiy boshqaruvi va sifatni ta’minlovchi standartlar.
- Tanlash va qo‘llash bo‘yicha raxbarlik ko‘rsatmalari.
- ISO-9001. Sifat tizimi loyixalash yoki ishlab chiqish, ishlab chiqarish, montaj va xizmat qilishda sifatni ta’minlash modeli.
- ISO-9002. Sifat tizimi ishlab chiqarish va montaj paytida sifatni ta’minlash modeli.
- ISO-9003. Sifat tizimi bu oxirgi nazorat va sinovlarda sifatni ta’minlash modeli.

[123] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

- ISO-9004. Sifatning umumiy boshqaruvi va sifat tizimi elementlari.

Sertifikatlashtirish tizimi standartlari tovar mahsulot va xizmatlarning majburiy xamda ixtiyoriy sertifikatlashtirishni ko‘zda tutadi shu bilan birgalikda O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi tasdiqlagan sertifikatlashtirilishi shart mahsulotlar ro‘yxatiga kiritilgan bo‘lib mazkur standartlar respublikada yaratilgan va ishlab chiqariladigan normativ xujjatlar hisoblanib, bu olib chiqib ketiladigan va olib kiriladigan mahsulotlar majburiy sertifikatlashtiriladi hamda ro‘yxatga me’yoriy hujjatlarida fuqarolar xayoti, sog‘liq xavfsizligini ta’minlovchi, atrof-muxitni muxrfaza qilish hamda o‘zaro almashinuvchanlik va uygunlashtirish talablari belgilangan mahsulotlar xamda fuqarolar xavfsizligi va sog‘ligini ta’minlovchi vositalar kiritiladi.

Tovar mahsulotlarning sifati tizimlari va ishlab chiqarishlarni ixtiyoriy sertifikatlashtirish ishlab chiqaruvchi, iste’molchi yoki etkazib beruvchining tashabbusi bilan amalga oshiriladi.

Sertifikatlashtirish sinovlardan muvaffaqiyatli o‘tgan mahsulotga mazkur mahsulot ishlab chiqarilishi attestatsiyalanganligi xaqida guvoxnomaga ega bo‘lsa unda sertifikat beriladi va mahsulotga muvofiqlik belgisi qo‘yiladi.

Sertifikatlashtirish milliy tizimining tashkiliy tuzilishi:[124]

- ✓ O‘zbekiston Respublikasining sertifikatlashtirish bo‘yicha milliy idorasi;
- ✓ bir xil mahsulotni setrifikatlashtirish bo‘yicha idora;
- ✓ bir xil mahsulotni, sifat tizimini va ishlab chiqarishlarni sertifikatlashtirish bo‘yicha akkreditlangan idoralari;
- ✓ akkreditlangan sinov laboratoriyalari.

Vazirlar Mahkamasining qaroriga binoan sertifikatlashtirish milliy idorasi qilib, standartlashtirish, metrologiya va sertifikatlashtirish O‘zbekiston Davlat markazi tomonidan ya’ni «O‘zstandart» agentligi belgilangan.

[124] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

Mazkur o‘zstandart agentligiga qarashli turli soha va tarmoqlarni o‘z ichiga olgan, bir xil nomdagi bo‘limlar ham bor. Bularga standartlar va mahsulotni sertifikatlashtirish bo‘yicha davlat nazorati va o‘lchash vositalarini davlat qiyoslovidan o‘tkazish va attestatlash sohaviy bo‘limlari kiradi.

Standartlar va mahsulotni sertifikatlashtirish bo‘yicha davlat nazorati sohaviy bo‘limlar: og‘ir sanoat, mashinasozlik, engil sanoat, mahalliy sanoat hamda agrosanoat kompleksi doirasida o‘z faoliyatini amalga oshiradi.

O‘lchash vositalarini davlat qiyoslovidan o‘tkazish va attestatlash tarmoq bo‘limlari esa massalar, radiotexnika, ionli nurlanish, geometrik, mexanik, elektrik, magnitli, bosim, sarflanish, haroratli hamda fizik-kimyoviy kattaliklarni qiyoslovdan o‘tkazadi.

Respublika hududiga keltiriladigan yoki undan chetga chiqariladigan mollar (mahsulotlar)ning havfsizligini tasdiqlash bilan bog‘liq bo‘lgan amallar tegishli davlat idoralari bilan kelishilgan holda O‘zstandart agentligi tomonidan tayyorlangan alohida hujjat bo‘yicha bajariladi.

O‘zbekiston Respublikasi sertifikatlashtirish milliy tizimining tashkiliy tuzilmasini quyidagilar tashkil qiladi:[125]

- O‘zbekiston Respublikasining sertifikatlashtirish bo‘yicha milliy idorasi («O‘zstandart» agentligi);
- ilmiy-usuliyat markazi va bir turdagi mahsulotlarni sertifkatlashtirish bo‘yicha usuliyat markazlari;
- bir turdagi tovar mahsulotlarni va xizmatlarni hamda sifat tizimlari va ishlab chiqarishlarni sertifikatlashtirish bo‘yicha akkreditlangan idoralar;
- akkreditlangan sinash korxonalari, laboratoriyalari markazlari;
- tekshirish idoralari.

Respublika davlat standartlashtirish va metrologiya va sertifikatlashtirish agentligi tuzilmasini takomillashtirish va uning faoliyatini tashkil etish to‘g‘risida O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar

[125] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

Mahkamasining 05.08.2004 yil № 373-sonli qarori qabul qilindi va bu qarorga binoan O‘zbekiston Respublikasi Ppezidentining «Respublika davlat boshqaruvi organlari tizimini takomillashtirish to‘g‘pisida» 2003 yil 9 dekabrdagi PF-3358-son Fapmonini bajarish yuzasidan hamda standartlashtirish, metrologiya va mahsulotlar hamda xizmatlarni sertifikatlashtirish tizimini yanada takomillashtirish, uning zamonaviy xalqaro normalar va talablarga muvofiqligini ta’minlash, shuningdek xalqaro standartlardan foydalanish asosida mamlakatimizda ishlab chiqarilgan mahsulotlarning raqobatbardoshliligini oshirish maqsadida ushbu qarorni qabul qildi.[126]

O‘zbekiston Respublikasining sertifikatlashtirish milliy tizimining ilmiy- usuliyat markazi bo‘lib, respublika «O‘zstandart» agentligi qoshidagi standartlashtirish, metrologiya va sertifikatlashtirish ilmiy tadqiqot instituti hisoblanadi.

Nazorat savollari:

1. ISO muvofiqlikning qanday ko‘rinishini o‘rnatadi?
2. Muvofiqlik sertifikati va muvofiqlik belgisi nima?
3. O‘z-o‘zini sertifikatlash qanday amalga oshiriladi?
4. Sertifikatsiyalashtirish uchun qanday ishlar amalga oshirish kerak va qay tartibda rasmiylashtiriladi?
5. Sertifikat berish yoki muvofiqlik belgisini qo‘yish qanday hollarda bekor qilinadi?
6. Muvofiqlik sertifikatini rasmiylashtirish va berish tartibini tushuntiring.
7. Sertifikatlashtirish bo‘yicha ishlarda qatnashuvchi korxonalar faoliyatini tushuntiring.

[126] G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

XV BOB. ISTE’MOLCHILARNING HUQUQLARINI HIMOYA QILISH

15.1. Iste’molchilar huquqlarini himoya qilishni tarixiy rivojlanishi

Muayyan tarixiy davrda ma’lum bir mamlakatda iste’molning umumiy darajasi doimo ishlab chiqaruvchi kuchlarning erishilgan rivojlanish darajasi bilan belgilanadi. Shu bilan birga, savdogarlarni ham, ish va xizmatlar ishlab chiqaruvchilarni ham, sotuvchilardan shaxsiy iste’mol uchun tovar va xizmatlar sotib olgan iste’molchilarni ham himoya qiladigan qonunchilik shakllantirildi.

Ma’lumki, savdoning qadimiy usullaridan biri ommaviy bozor (bozor) hisoblanadi. Bozorlar qadimgi davlatlarda - Xitoy, Bobil, Gretsiya, Misr, Rim imperiyasida ma’lum. Bunday bozorlarda iste’molchilarning manfaatlari xaridor va sotuvchi o‘rtasidagi erkin savdoda himoyalangan, ammo ma’lum odatlar bilan himoyalangan.

Ko‘pgina mamlakatlarda bozor amaldorining alohida lavozimi mavjud bo‘lib, uning vazifalariga ommaviy bozor qoidalariga rioya etilishini nazorat qilish, qoidabuzarlarni jazolash va halol savdogarlarni rag‘batlantirish kiradi. Qadimgi Xitoyda bu lavozimni bir muncha vaqt buyuk faylasuf Konfutsiy egallab turgan.

Bundan tashqari, ommaviy bozorning savdo hayoti shahar hokimiyatining doimiy nazorati ostida edi.

Qadimgi davlatlarning deyarli barcha qonunlari to‘plami fuqarolarning iste’molchi sifatidagi manfaatlarini himoya qiladigan normalarni belgilab berdi. XVIII asrda Bobilda hukmronlik qilgan shoh Hammurapi qonunlari.

Miloddan avvalgi e., iqtisodiy huquqning birinchi to‘liq taqdimoti deb hisoblanishi mumkin va bir nechta maqolalar iste’molchilar sifatida Bobil fuqarolarining manfaatlariga bevosita bog‘liq edi. Shunday qilib, Hammurapi qonunlari kredit munosabatlarini, tovarlar va xizmatlar sifatini, narxni tartibga solgan, shuningdek, sifatsiz tovarlarni sotish uchun javobgarlikni o‘rnatgan.

Rim huquqida fuqarolarning manfaatlarini vijdonsiz sotuvchilardan himoya qiluvchi turli normalar mavjud edi. 6-asr o‘rtalarida Vizantiya

imperiyasi imperatori Yustinian davrida Rim huquqida islohot amalga oshirilib, to‘rt qismdan iborat “Fuqarolik huquqi kodeksi” paydo bo‘ldi.

Ikkinchi qism dayjestlar deb nomlangan - fuqarolik va pretorial huquq masalalari bo‘yicha advokatlarning bayonotlari va yuridik amaliyotdan sharhlar to‘plami.

Dijestning o‘n to‘qqizinchi kitobining birinchi sarlavhasi sotib olish va sotish sohasida da’vo qo‘llash holatlarini ko‘rib chiqadi. “Agar sotib olingan buyum o‘tkazilmagan bo‘lsa, u holda zararni qoplash to‘g‘risida da’vo qo‘zg‘atiladi, ya’ni buyumga egalik qilish xaridor uchun qanday ahamiyatga ega ekanligi oydinlashtiriladi; ba’zan, agar zarar narsaning narxidan yoki uning uchun to‘langan summadan kattaroq bo‘lsa, u narxdan tashqariga chiqadi. "Agar sotib olish paytida miqdor ko‘rsatilgan bo‘lsa va (bu miqdor) taqdim etilmagan bo‘lsa, unda sotib olish bo‘yicha da’vo mavjud."

Sotuvchining sotilayotgan narsaning haqiqiy xususiyatlarini yashirishga qaratilgan har qanday yomon niyati da’vo bo‘yicha javobgarlikka tortiladi. Rim huquqshunoslari tomonlarning vijdonliligiga alohida ahamiyat berishgan.

Qadimgi Rossiya davlatida Buyuk Gertsog Vladimir Svyatoslavich auktsionlardan cherkovga ushr berdi. Nizomlarda, ayniqsa Novgorodda, asosan cherkov foydasiga bo‘lgan tovarlar va boshqa xizmatlarni tortish bo‘yicha majburiyatlar to‘g‘risida ko‘rsatmalar mavjud. O‘sha paytdagi eng hurmatli muassasa sifatida cherkov o‘lchov va vazn me’yorlarining saqlovchisi bo‘lib, metrologiya xizmatida, shuning uchun savdoda umuman odob va halollikni ta’minlagan.

Pyotr I davrida Rossiyaning iqtisodiy hayotidagi o‘zgarishlar, birinchi navbatda, mamlakat ichida ham, xorijiy davlatlar bilan ham bozor munosabatlarining rivojlanishi mulkiy munosabatlarni huquqiy tartibga solishda o‘z aksini topdi. Savdo huquqi fuqarolik huquqi doirasida vujudga keladi. Savdoga homiylik qilib, davlat savdo odatlarini o‘z himoyasiga oldi, savdo munosabatlari keng doirasini tartibga solib turuvchi savdo odatlari deb ataladi; Mast odam tomonidan tuzilgan bitimlar sud tomonidan haqiqiy emas deb topilishi va ulardan olingan hamma narsa "hushyor" tomon tomonidan yo‘qolishi odatiy holdir.

O‘rta asrlarda Yevropada xaridor va iste’molchi manfaatlarini emas, balki sotuvchilar, savdogarlar va pul qarz beruvchilarning o‘z huquqlarini himoya qilishga ko‘proq e’tibor qaratildi.

14-asr oxiriga kelib Yevropa davlatlari va ularning hukmdorlari tomonidan savdo va sudxo‘rlik bilan shug‘ullanuvchi yahudiy jamoalariga imtiyozlar berish an’anasi mavjud edi. Shunday qilib, 1084-yil 13-sentyabrda Speyer yepiskopi Rudiger Guozmann Shpeyer yahudiy jamoasiga imtiyoz berdi.

Va olti yil o‘tgach, 1090-yil 19-fevralda Germaniya imperatori Genrix IV nafaqat buni tasdiqladi, balki uni sezilarli darajada kengaytirdi. Keyinchalik Chexiya qiroli Ottokar Praga yahudiylarini himoya qilish va ularga imtiyozlar berish uchun 1264-yil 14-avgustda knyaz Boleslav xudojo‘y Buyuk Polsha yahudiylari uchun imtiyozlar berdi va 1364-yilda Buyuk Kazimir imtiyozlar berdi; Kalisz yahudiylariga.

Avstriyada hukumat sotilgan mahsulotlar sifatini qattiq nazorat qilgan. Qonun bo‘yicha ishlab chiqarilgan margaringa kraxmal qo‘shilishi kerak edi, shunda bozor inspektori margarinning sariyog‘ sifatida sotilishini ta’miga qarab aniqlashi mumkin edi.

Avstriyada past sifatli oziq-ovqat mahsulotlarini sotish uchun sotuvchi barcha past sifatli sutni ichishga majbur bo‘ldi, Frantsiyada esa 16-asrda. Chirigan tuxum xaridorlari ularni sotgan shaxsga tashlashga haqli va hatto majburiyatga ega edi. Birinchi qayd etilgan iste’molchilar noroziligi 1775-yilda AQShning Massachusets shtatida bo‘lib o‘tdi buzilgan oziq-ovqat sotuvchisi talon-taroj qilindi.

Ko‘rib turganimizdek, bir vaqtning o‘zida turli mahsulotlar ishlab chiqaruvchisi sifatida faoliyat yuritgan oddiy xaridorlar, tovar iste’molchilarining manfaatlari va huquqlari nafaqat davlat organlari, balki iste’molchilarning o‘zlari tomonidan ham o‘ziga xos tarzda himoyalangan. Ushbu tarixiy bosqichda kichik ishlab chiqaruvchi, savdogar va hunarmandning manfaatlari iste’molchidan ajralmas edi.

Va faqat XVIII asrning oxiri va XIX asrning boshlarida. G‘arbiy Evropa mamlakatlarida oziq-ovqat mahsulotlarini, to‘qimachilik va charm sanoati uchun xom ashyoni, shuningdek, boshqa tovarlarni

keyinchalik mustaqil ravishda sotib olish uchun birgalikda ulgurji xarid qilish bilan shug‘ullanadigan hunarmandlar, ishlab chiqaruvchilar va mayda savdogarlarni birlashtirgan iste’molchilar jamiyatlari paydo bo‘ldi. chakana savdoda sotish.

Shunday qilib, 1844-yilda Angliyaning Rochdeyl zavod qishlog‘ida to‘qimachilik ishchilari o‘z a’zolarini oziq-ovqat va zarur sanoat tovarlari bilan ta’minlash uchun iste’mol jamiyatini tuzdilar. Bu Rochdale misoli deyarli butun mamlakat bo‘ylab keng tarqalgan edi.

Iste’mol jamiyatlarini tashkil etish quyidagi xarakterli xususiyatlarga ega edi: har bir a’zo kompaniyaning aktsiyadori bo‘lgan, lekin qancha aktsiyaga ega bo‘lishidan qat'i nazar, faqat bitta ovozga ega edi.

Umumiy boshqaruv barcha a’zolarning yig‘ilishi tomonidan amalga oshirildi. Foyda (har bir aksiya uchun ma’lum foiz chegirib tashlanganidan keyin) xaridorlar o‘rtasida ularning xaridlariga mutanosib ravishda taqsimlandi.

15.2. Iste’molchilar huquqlarini himoya qilishning huquqiy asoslari

Har qanday mahsulotni sotib olgan, jamoat transportidan foydalanadigan, teatrga tashrif buyuradigan va hokazo. tovar va xizmatlar iste’molchisi hisoblanadi. Demak, biz iste’molchilarmiz, 1996-yil 26-aprelda O‘zbekiston Respublikasining “Iste’molchilar huquqlarini himoya qilish to‘g‘risida”gi qonuni qabul qilingan. Iste’molchi - foyda olish bilan bog‘liq bo‘lmagan shaxsiy iste’mol yoki shaxsiy foydalanish maqsadlarida mahsulotni sotib oladigan, buyurtma bergan yoki sotib olmoqchi bo‘lgan, xizmat ko‘rsatishga buyurtma beradigan jismoniy shaxs (fuqaro).

Iste’molchilar huquqlarini himoya qilishning maqsadi bozorni iste’molchilar manfaatlariga bo‘ysundirishdir, ya’ni. bizning manfaatlarimiz.

Qabul qiling, deyarli har birimiz hayotimizda hech bo‘lmaganda bir marta mahsulotni sotib olgach, biz uyda uning nuqsonlari yoki dizayndagi kamchiliklari borligini ko‘rgan vaziyatga tushib qoldik.

Xalqaro iste’molchilar kuni 15 mart kuni nishonlanadi. 1962-yilda Qo‘shma Shtatlar birinchi marta to‘rtta asosiy iste’molchilar huquqlarini e’lon qildi, ularga rioya etilishi davlat tomonidan kafolatlanishi kerak:

- xavfsizlik huquqi;
- axborot olish huquqi;
- tanlash huquqi;
- tinglash huquqi;

1985-yilda Birlashgan Millatlar Tashkiloti Bosh Assambleyasi "Iste’molchilar huquqlarini himoya qilish bo‘yicha ko‘rsatmalar to‘g‘risida" rezolyutsiyani qabul qildi, unga qo‘shimcha ravishda:

- etkazilgan zararni qoplash huquqi;
- sog‘lom atrof-muhitga bo‘lgan huquq;
- iste’molchilarning ta’lim olish huquqi;
- asosiy ehtiyojlarni qondirish huquqi.

Ammo qancha odam kamomadga, kamomadga, nuqsonli tovarlarni sotishga yoki sifatsiz xizmat ko‘rsatishga qarshilik qilmoqda? Agar bu arzon mahsulot bo‘lsa, siz taslim bo‘lishingiz va hech qanday da’vo qilmasligingiz mumkin, ammo agar siz katta miqdorda to‘lagan bo‘lsangiz-chi? Afsuski, hamma ham o‘z huquqlarini himoya qila olmaydi, chunki... ular buni qanday qilishni bilishmaydi, ular o‘zlarining qonuniy huquqlarini bilishmaydi.

O‘zbekiston Respublikasi Konstitutsiyasi, O‘zbekiston Respublikasi Fuqarolik kodeksi, “Iste’molchilar huquqlarini himoya qilish to‘g‘risida”, “Mahsulot va xizmatlarni sertifikatlashtirish to‘g‘risida”, “Oziq-ovqat mahsulotlarining sifati va xavfsizligi to‘g‘risida”gi qonunlar”, “Tovar belgilari to‘g‘risida”, “Oziq-ovqat mahsulotlarining sifati va xavfsizligi to‘g‘risida”gi qonunlar iste’molchilar huquqlarini himoya qilishga qaratilgan, tovarlarni sotish va xizmatlar ko‘rsatish qoidalari qo‘llaniladi.

Iste’molchilar nimani bilishlari kerak?

Tovar sotib olayotganda ham, xizmatlarga buyurtma berishda yoki ishlarni bajarishda ham huquqlaringizni biling. Xaridor sotuvchidan tovar, uning xossalari, sifatlari, foydalanish shartlari, kafolatlari, yaroqlilik muddati, shuningdek mahsulot ishlab chiqaruvchisi, uning

narxi, tovarni tasdiqlovchi sertifikat mavjudligi to‘g‘risidagi to‘liq ma’lumotlarni talab qilishga haqli. mahsulotning xavfsizligi va mahsulot sotuvchisi (ishlab chiqaruvchisi).

Sotuvchi-oldi-sotdi shartnomasi bo‘yicha iste’molchiga tovar sotuvchi korxona, muassasa, tashkilot yoki xususiy tadbirkor.

Mahsulot ishlab chiqaruvchining shartnoma bo‘yicha iste’molchiga sotish uchun mo‘ljallangan faoliyati mahsulotidir.

Shartnoma - iste’molchi va sotuvchi (ishlab chiqaruvchi) o‘rtasida tovarlarni sotib olish va sotish, ishlarni bajarish yoki xizmat ko‘rsatish sifati, miqdori, muddati, narxi va boshqa shartlar to‘g‘risida og‘zaki yoki yozma kelishuv.

Iste’molchi uchun mo‘ljallangan barcha mahsulotlar muvofiqlik sertifikati, mahsulotning belgilangan talablarga muvofiqligini tasdiqlovchi hujjat berilgan holda baholanadi.

Mahsulot ma’lumotlari quyidagilarni ko‘rsatishi kerak:

- asosiy iste’mol xususiyatlari;
- ishlab chiqarilgan sana;
- ishlab chiqaruvchining kafolati;
- sanadan oldin eng yaxshi;
- saqlash usuli va qoidalari;
- ishlab chiqaruvchi va ta’mirlash va texnik xizmat ko‘rsatuvchi kompaniyalarning manzillari.

Iste’molchilar sifatli tovarlarni (ishlarni, xizmatlarni) erkin tanlash huquqiga ega ekanligini bilish zarur.

Tovarlarni sotib olayotganda, ushbu korxonadan tovarlarni sotib olish faktini tasdiqlovchi sotuv yoki naqd chek, kvitansiya berishni talab qilish kerak. Savdo kvitansiyasi tovar sotib olinganligini yoki ish (xizmatlar) uchun haq to‘langanligini tasdiqlovchi hujjat bo‘lib, unda tovar (ish, xizmatlar) qiymati, to‘lov sanasi va sotuvchining joylashgan joyi to‘g‘risidagi ma’lumotlar ko‘rsatiladi.

Naqd pul kvitansiyasi, tovar sotib olinganligini yoki ish (xizmatlar) uchun haq to‘langanligini tasdiqlovchi hujjat, unda tovar (ish, xizmatlar) qiymati, to‘lov sanasi va kassa raqami ko‘rsatilgan.

Agar mahsulot texnik pasportga ega bo‘lsa, siz mahsulotni sotish sanasi va korxona muhrini ko‘rsatgan holda belgini talab qilishingiz kerak. Agar iste’molchiga sifatsiz mahsulot sotilsa, iste’molchi quyidagilarni talab qilishga haqli:

- sifatli mahsulot bilan almashtirish;
- sotib olish narxini qayta hisoblash bilan boshqa markadagi bir xil mahsulotga almashtirish;
- xarid narxini mutanosib ravishda pasaytirish;
- yo‘qotishlarni qoplash uchun.

15.3. Iste’molchilar xuquqlarining davlat tomonidan ximoyalanishi

Iste’molchilarning xuquqlarini dapvlat tomonidan himoya qilish to‘g‘risidagi qonun 1996-yil 26-aprelda qabul qilingan bo‘lib, O‘zbekiston Respublikasi 05.04.2002-yil 364-II-son qonuni, O‘zbekiston Respublikasi 25.04.2003-yil 482-II-son qonunida mazkur Qonunga quyidagilarga muvofiq bir qator o‘zgartirishlar kiritilgan.[127]

Qonunning 1-moddasi ushbu “Qonunda qo‘llaniladigan asosiy tushunchalar” bo‘lib, unda quyidagi tushunchalar qo‘llaniladi:[128]

1) iste’molchi - foyda chiqarib olish bilan bog‘liq bo‘lmagan holda shaxsiy iste’mol yoki boshqa masadlarda tovar sotib oluvchi, ish, xizmatga buyurtma beruvchi yoxud shu niyatda bo‘lgan fuqaro;

2) ishlab chiqaruvchi - iste’molchiga realizatsiya qilish uchun tovar ishlab chiqaradigan korxona, tashkilot, muassasa yoki yakka tartibda faoliyat ko‘rsatuvchi tadbirkor;

3) ijrochi - maishiy xizmat, uy-joy-kommunal, ta’mirlash-qurilish, transport xizmati va xizmat ko‘rsatishning boshqa sohalarida shartnoma bo‘yicha iste’molchi uchun ishlar bajaradigan yoki xizmatlar ko‘rsatadigan korxona, tashkilot, muassasa yoki yakka tartibda faoliyat ko‘rsatuvchi tadbirkor;

4) sotuvchi - oldi-sotdi shartnomasi bo‘yicha iste’molchiga tovar realizatsiya qiladigan korxona, tashkilot, muassasa yoki yakka tartibda faoliyat ko‘rsatuvchi tadbirkor;

[127] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.
[128] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

5) shartnoma - tovarni olish-sotishni amalga oshirishda, ishlar bajarish va xizmatlar ko‘rsatishda sifat, miqdor, muddat, narx va boshqa shartlar to‘g‘risida iste’molchi bilan sotuvchi ishlab chiqaruvchi, ijrochi o‘rtasidagi og‘zaki yoki yozma kelishuv;

6) tovar ish xizmat ishlab chiqaruvchi faoliyatining iste’molchiga shartnoma bo‘yicha sotish uchun mo‘ljallangan mahsuli, shu jumladan import mahsuloti;

7) normativ hujjatlar guvohnomalar standartlar, ularga tenglashtirilgan boshqa hujjatlar qurilish normalari va qoidalari, dori-darmonlar xususidagi davlat farmokopeyasi hamda muvafaqiat farmokopeya qoidalari va boshqalar hamda texnik shartlar, texnik tavsiflar, retseptura va tovar ish, xizmat sifatiga va xavfsizligiga nisbatan belgilangan talablarni o‘z ichiga oluvchi boshqa hujjatlar;

8) tovar va ish hamda xizmatning xavfsizligi - tovarni iste’mol qilish, undan foydalanish, uni saqlash, tashish yoki utilizatsiya qilishning, shuningdek ish yoki xizmat natijalaridan foydalanishning odatdagi sharoitlarida iste’molchining hayoti, sog‘lig‘i yoki mol-mulkiga va atrof muhitga zarar etkazilishi ehtimoli bilan bog‘liq xavf-xatarning yo‘qligi;

9) muvofiqlik sertifikati guvohnomalari sertifikatlangan mahsulotning belgilangan talablarga muvofiqligini tasdiqlovchi hujjat;

10) tovar ish hamda xizmatning nuqsoni deganda tovar ish, xizmatning normativ hujjatlarning majburiy talablariga, shartnoma shartlariga yoxud tovar ish, xizmatning sifatiga odatda qo‘yiladigan talablarga nomuvofiqligi;

11) tovar va ish hamda xizmatning jiddiy nuqsoni - tovar ish, xizmatdan belgilangan maqsadda foydalanib bo‘lmaydigan qilib qo‘yadigan yoxud bartaraf etish uchun ko‘p mehnat va vaqt sarflash talab qiladigan kamchilik;

12) kafolat muddati sroki tovardan xizmatdan foydalanishning oylar hisobidagi normativ muddati yoki tovar xizmatning muayyan vazifani necha soatda, nechta ish jarayonida, qancha kilometr masofani bosib o‘tib va boshqa bajarish vaqti tarzida belgilangan muddati bo‘lib shu bilan birgalikda bu muddat ichida ishlab chiqaruvchi ijrochi, basharti

tovarni ishlatish xizmatdan foydalanish qoidalariga rioya etilgan bo‘lsa, tovarning xizmatning sifatiga nisbatan normativ hujjatlarda nazarda tutilgan talablar bajarilishini kafolatlaydi hamda ta’minlaydi;

13) xizmat muddati sroki bu tovardan foydalanishning belgilangan muddati bo‘lib, u tamom bo‘lgach, tovarning texnik holatidan qat’i nazar, undan foydalanish to‘xtatilishi lozim;

14) yaroqlilik saqlash muddati - muayyan davr bo‘lib, bu davrda tovar foydalanishga yaroqli bo‘ladi va u tamom bo‘lgach, tovar odamlar hayoti hamda sog‘lig‘i uchun xavf tug‘dirishi mumkin;

15) kassa cheki to‘lov cheki tovarning sotib olinganligini yoki ish xizmatning haqi to‘langanligini tasdiqlaydigan, tovar ish, xizmatning bahosi, haq to‘langan sana va kassa apparatining nomeri ko‘rsatilgan hujjat;

16) tovar cheki uning to‘lov cheki tovarning sotib olinganligini yoki ish xizmatning haqi to‘langanligini tasdiqlovchi, tovar ish, xizmatning bahosi, haq to‘langan sana hamda sotuvchining nomi va joylashgan manzili haqidagi ma’lumot ko‘rsatilgan hujjat.

Qonunning 2-moddasi “Iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish to‘g‘risidagi qonun hujjatlari” deb nomlanib, iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish to‘g‘risidagi qonun hujjatlari ushbu Qonundan va boshqa qonun hujjatlaridan iboratdir. Qoraqalpog‘iston Respublikasida iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish Qoraqalpog‘iston Respublikasi qonun hujjatlari bilan ham tartibga solinadi.[129]

Mazkur Qonun hujjatlari ushbu Qonunda belgilangan iste’molchilarning huquqlarini cheklab qo‘yishi hamda ularni himoya qilishning kafolatlarini kamaytirishi mumkin emas.

Qonun haqida gapirishni davom eter ekanmiz mazkur Qonunning 3-moddasi “Xalqaro shartnomalar va bitimlar” tarkib topgan va agar O‘zbekiston Respublikasi ishtirok etgan xalqaro shartnoma yoki bitimda iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish to‘g‘risidagi O‘zbekiston

[129] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

Respublikasi qonun hujjatlarida nazarda tutilganidan boshqacha qoidalar belgilangan bo‘lsa, xalqaro shartnoma yoki bitim qoidalari qo‘llaniladi.

Ushbu Qonunning 4-moddasi “ Iste’molchilarning asosiy huquqlari” deb nomlanib, iste’molchilar quyidagi huquqlarga ega va bular quyidagilardan tarkib topgan:[130]

a) tovar ish, xizmat haqida, shuningdek ishlab chiqaruvchi (ijrochi, sotuvchi) haqida to‘g‘ri va to‘liq ma’lumot olish;

b) tovar ish, xizmatni erkin tanlash va uning tegishli darajada sifatli bo‘lishi; tovar ish, xizmatning xavfsiz bo‘lishi; hayoti, sog‘lig‘i va mol-mulki uchun

c) xavfli nuqsoni bo‘lgan tovar ish, xizmat, shuningdek ishlab chiqaruvchi ijrochi, sotuvchining g‘ayriqonuniy harakati harakatsizligi tufayli etkazilgan moddiy ziyon, ma’naviy zararning to‘liq hajmda qoplanishi;

d) buzilgan huquqlari yoki qonun bilan muhofaza etiladigan manfaatlari himoya qilinishini so‘rab sudga, boshqa vakolatli davlat organlariga murojaat etish;

e) iste’molchilarning jamoat birlashmalarini tuzish.

Shuni ta’kidlab o‘tishimiz joizki iste’molchilarning ijtimoiy himoyaga muhtojlar toifasiga kiritilgan ayrim guruhlari uchun qonun hujjatlari bilan savdo hamda maishiy xizmat va xizmat ko‘rsatishning boshqa turlari bo‘yicha imtiyozlar va afzalliklar belgilanishi mumkin.

Shunday ekan Qonunning 5-moddasi “Ishlab chiqaruvchi ijrochi, sotuvchi, savdo va xizmat ko‘rsatish qoidalari to‘g‘risidagi ma’lumot”lar bo‘lib, ishlab chiqaruvchi o‘z korxonasining nomi va joylashgan yuridik manzili haqida iste’molchini xabardor qilishi shart va bunday ma’lumot ishlab chiqarish markasi yoki tovar belgisida ko‘rsatilgan bo‘lishi yoxud boshqa usulda taqdim etilishi lozim.

Bu yerda sotuvchi ijrochi o‘z tashkilotining firma nomi, uning joylashgan yuridik manzili va ish tartibini iste’molchiga ma’lum qilishi shart. Bunday ma’lumot lavhada aks ettirilishi lozim. Mazkur Qonun ning ushbu moddaning ikkinchi qismida nazarda tutilgan ma’lumot

[130] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

savdo va xizmat ko‘rsatish muvaqqat binolar, yarmarkalar, ko‘chma do‘konchalar orqali amalga oshirilgan yoki savdo va xizmat ko‘rsatish sotuvchi ijrochining doimiy joylashgan manzilidan tashqarida amalga oshirilgan boshqa hollarda ham iste’molchilar e’tiboriga etkazilishi kerak binobarin, sotuvchi ijrochi iste’molchiga tovarlar savdosi, maishiy va boshqa turdagi xizmat ko‘rsatishning qoidalari to‘g‘risida to‘liq ma’lumot berishi shart.

Qonunimizning 5-moddasi “Tovar ish, xizmatlar to‘g‘risidagi ma’lumot”lar bo‘lib, ishlab chiqaruvchi ijrochi, sotuvchi iste’molchiga o‘zi realizatsiya qilayotgan tovar ish va xizmatlar haqida o‘z vaqtida zarur, to‘g‘ri va tushunarli ma’lumot berishi shart hisoblaniladi.

Qonunning 7-moddasi “Tovar ish, xizmat haqida noto‘g‘ri ma’lumot berilgan taqdirda iste’molchining huquqlari” deb nomlanib, agar tovar ish, xizmat haqida noto‘g‘ri yoki etarli darajada to‘liq bo‘lmagan ma’lumot berilgan bo‘lsa:[131]

a) zarur iste’mol xususiyatlariga ega bo‘lmagan tovar ish, xizmat sotib olinishiga sabab bo‘lsa, iste’molchi shartnomani bekor qilishga va o‘ziga etkazilgan zararning qoplanishini talab qilishga haqlidir;

b) sotib olingan tovar va ish hamda xizmatdan ko‘zlangan maqsadda foydalana olmaslikka sabab bo‘lsa, iste’molchi tegishli ma’lumot oqilona qisqa ko‘pi bilan uch kunlik muddatda berilishini talab qilishga haqlidir shu bilan birga agar ma’lumot aytilgan muddatda berilmasa, iste’molchi shartnomani bekor qilib, zararning qoplanishini talab qilishga haqlidir;

c) iste’molchining hayotiga va ularning sog‘lig‘iga yoxud mol-mulkiga zarar etkazilishiga sabab bo‘lsa, u ishlab chiqaruvchi ijrochi, sotuvchi oldiga qonun hujjatlarida nazarda tutilgan talablarni qo‘yishga haqlidir.

Barcha iste’molchining tovar ish va xizmat haqidagi noto‘g‘ri yoki etarli darajada to‘liq bo‘lmagan ma’lumot tufayli etkazilgan zararni qoplash to‘g‘risidagi talablari sotib olingan tovar ish, xizmatning

[131] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

xossalari va jihatlari haqida iste’molchi maxsus bilimga ega emas degan taxminga asoslanib qarab chiqiladi.

Ta’kidlab o‘tish lozimki, noto‘g‘ri reklama oqibatida sotib olingan tovar ish yoki xizmat tufayli iste’molchiga etkazilgan zarar ishlab chiqaruvchi ijrochi, sotuvchi tomonidan to‘liq hajmda qoplanishi lozim.

Shundan kelib chiqib Qonunning 8 moddasi “Iste’molchining savdo va boshqa xizmat ko‘rsatish turlari sohasida shartnoma tuzish hamda sotib olinayotgan tovar ish hamda xizmat sifatini tekshirish huquqi” hisoblanib bu iste’molchi va ijrochi shartnoma tuzish yo‘li bilan tovarni ish, xizmatni erkin sotib olish huquqiga ega bo‘lib, bu shartnomaga ko‘ra sotuvchi ishlab chiqaruvchi hamda ijrochi iste’molchiga muayyan miqdordagi va maqbul sifatli tovarni mulk qilib topshirish ish bajarish va xizmat ko‘rsatish majburiyatini, iste’molchi esa, shartlashilgan pulni to‘lash majburiyatini o‘z zimmalariga oladilar.

Quyilgan ma’lum narx navo bilan sotuvda qo‘yilgan tovarlar hamda tovar ish, xizmatlar haqida keluvchilar e’tiboriga havola etiladigan ma’lumot tegishli shartnomani tuzish uchun taklif deb hisoblanadi.

Bu yerda tomonlar o‘rtasida shartnoma narsasi, uning miqdor, narx va boshqa muhim shartlar to‘g‘risida kelishuvga erishilsa, iste’molchi bilan ishlab chiqaruvchi ijrochi, sotuvchi o‘rtasida shartnoma tuzilgan deb hisoblanadi hamda tuzilgan zahoti bajariladigan shartnoma, qoida tariqasida, og‘zaki shaklda tuziladi, qonun hujjatlarida belgilab qo‘yilgan hollar bundan mustasno. Binobarin tuzilgan vaqtdan boshqa paytda oldindan beriladigan buyurtmalar bo‘yicha hamda jo‘natma savdoda va boshqa hollarda bajariladigan shartnoma yozma shaklda tuziladi.

Mahsulot tovarni xizmatlarni iste’molchi sotib olinganida ularning butligini, vazni va narxini tekshirish huquqiga ega, sotuvchi ishlab chiqaruvchi, ijrochi esa, nazorat-o‘lchov asboblarini, narxga doir hujjatlarni taqdim etishi, tovarni ishlatib ko‘rsatishi, undan xavfsiz va to‘g‘ri foydalanishni o‘rgatishi, kerak bo‘lsa barchasini tovarni ekspertizaga yuborishi shart.

Qonunning 9-moddasi “Oldi-sotdi shartnomalarining ayrim turlari to‘g‘risidagi qoidalar” deb nomlanib, oldi-sotdi shartnomalarining ayrim turlari to‘g‘risidagi qoidalar, shuningdek ayrim turdagi tovarlarni

ishlarni, xizmatlarni realizatsiya qilish qoidalari O‘zbekiston Respublikasi Hukumati tomonidan tasdiqlanadi.[132]

Qonunning 10-moddasi “Tovar ish, xizmatlar uchun haq to‘lash shakli hamda tartibi” hisoblanib, tovar ish, xizmatlar uchun haq to‘lash shakli hamda tartibi iste’molchi bilan sotuvchi ishlab chiqaruvchi, ijrochi o‘rtasidagi kelishuvga binoan belgilanadi. Tovarlarni kreditga sotish O‘zbekiston Respublikasi Hukumati tomonidan tasdiqlanadigan tovarlarni kreditga sotish qoidalari bilan belgilanadigan tartibda amalga oshiriladi.[133]

Oldi-sotdi amalga oshirilganda iste’molchiga kassa yoki tovar cheki beriladi. Tovarni kassa yoki tovar chekini bermasdan sotish ta’qiqlanadi.

Biz tomondan ko‘rib chiqayotgan Qonunning 11-moddasi bu “Ishlab chiqaruvchi ijrochining kafillik majburiyatlari” bo‘lib u uzoq muddat foydalaniladigan barcha turdagi tovarlar va xizmatlarga ishlab chiqaruvchi ijrochi kafolat muddati belgilashi lozim hamda kafolat muddati tovar iste’molchiga sotilgan yoki xizmat ko‘rsatilgan kundan boshlab hisoblanadi. Agarda mahsulot tovar sotilgan kunni aniqlashning imkoni bo‘lmasa, bu muddat tovar ishlab chiqarilgan kundan boshlab hisoblanadi hamda ishlab chiqaruvchi ijrochi kafolat muddati mobaynida tovar xizmatning, shu jumladan butlovchi buyumlarning normal ishlashini qo‘llanilishini, ulardan foydalanilishini ta’minlashi shart.

Shu bilan birgalikda butlovchi buyumlarning kafolat muddati, agar qonun hujjatlarida boshqacha qoida belgilanmagan bo‘lsa, asosiy buyumning kafolat muddatidan kam bo‘lmasligi muhimdir.

Bundan tashqari kafolat muddati sroki tovar ish xizmatning pasportida yoki tovarni sotish yoxud xizmat ko‘rsatish paytida tovar bilan birgalikda iste’molchiga beriladigan boshqa hujjatda ko‘rsatiladi va ishlab chiqaruvchi tovardan kafolat muddati va xizmat muddati mobaynida foydalanish imkoniyatini ta’minlashi, tovarning ta’mirlanishini va unga texnik xizmat ko‘rsatilishini tashkil etishi, tovarni ishlab chiqarish muddati mobaynida hamda u ishlab chiqarishdan olib tashlanganidan keyin tovarning xizmat muddati mobaynida, bunday

[132] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.
[133] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

muddat bo‘lmagan taqdirda esa, tovar ishlab chiqarishdan olib tashlangan paytdan e’tiboran o‘n yil mobaynida etarli hajmda va turda ehtiyot qismlari ishlab chiqarishi hamda savdo va ta’mirlash tashkilotlariga etkazib berishi zarurdir.

Bu turkumdagi mahsulot tovarlarga dori-darmon, oziq-ovqat va maishiy kimyo tovarlarida ular ishlab chiqarilgan sana va yaroqlilik muddati hamda saqlash shartlari ko‘rsatilgan bo‘lishi lozim. Sotuvchilarning yaroqlilik muddati ko‘rsatilmagan yoki bu muddati o‘tib ketgan tovarlarni qabul qilishi va realizatsiya qilishi ta’qiqlaniladi.

Qonunning 12-moddasi “Iste’molchining tovar ish, xizmat xavfsiz bo‘lishiga talab qo‘yish huquqi” deb nomlanib, iste’molchi o‘zi sotib olgan tovar ish, xizmat sanitariya-gigiena, shu jumladan radiologiya, epidemiyaga qarshi talablarga va amaldagi boshqa normalar hamda qoidalarga rioya etgan holda ishlab chiqarilgan yoki bajarilgan bo‘lishiga va uning hayoti, sog‘lig‘i, atrof muhit uchun xavfsiz bo‘lishiga, shuningdek uning mol-mulkiga zarar etkazmasligiga kafolat berilishini talab qilish huquqiga ega.[134]

Mahsulotlar va tovar ish hamda xizmatning iste’molchilar hayoti, sog‘lig‘i, mol-mulki va atrof muhit uchun xavfsiz bo‘lishiga doir talablar qonun hujjatlari bilan belgilanadi, shu bilan birgalikda ishlab chiqaruvchi ijrochi tovar ish, xizmatning xizmat muddati yoki yaroqlilik muddati mobaynida, agar bunday muddat belgilanmagan bo‘lsa, tovar iste’molchiga sotilgan ish bajarilgan kundan e’tiboran o‘n yil mobaynida uning xavfsiz bo‘lishini ta’minlashi zarurdir.

Mahsulot tovar iste’molchining hayoti hamda sog‘lig‘i va mol-mulkiga hamda atrof muhit uchun xavfli bo‘lgan tovarlarning partiyalarini muomaladan chiqarish va ishlarni bajarishni va xizmatlar ko‘rsatishni taqiqlab qo‘yish tartibi O‘zbekiston Respublikasi Hukumati tomonidan belgilanadi. Mahsulot tovarni qaytarib olish, ishni bajarishni va xizmat ko‘rsatishni taqiqlab qo‘yish munosabati bilan iste’molchiga etkazilgan zarar ishlab chiqaruvchi ijrochi, sotuvchi tomonidan to‘liq hajmda qoplanishi lozim, shuningdek agar ishlab chiqaruvchi sotuvchi

[134] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

xavfli xossalarga ega bo‘lgan tovarni qaytarib olish yuzasidan barcha zarur choralarni ko‘rgan bo‘lsa, u iste’molchi mazkur tovardan foydalanishni davom ettiraverishi tufayli etkazilgan zarar uchun javobgarlikdan ozod qilinadi.

Mazkur Qonunning 13-moddasida “Iste’molchiga nuqsonli tovar sotilganda uning huquqlari” ko‘rsatilgan. Nuqsonli tovar sotilgan iste’molchi, agar bu hol shartnoma tuzish paytida aytib o‘tilmagan bo‘lsa, o‘z xohishiga qarab quyidagilardan birini talab qilishga haqli:[135]

a) tovarni ayni shunday markali modelli maqbul sifatli tovarga almashtirib berish;

b) tovarni boshqa markali modeli shunday tovarga almashtirib, uning xarid narxini tegishincha qayta hisob-kitob qilish;

c) tovarning nuqsonlarini bepul bartaraf etish yoki iste’molchining yoxud uchinchi shaxsning nuqsonlarni bartaraf etishga qilgan xarajatlarini qoplash;

d) xarid narxini nuqsonga mutanosib ravishda kamaytirish; shartnomani bekor qilib, ko‘rilgan zararni qoplash.

Tovar ish xizmatlarda aniqlangan nuqsonlar ishlab chiqaruvchi tomonidan bartaraf etiladi va ishlab chiqaruvchi bilan sotuvchining o‘zaro munosabatlari shartnoma bilan tartibga solinadi.

Qonunning 14-moddasi “Nuqsonli tovarni almashtirib berish tartibi” deb nomlangan bo‘lib, iste’molchi tovarning ishlab chiqarilishiga, tuzilishiga, tarkibiga doir kamchiliklarni yoki boshqa nuqsonlarni aniqlagan taqdirda sotuvchi tovar ishlab chiqaruvchi uni ayni shunday markali stili madeli tovarga etti kunlik muddatda, tovar sifatini qo‘shimcha ravishda tekshirish zarur bo‘lganida esa, iste’molchi talab qo‘ygan paytdan e’tiboran yigirma kun ichida almashtirib berishi shart.

Mazkur madel markali tovar mahsulot bo‘lmagan taqdirda, iste’molchining almashtirib berish xususidagi talabi da’vo qilingan paytdan e’tiboran bir oy ichida qondirilishi kerak shuningdek cho‘l va olis joylarda va tovarlar vaqti bilan olib boriladigan joylarda iste’molchining bunday talabi ushbu joylarga navbatdagi tovar etkazib

[135] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

berish uchun ketadigan muddat ichidan chiqmasligi ammo ikki oydan kechiktirmay qondirilishi lozim.

Aynan shu vaziyatlarda muddatlarning o‘tkazib yuborilgan har bir kuni uchun sotuvchi ishlab chiqaruvchi iste’molchiga almashtirilgan tovarni berish bilan bir vaqtda tovar bahosining bir foizi miqdorida neustoyka penya vznos qo‘shimcha to‘laydi binobarin, iste’molchining roziligi bilan sotuvchi nuqsonli tovarni boshqa markali madellari shunday tovarga almashtirib berib, ularni xarid narxini tegishincha qayta hisob-kitob qilishi lozim.

Qonunning 15-moddasida “Tovar nuqsonlarini bepul bartaraf etish tartibi” keltirilgan bunda tovar mahsulotda kafolat muddatida topilgan nuqsonlarni sotuvchi iste’molchi tegishli talab qo‘ygan paytdan e’tiboran yigirma kun ichida, ishlab chiqaruvchi esa, o‘n kun ichida bepul bartaraf etishi shart hamda iste’molchi kafolat muddati tugaganidan keyin tovarning nuqsonlarini bepul bartaraf etish to‘g‘risida ishlab chiqaruvchiga talab qo‘yishga haqli. Mazkur talab, basharti tovarda ishlab chiqaruvchining aybi bilan yo‘l qo‘yilgan jiddiy nuqsonlar aniqlangan bo‘lsa, belgilangan xizmat muddati mobaynida, agar xizmat muddati belgilanmagan bo‘lsa, o‘n yil mobaynida qo‘yilishi mumkin va uzoq muddat davomida foydalaniladigan tovarni ta’mirlashga ketadigan vaqtda foydalanib turish uchun iste’molchining talabiga binoan nuqsonli tovar qaytarib berilganidan keyin uch kun ichida unga ayni shunday markali madelli tovar berib turiladi sotuvchining hisobidan uning o‘zi yoki vakili eltib beradi. Buning uchun ishlab chiqaruvchi sotuvchi bilan birgalikda shartnoma asosida tovarlarning almashuv fondini nazarda tutishlari shart hamda bunday talablar tatbiq etilmaydigan uzoq muddat davomida foydalaniladigan tovarlar ro‘yxatini O‘zbekiston Respublikasi Hukumati tomonidan belgilaydi.

Tovar ish xizmatdagi nuqsonlarni bartaraf etish xususida talab qo‘yilgan taqdirda, undan foydalanishning kafolat muddati iste’molchining tovardan foydalana olmagan davrga teng muddatga uzaytiriladi shuningdek mazkur muddat iste’molchi nuqsonlarni bartaraf etish talabi bilan murojaat etgan kundan e’tiboran hisoblana boshlaydi.

Bundan tashqari sotuvchi ishlab chiqaruvchi iste’molchining ta’mirlashga ketadigan vaqtda foydalanish uchun shunday tovarni berib turish haqidagi talabini bajarish kechiktirilgan har bir kun uchun qo‘shimcha haq to‘laydi, shuningdek nuqsonlarni bartaraf etishning shartnomadan kelib chiqadigan muddatlaridan ortiq kechiktirilgan har bir kun uchun tovar narxining bir foizi miqdorida iste’molchiga neustoyka penya ko‘rinishida jarima solinadi.

Qonunning 16-moddasida “Iste’molchining nuqsonli tovarning xarid narxin nuqsonga mutanosib ravishda kamaytirishni yoki shartnomani bekor qilishni talab qilish huquqi” deb nomlanib, agar sotuvchi ishlab chiqaruvchi iste’molchining tovarni almashtirib berish yoki undagi nuqsonlarni bartaraf etish haqidagi talablarini bajarmagan bo‘lsa, iste’molchi tovarning xarid narxini nuqsonga mutanosib ravishda kamaytirishni yoki shartnomani bekor qilib, etkazilgan ziyon va ma’naviy zararni ushbu Qonunning 20 va 22-moddalariga muvofiq qoplashni talab qilishga haqli.[136]

Qonunning 17-moddasida “Iste’molchiga nuqsonli tovar sotilgan taqdirda u bilan hisob-kitob qilish” masalari ko‘rib chiqilganva bu yerda nuqsonli tovar ayni shunday markali madeli mahsulot tovarga almashtirib berilgan vaqtda tovarning narxi o‘zgargan bo‘lsa uni qayta hisob-kitob qilinmaydi.

Defekti mavjud nuqsonli tovar mahsulot boshqa markali madelli tovarga almashtirib berilayotganda, agar almashtirilishi kerak bo‘lgan tovar narxi uning o‘rniga berilayotgan tovar narxidan past bo‘lsa, iste’molchi narxlardagi farqni qo‘shimcha ravishda to‘lashi lozim, almashtirilishi kerak bo‘lgan tovar narxi uning o‘rniga berilayotgan tovar narxidan yuqori bo‘lsa, iste’molchiga narxlardagi farq qaytariladi. Va bu ko‘rinishdagi hisob-kitob chog‘ida almashtirilishi kerak bo‘lgan tovar narxi oshgan taqdirda, uning talab qo‘yilgan paytdagi narxi, narxi pasaygan taqdirda esa, xarid qilingan paytdagi narxi qiymati qo‘llaniladi.

Tomonlar o‘rtasidagi tuzilgan shartnoma bekor qilinayotganda tovar narxi oshgan bo‘lsa, iste’molchi bilan hisob-kitob tovarning tegishli talab

[136] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

qo‘yilgan paytdagi qiymatiga qarab uning narxi pasaygan taqdirda esa, xarid qilingan paytdagi qiymatiga qarab amalga oshiriladi.

Mahsulot tovar ish xizmat iste’molchilarga kreditga sotilgan bo‘lsa, unda shartnoma bekor qilingan taqdirda, pul summasi tovar qaytarilayotgan paytga qadar uzilgan kredit miqdorida qaytarib beriladi, shuningdek kredit berganlik haqi to‘lanadi.

Sotuvga qo‘yilgan yoki sotilayotgan mahsulot tovar katta yoki vazni besh kilogrammdan ziyod tovarni ta’mirlash, narxini tushirish, almashtirish uchun eltish va iste’molchiga qaytarib keltirib berish sotuvchining ishlab chiqaruvchining kuchi bilan va uning hisobidan amalga oshiriladi hamda ushbu majburiyat bajarilmagan taqdirda tovarni eltish va qaytarib olib kelish iste’molchi tomonidan amalga oshirilishi mumkin. Shuningdek bunda iste’molchining tovarni eltish va qaytarib olib ketish bilan bog‘liq xarajatlarini sotuvchi ishlab chiqaruvchi qoplashi zarur hisoblaniladi.

Qonunning 18-moddasida “Iste’molchining maqbul sifatli tovarni almashtirib olish huquqi” ko‘rsatilgan. Iste’molchi maqbul sifatli nooziq-ovqat tovarini xarid qilgan kunidan e’tiboran o‘n kun ichida ushbu tovar sotib olingan joydagi sotuvchidan uni ayni shunday tovarga almashtirib olishga, bunday tovar sotuvda bo‘lmasa, pulini qaytarib olishga haqli bu yerda almashtirib olish tartibi va almashtirib berilmaydigan tovarlar ro‘yxati O‘zbekiston Respublikasi Hukumati tasdiqlaydigan qoidalar bilan belgilanadi.[137]

Qonunning keying ya’ni 19-moddasida “Ishni bajarish, xizmat ko‘rsatish to‘g‘risidagi shartnoma shartlari buzilgan taqdirda iste’molchining huquqlari” keltirilgan. Bu yerda ijrochi ayrim turdagi ishlarni bajarish ish xizmatlar ko‘rsatish qoidalarida yoki shartnomada belgilangan muddatda, hajmda va sifatda ishni bajarishi xizmat ko‘rsatishi darkor. Shuningdek ishni bajarish xizmat ko‘rsatish muddati ish bajarilishi xizmat ko‘rsatilishi lozim bo‘lgan sanaga muddatda davrga, hamda ijrochi ishni bajarishga xizmat ko‘rsatishga kirishishi lozim bo‘lgan sanaga muddatga qarab belgilanishi mumkin. Agarga ish

[137] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

bajarish va xizmat ko‘rsatish shartnomaning amal qilish muddati davomida qismlarga bo‘lib-bo‘lib ado etiladigan bo‘lsa vaqtli matbuotni etkazib berish, texnik xizmat ko‘rsatish va boshqalar, binobarin ishlar bajarish xizmatlar ko‘rsatishning bosqichma-bosqich muddatlari sroklari nazarda tutilishi kerak.

Ta’kidlab o‘tish kerekki agar ijrochi shartnomani ijro etishga o‘z vaqtida kirishmasa yoki shartnomaning belgilangan muddatda bajarilmasligi ayon bo‘lib qolsa, iste’molchi ishni bajarish hamda xizmat ko‘rsatish to‘g‘risidagi shartnomadan voz kechishga va etkazilgan zararning qoplanishini talab qilishga haqli va bunda ijrochi shartnoma shartlarini ish xizmatni yomonlashtirgan darajada jiddiy buzgan bo‘lsa, yoxud ishda xizmatda boshqa jiddiy nuqsonlarga yo‘l qo‘ygan bo‘lsa, iste’molchi o‘z xohishiga ko‘ra nuqsonlar bepul bartaraf etilishini, bajarilgan ish ko‘rsatilgan xizmat bahosi nuqsonlarga mutanosib ravishda kamaytirilishini, xuddi shunday sifatli shu xildagi materialdan boshqa buyum bepul tayyorlab berilishini yoxud ishning takroran bajarilishini yoinki shartnoma bekor qilinib, ko‘rilgan zarar to‘liq qoplanishini talab qilishga huquqiga ega hisoblaniladi.

Iste’molchi ushbu moddaning to‘rtinchi qismida ko‘rsatilgan huquqlarni:[138]

- ishni xizmatni qabul qilib olish vaqtida yoki uning bajarilishi jarayonida nuqsonlar aniqlangan taqdirda;
- kafolat muddati davomida, kafolat muddati bo‘lmagan taqdirda esa, ish xizmat qabul qilib olingan kundan e’tiboran olti oy davomida;
- imorat yoki boshqa ko‘chmas mulkda nuqsonlar aniqlangan kundan e’tiboran ikki yil davomida ro‘yobga chiqarishi mumkin.

Ma’lum ish bajarish yoki xizmat ko‘rsatish jarayonida aniqlangan nuqsonlarni bartaraf etish muddatlari shartnomada belgilab qo‘yiladi hamda bajarilgan ish ko‘rsatilgan xizmatdagi nuqsonlar, agar shartnomada bir muncha qisqaroq muddat belgilanmagan bo‘lsa, iste’molchi talab qilgan kundan e’tiboran yigirma kun ichida ijrochi tomonidan bartaraf etilishi lozim.

[138] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

Defect nuqsonlar belgilangan muddatda bartaraf etilmagan, shuningdek ish bajarishni xizmat ko‘rsatishni boshlash va tugallash kechiktirilgan taqdirda, ijrochi iste’molchiga har bir kechiktirilgan kun, soat bunda agar muddat soatlarda belgilangan bo‘lsa, uchun ish xizmat qiymatining yoki buyurtma qiymatining agar uning qiymati alohida belgilanmagan bo‘lsa bir foizi miqdorida qo‘shimcha neustoyka penya to‘laydi.

Mahsulot ish xizmat iste’molchi undirib olgan neustoyka penya summasi ish bajarish xizmat ko‘rsatishning alohida turi bahosidan yoki buyurtmaning umumiy bahosidan ortiq bo‘lishi mumkin emas, binobarin bajarilgan ishdagi nuqsonlarni bartaraf etish kechiktirilganligi uchun ijrochi to‘lagan neustoyka penya qoplanishi lozim bo‘lgan zarar hisobiga kirmaydi.

Qonunimizning 20-moddasida “Tovar ish, xizmatning nuqsonlari tufayli etkazilgan zarar uchun mulkiy javobgarlik” deb nomlanib, tovar ish, xizmatning tuzilishiga, ishlab chiqarilishiga, tarkibiga bog‘liq bo‘lgan va boshqa nuqsonlari, shuningdek iste’molchining hayoti, sog‘lig‘i yoki mol-mulkining xavfsizligini ta’min eta olmaydigan materiallar, uskunalar, asbob-anjomlar, moslamalar yoki boshqa vositalar qo‘llanilishi oqibatida iste’molchining hayotiga, sog‘lig‘i yoki mol-mulkiga etkazilgan zarar sotuvchi ishlab chiqaruvchi, ijrochi tomonidan qoplanishi lozim hamda sotuvchi ishlab chiqaruvchi, ijrochi bilan shartnoma munosabatlariga kirishgan-kirishmaganidan qat’i nazar,har qanday iste’molchi tovar ish, xizmatning nuqsoni tufayli etkazilgan zarar qoplanishini talab qilish huquqiga ega.[139]

Mahsulot tovar ish xizmat iste’molchining hayoti, sog‘lig‘i yoki mol-mulkiga etkazilgan zarar, agar u normativ hujjatlarda nazarda tutilgan tovarning xizmat muddati mobaynida, bunday muddat belgilanmagan taqdirda esa, tovar ishlab chiqarilgan ish, xizmat qabul qilingan paytdan e’tiboran o‘n yil mobaynida yuzaga kelgan bo‘lsa, qoplanishi lozim. Shu bilan birga sotuvchi ishlab chiqaruvchi, ijrochi zarar bartaraf qilib bo‘lmaydigan kuch yoki foydalanish, saqlash yoxud

[139] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

tashishning belgilangan qoidalari iste’molchi tomonidan buzilishi tufayli etkazilganligini isbotlangan holatda u javobgarlikdan ozod qilinadi.

Mazkur Qonunning 21 va 22 moddalari “Shartnomaning iste’molchi huquqlarini cheklab qo‘yadigan shartlari haqiqiy emasligi” va “Ma’naviy zarar uchun haq to‘lash” deb nomlangan. 21 modda bo‘yicha shartnomaning iste’molchi huquqlarini cheklab qo‘yadigan va qonun hujjatlariga zid bo‘lgan talablari haqiqiy emas deb hisoblanadi lekin ularni qo‘llanish natijasida iste’molchiga zarar etkazilgan bo‘lsa, bu zarar ishlab chiqaruvchi sotuvchi, ijrochi tomonidan qoplanishi lozim. Sotuvchi ijrochi iste’molchini haq evaziga qo‘shimcha tovarlar sotib olishga yoki qo‘shimcha xizmatlardan foydalanishga qistashga haqli emas. 22 modda bo‘yicha tovar iste’molchining huquqlari buzilishi tufayli unga etkazilgan ma’naviy zarar uchun uni yetkazgan shaxs, mabodo u aybdor bo‘lsa, haq to‘lashi lozim va ma’naviy zarar uchun to‘lanadigan haq miqdorini sud belgilayd hamda ma’naviy zarar uchun haq to‘lash mulkiy ziyon va iste’molchi ko‘rgan zararning o‘rni qoplanishidan qat’iy nazar amalga oshiriladi.

Qonunning 23-moddasida “Iste’molchilar huquqlarining davlat tomonidan himoya qilinishini ta’minlash” masalalari keltirilgan bunda davlat iste’molchilarning tovar ish hamda xizmat sotib olish va undan foydalanish chog‘idagi huquqlari hamda qonun bilan qo‘riqlanadigan manfaatlari himoya qilinishini kafolatlaydi hamda iste’molchilarning huquqlari davlat tomonidan himoya qilinishini davlat hokimiyati va boshqaruvi organlari, shuningdek sudlar ta’minlaydilar.

Ko‘rsatib o‘tilgan quyidagilar iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish uchun maxsus vakolat berilgan davlat organlaridir: [140]O‘zbekiston Respublikasi Monopoliyadan chiqarish va raqobatni rivojlantirish davlat qo‘mitasi; O‘zbekiston standartlashtirish, metrologiya va sertifikatlashtirish agentligi (bundan buyon matnda "O‘zstandart" agentligi deb yuritiladi); O‘zbekiston Respublikasi Sog‘liqni saqlash vazirligi; O‘zbekiston Respublikasi Davlat arxitektura va qurilish qo‘mitasi; O‘zbekiston Respublikasi Tabiatni muhofaza

[140]Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

qilish davlat qo‘mitasi; iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish to‘g‘risidagi qonun hujjatlariga rioya etilishini o‘z vakolatlari doirasida nazorat qiluvchi boshqa davlat boshqaruvi organlari.

Qonunning 24-moddasi “Mahalliy hokimiyat organlari tomonidan iste’molchilar huquqlarining himoya qilinishi” deb nomlanadi. Iste’molchilar huquqlari himoya qilinishi uchun mahalliy hokimiyat organlari:[141]

- iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish sohasidagi qonun hujjatlari bajarilishini tashkil etadilar;
- iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish vakolati berilgan davlat organlari va iste’molchilarning jamoat birlashmalari bilan hamkorlik qiladilar;
- iste’molchilarning shikoyatlari, arizalari va takliflarini ko‘rib chiqadilar; iste’molchilarning iste’molchilar nomuayyan doirasining huquqlarini
- himoya qilib sudlarga murojaat etadilar;
- o‘z huquqlari doirasida boshqa vakolatlarni ham amalga oshiradilar.

Qonunning 25-moddasida O‘zbekiston Respublikasi Monopoliyadan chiqarish va raqobatni rivojlantirish davlat qo‘mitasi hamda uning hududiy organlari vakolatlari keltirilgan:[142]

- O‘zbekiston Respublikasi Monopoliyadan chiqarish va raqobatni rivojlantirish davlat qo‘mitasi hamda uning hududiy organlari iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish maqsadida iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish to‘g‘risidagi qonun hujjatlariga rioya etilishi ustidan davlat nazoratini amalga oshiradilar;
- iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish to‘g‘risidagi qonun hujjatlarini qo‘llanish masalalari yuzasidan rasmiy tushuntirishlar beradilar;
- iste’molchilarning huquqlarini buzayotgan kamchiliklarni bartaraf etish to‘g‘risida ishlab chiqaruvchilarga ijrochilarga, sotuvchilarga ko‘rsatmalar yo‘llaydilar;

[141] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.
[142] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

o iste’molchilarning iste’molchilar nomuayyan doirasining huquqlarini himoya qilib, sudga murojaat etishga haqlidir;

o qonun hujjatlariga muvofiq boshqa vakolatlarni ham amalga oshiradilar.

Qonunning 26-moddasida “Tovarlar ishlar, xizmatlar xavfsiz bo‘lishini va ularning sifatini nazorat qiluvchi davlat boshqaruvi organlarining vakolatlari” keltirilgan bunda tovar ish, xizmatlar xavfsiz bo‘lishini va ularning sifatini ta’minlash maqsadida "O‘zstandart" agentligi, O‘zbekiston Respublikasi Sog‘liqni saqlash vazirligi, O‘zbekiston Respublikasi Davlat arxitektura va qurilish qo‘mitasi, O‘zbekiston Respublikasi Tabiatni muhofaza qilish davlat qo‘mitasi hamda tovar ish, xizmatlar xavfsiz bo‘lishi va sifati ustidan nazoratni amalga oshiruvchi boshqa davlat boshqaruv organlari o‘z vakolatlari doirasida, tovar ish, xizmatlar xavfsiz bo‘lishiga va ularning sifatiga doir majburiy talablarni belgilaydilar hamda bu talablarga rioya etilishi ustidan nazoratni amalga oshiradilar:[143]

❖ tovar ish, xizmatlar xavfsiz bo‘lishiga va ularning sifatiga doir talablar buzilishini bartaraf etish, past sifatli tovarlarni ishlab chiqarishdan olib tashlash,

❖ chiqarish va realizatsiya qilishni to‘xtatish ishlar bajarilishini, xizmatlar ko‘rsatilishini to‘xtatish, ularni iste’molchilardan qaytarib olish to‘g‘risida ishlab chiqaruvchilarga ijrochilarga, sotuvchilarga ko‘rsatmalar yo‘llaydilar, shuningdek bu haqda iste’molchilarni xabardor qiladilar;

❖ ishlab chiqaruvchi ijrochi, sotuvchilar tovarlar xavfsiz bo‘lishi va ularning sifatiga doir talablarni buzganlari taqdirda ularning ustidan sudlarda da’vo qo‘zg‘atadilar.

Mahsulot tovar ish, xizmatlar xavfsiz bo‘lishi va ularning sifati ustidan nazoratni amalga oshiruvchi davlat boshqaruvi organlari faoliyatini O‘zbekiston Respublikasi Hukumati muvofiqlashtirib boradi.

Mazkur Qonunning 27-moddasida “ Iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish to‘g‘risidagi qonun hujjatlarini buzganlik uchun

[143] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

javobgarlik” shartlari ko‘rsatilgan. Ishlab chiqaruvchi ijrochi hamda sotuvchi iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish to‘g‘risidagi qonun hujjatlarini buzganlik uchun javobgar bo‘ladi. Shuningdek ariza berish, agar sud ko‘rsatmalarning yoki jarima solish haqidagi qarorning ijro etilishini to‘xtatib turish to‘g‘risida ajrim chiqarmagan bo‘lsa, uni sudda ko‘rib chiqish davrida bu hujjatlarning bajarilishini to‘xtatib qo‘ymaydi.

Mahsulot tovar ish, xizmatlar xavfsiz bo‘lishi haqidagi talablarga javob bermaydigan tovar ish va xizmatlar tufayli iste’molchilarga zarar etkazilsa, tovarlar mahsulot ishlar hamda xizmatlar xavfsiz bo‘lishi va ularning sifati ustidan nazoratni amalga oshiruvchi davlat boshqaruvi organlarining mansabdor shaxslari qonun hujjatlariga muvofiq javobgar hisoblanadi.

Qonunning 28-moddasi “Moliyaviy xizmatlar sohasida iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish” deb nomlanadi, bunda moliyaviy xizmatlar ko‘rsatadigan ijrochi o‘zining tugatilishi yoki bankrot bo‘lishi ehtimolini nazarda tutgan holda iste’molchilarning talablarini qondirish maqsadida o‘z javobgarligini sug‘urta qildirishi shart. Binobarin moliyaviy xizmatlar ijrochisi iste’molchiga etkazilgan zarar uchun o‘zining javobgarligi to‘g‘risida sug‘urta shartnomasi borligi haqida iste’molchiga axborot berilishi darkor.

Qonunning 29-moddasida “Iste’molchilarning huquqlarini sud orqali himoya qilish” shartlari keltirilgan bo‘lib bu iste’molchining huquqlari buzilgan taqdirda, u sudga murojaat qilishga haqlidir, shu bilan birga da’volar ya’ni qonunlarda boshqacha qoida belgilanmagan bo‘lsa, unda javobgar, iste’molchi joylashgan erdagi yoki zarar etkazilgan joydagi sudga taqdim etiladi.

Bu yerda iste’molchilar o‘z huquqlarining buzilishi bilan bog‘liq da’volar bo‘yicha, shuningdek tovar ish hamda xizmatlar xavfsiz bo‘lishi va ularning sifati ustidan nazoratni amalga oshiruvchi davlat organlari, iste’molchilarning jamoat birlashmalari iste’molchining iste’molchilar nomuayyan doirasining manfaatlarini ko‘zlab qo‘zg‘atiladigan da’volar bo‘yicha davlat boji to‘lashdan ozod bo‘lishadi.

Qonunning 30-moddasi “ Iste’molchilarning jamoat birlashmalari” deb nomlanib, iste’molchilar o‘z huquqlari va manfaatlarini himoya qilish maqsadida ixtiyoriy ravishda iste’molchilar birlashmalarini tuzishlari mumkin.[144]

Iste’molchilarning birlashmalari o‘z faoliyatini qonun hujjatlariga muvofiq amalga oshiruvchi jamoat birlashmalaridir shunday ekan xozirgi kunda, sir emas butun dunyoda iste’molchilar xuquqlari turli darajada poymol etilishi davom etmoqda hamda iste’molchilar xuquqlarini poymol bo‘lishiga qarshi barcha rivojlangan davlatlarda “Iste’molchilarning xuquqlarini ximoya qilish” birlashmasi tuzilgan, bu esa eng masuliyatlik ishni standartlashtirish tashkilotlari amalga oshirayapdi.

Ta’kidlash joizki har bir iste’molchiga talabga javob bermaydigan maxsulot sotilgan bo‘lsayu, sotuvchi yoki etkazib beruvchi sizning talabingizga va etirozingizga ijobiy javob bermasa, unday xolllarda huquq targ‘ibot, jamoat tashkilotlari yoki advokatura idoralariga murojaat qilishingiz mumkin, ular esa faqat qonunga amal qilgan xolda ish ko‘radilar. Bunda iste’molchilar o‘zlarining “Iste’molchilarning huquqlarini ximoya qilish to‘g‘risida”gi qonunni yaxshi bilishingiz kerak bo‘ladi. Shuni xulosa qilib aytish lozimki qonunni yaxshi bilish muammoni yechimini topishda katta kuch bo‘lib xizmat qiladi.

Nazorat savollari

1. Iste’molchilarning asosiy huquqlariga nimalar kiritiladi?
2. Iste’molchilar huquqlarini himoya qilishning tarixi?
3. Iste’molchilar huquqlarini himoya qilishning huquqiy asosi?
4. Ishlab chiqaruvchi, savdo va xizmat ko‘rsatish qoidalari to‘g‘risidagi ma’lumotlarga nimalar kiritiladi?
5. Tovar (ish, xizmat) haqida noto‘g‘ri ma’lumot berilgan taqdirda iste’molchining huquqlari qanday himoya qilinadi?
6. Oldi-sotdi shartnomalarining ayrim turlari to‘g‘risidagi qoidalarga nimalar kiradi?

[144] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

XVI BOB. MAHSULOT SIFATINI NAZORAT QILISH VA BAHOLASH MENEJMENTI

16.1. Mahsulot sifatini oshirish menejmenti

Sifat menejmentiga tizimli yondashuv firmalarni iste'molchilar talabini tahlil qilish, mahsulot, ish va xizmatlar yaratiladigan jarayonlarni belgilab olish, shuningdek ushbu jarayonlarni boshqara olish darajasiga keltirish talab etiladi. Sifat menejmenti tizimi iste'molchilar va manfaatdor tomonlarning mahsulot, ish va xizmatlardan mamnunlik darajasini oshirish maqsadida doimiy yaxshilashga asos bo‘lishi mumkin.

U tashkilotning iste'molchilar talabiga to‘liq mos keladigan mahsulot, ish va xizmatlarni taqdim etish imkoniyatini amalga oshirishga bo‘lgan ishonchini oshiradi.

Sifat menejmentining tizimini ishlab chiqish va joriy etishga yondashuvlar quyidagilarni o‘z ichiga oladi:

– iste'molchilar va boshqa manfaatdor tomonlarning talab va kutishlarini belgilash;

– firmaning sifat sohasidagi maqsadi va siyosatini ishlab chiqish;

– firmaning sifat sohasidagi maqsadiga erishish uchun zarur bo‘lgan jarayonlar va javobgarliklarni belgilash;

– firmaning sifat sohasidagi maqsadiga erishish uchun zarur resurslarni aniqlash va belgilash;

– har bir jarayonning samaradorligi va natijaviyligini o‘lchash usullarini ishlab chiqish;

– har bir jarayonning samaradorligi va natijaviyligini o‘lchash uchun ko‘rsatkichlarni belgilash;

– xatoliklar va ularning sabablarini bartaraf etish uchun zarur resurslarni aniqlash;

– sifat menejmenti tizimini doimiy yaxshilash bo‘yicha jarayonni ishlab chiqish va qo‘llash.

Bunday yondashuvdan foydalanuvchi firma o‘z mahsuloti, ish va xizmatlarining sifati, jarayonlarning imkoniyatiga ishonch bildiradi, shuningdek doimiy yaxshilashni ham ta'minlaydi.

Jarayonli yondashuv. Firma natijaviyligkni ta’minnlash uchun o‘zaro bog‘liq va o‘zaro aloqador jarayonlarni aniqlash va boshqarishi talab etiladi. Bir jarayonning sodir bo‘lishi ikkinchi jarayonning sodir bo‘lishiga olib keluvchi vaziyatlar tez-tez sodir bo‘lib turadi.

Firma tomonidan qo‘llaniladigan jarayonlarni aniqlash va boshqarish tizimi va ularning aloqadorligini ta’minlash “jarayonli yondashuv” deb ham ataladi.

Sifat sohasiga oid maqsad va siyosat. Sifat sohasiga oid maqsad va siyosat firmaning yo‘nalishini belgilash uchun xizmat qiladi. Ular kutilgan natijani belgilab beradi va unga erishish uchun talab etiladigan resurslardan foydalanishni taqozo etadi.

Sifat sohasidagi siyosat sifat sohasidagi maqsadlarni ishlab chiqish va tahlil qilish asosini ta’minlab beradi. Sifat sohasidagi maqsadlar sifat sohasidagi siyosat bilan uyg‘unlashuvi va doimiy yaxshilanishga moyil bo‘lishi, natijalar esa o‘lchash mumkin bo‘lishi talab etiladi. Sifat sohasidagi maqsadlarga erishi mahsulot, ish va xizmatlarning sifatiga ijobiy ta’sir ko‘rsatishi, moliyaviy va mehnat ko‘rsatkichlarining samaradorligi, manfaatdor tomonlarning ishonchi va qoniqqanligiga ijobiy ta’sir ko‘rsatishi mumkin.

Sifat menejmenti tizimida yuqori rahbariyatning roli. Real vaziyatlarda yuqori rahbariyat yetaksi sifatida sifat menejmenti tizimining samarali ishlashi uchun barcha xodimlarni jalb etish imkonini beruvchi shart-sharoitni yaratib berishi mumkin.

Sifat menejmentining tamoyillari yuqori rahbariyat tomonidan quyidagi rollarni bajarishda qo‘llanilishi mumkin:

a. sifat sohasida tashkilot maqsadi va siyosatini ishlab chiqish va qo‘llab-quvvatlash;

b. butun tashkilot bo‘ylab sifat sohasida tashkilot maqsadi va siyosatini xodimlarni jalb etish, motivatsiya qilish va angini oshirish maqsadida ommalashtirish;

c. tashkilotni iste’molchilar talabiga yo‘naltirilganligi;

d. sifat sohasida tashkilot maqsadi va siyosatiga erishish uchun iste’molchilar va boshqa manfaatdor tomonlar talabini bajarish imkonini beruvchi zarur jarayonlarni joriy etish;

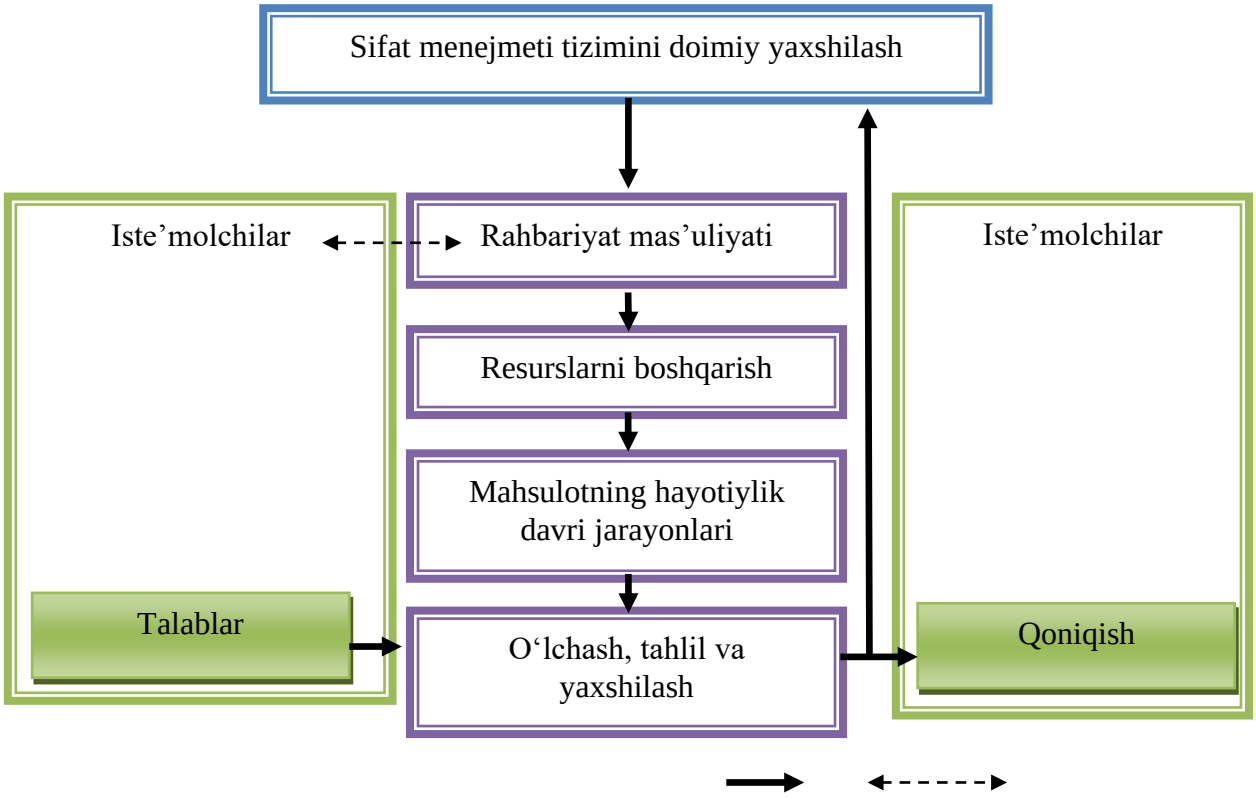
e. sifat sohasida tashkilot maqsadi va siyosatini amalga oshirish uchun sifat menejmenti tizimini ish holatini ta’minlash va qo‘llab quvvatlash;

f. zarur resurslar bilan ta’minlash;

g. sifat menejmenti tizimini davriy ravishda tahlil qilib borish;

h. sifat sohasida tashkilot maqsadi bo‘yicha qarorlar qabul qilish;

i. sifat menejmenti tizimini yaxshilash bo‘yicha qarorlar qabul qilish.



Shartli belgilar: qo‘shimcha qiymat yaratish; axborot oqimi

16.1.1-rasm. Jarayonli yondashuvga asoslangan sifat menejmenti tizimi modeli [145]

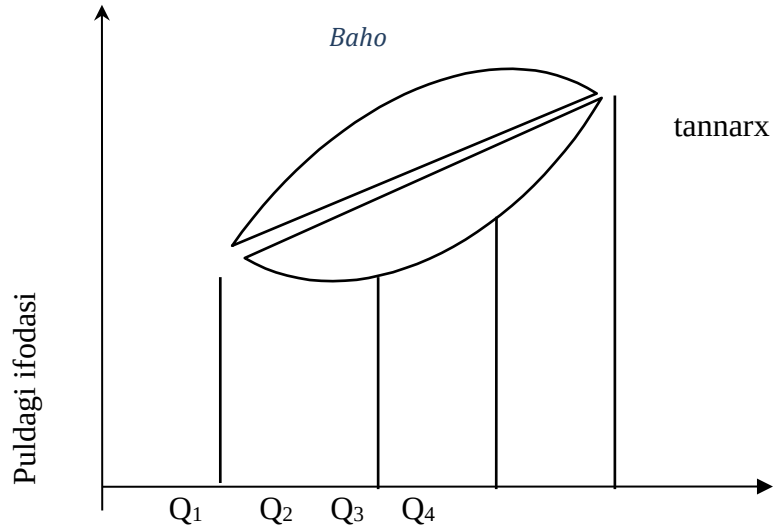
Respublikamizda amalga oshirilayotgan iqtisodiy islohotlar negizida xizmat ko‘rsatish sohasining rivojlantirishga strategik yo‘nalish sifatida alohida e’tibor qaratilmoqda.

[145] Muallif tomonidan ishlab chiqilgan. Manba (Usmanova Nasiba Akbarjonovna Xizmat ko‘rsatish sohasida sifat va samaradorlikni baholash uslubiyatini takomillashtirish mavzusidagi iqtisodiyot fanlari bo‘yicha falsafa fanlari doctori ilmiy darajasini olish uchun yozilgan dissertatsiya ishi. 2023 yil.)

Shuning uchun tashkilot faoliyatida sifat va samaradorlikni oshirishning metodologik jihatlariga e’tibor qaratish lozim. Ayniqsa hozirgi davrda mamlakatda ichki va kiruvchi turizmning jozibadorligini oshirshda xizmatlar sifati va samaradorligiga e’tibor berish alohida dolzarb hisoblanadi.

16.2. Mahsulot sifatini baholash ko‘rsatkichlari

Mahsulot sifatini baholash va uni oshirish uchun sifat darajasini baholash zarurdir. Mahsulot sifatini miqdoriy jihatdan baholash bilan bog‘liq bo‘lgan faoliyat sohasiga kvalimetriya deyiladi. Mahsulotning sifati darajasini baholash mahsulot sifatini sistemasida zaruriy boshqaruv ta’sirini amalga oshirishda asos bo‘lib xizm Sifatni shakllantiruvchi elementlar sifat ko‘rsatkichlari deyiladi va turlicha usullar yordamida aniqlanadi.



16.2.1- Rasm. Konstruktsiya sifati[146]

16.2.1-rasmda konstruksiya sifatining uning bahosi va tannarxiga bog‘liqligi ko‘rsatilgan. Grafikning tannarx va baho egri chiziqlarining kesishuv nuqtalari Q1 va Q2 bilan ajratilgan qismi rentabellikni ifodalaydi. Baho va tannarx egri chiziqlari orasidagi eng katta masofani

[146] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

belgilovchi Q0 nuqtasi eng yuqori foydani ta’minlovchi konstruksiya sifatini ifodalaydi.

Mahsulotning texnikaviy tavsifi orqali aniqlanuvchi tovarlar yaroqliligining asosiy elementlari konstruksiya sifati deyiladi.

Konstruksiya sifatini takomilashtirilishi bilan uning qiymati ham ortadi.

Raqobatlashuvchi mahsulotlar mavjud bo‘lgan sharoitda korxona mahsulotini realizatsiya qilishda iqtisodiy strategiya va taktikaning turli variantlaridan eng muqbilini tanlashi kerak. Bunda sarf-harajatlar ortiqroq bo‘lsada yuqori sifatni ta’minlovchi Q3 konstruksiya sifatida yoki tannarxning pasaytirilishiga asoslangan Q4 konstruksiya sifatida to‘xtash mumkin.

Amaliyotda mahsulotning texnik tavsifida va konstruktorlik hujjatlarida ko‘rsatilgan sifat ko‘rsatkichlari shakllantirilar ekan, ularning har doim ham sifat ko‘rsatkichlari bo‘yicha aniq mos kelmasliklarini ko‘rish mumkin.

Ishlab chiqarilgan mahsulot sifat ko‘rsatkichlarining konstruktorlik hujjatlarida keltirilgan sifat normalariga mos kelishi darajasi texnik jihatdan sifatga mos kelishi darajasi deyiladi.

Odatda, ishlab chiqarishdagi sarf-harajatlarning umumiy miqdori asosiy ishlab chiqarish sarf-harajatlari hamda nazoratga va yaroqsiz, defekt mahsulotlarni ishlab chiqarishga ketgan harajatlardan iborat bo‘ladi.

Nazorat qanchalik aniq, asosli o‘tkazilsa, defekt mahsulotlar ishlab chiqarish hisobiga yo‘qotishlar shunchalik qisqaradi, nazorat sarf-harajatlari ortadi. Nazorat sarf-harajatlarini oshirmagan holda ishlab chiqarilayotgan mahsulotning texnik shartlarga mos kelishi darajasini oshirish maqsadga muvofiqdir.

Mahsulot sifatini baholash quyidagi bosqichlarda amalga oshirilishi mumkin:

a) Sifat ko‘rsatkichlari nomenklaturasini tanlash
b) Sifatning baza ko‘rsatkichlarini tanlash
c) Uslublarni tanlash va sifat ko‘rsatkichlarini aniqlash
d) Sifat darajasini baholash usulini tanlash

e) Sifat darajasini baholash

f) Takliflarni asoslab berish

g) qaror qabul qilish

Bosqichlarning mazmuni va ularning har birida bajariladigan ishning hajmi mahsulot sifatini baholashdan qo‘yilgan maqsadga bog‘liqdir.

Xalq iste’moli tovarlarining sifatini nazorat qilish sifatining ijtimoiy, funksional, ishonchlilik, ergonometrik, estetik, ekologik, xavfsizlik kabi iste’mol ko‘rsatkichlarini o‘rganish zaruriyatini keltirib chiqaradi.

Zarurat tug‘ilsa, tovarlarini sifatini baholash va tahlil qilish iste’molchilarning talablarini ham hisobga olgan holda amalga oshiriladi. Ijtimoiy ko‘rsatkichlar maxsus ko‘rsatkichlar guruhiga kiradi. Tovarlar sifat ko‘rsatkichlari va iste’mol xususiyatlariga ko‘ra quyidagicha klassifikatsiyalanadi.

Tavsiflanayotgan xususiyatlariga ko‘ra, ular guruh bo‘yicha, umumlashgan, integral va yakka tartibdagi turlarga bo‘linishi mumkin.

Sifatning yakka tartibdagi (individual) va kompleks (umumlashgan) ko‘rsatkichlari ob’yekt (tizim)ning tashqi muhit bilan aloqasi bo‘yicha turli guruhlarga birlashtirilishi mumkin. Bu ko‘rsatkichlar guruhida korrelyatsiyani kuzatish mumkin va u tahlil jarayoni orqali aniqlanadi.

Mahsulotning sifati uning xususiyatlarini o‘lchashga xizmat qiluvchi miqdor ko‘rsatkichlarida baholanadi. Zamonaviy fan va amaliyot mahsulotlar sifatini baholashning miqdoriy ko‘rsatkichlar tizimini ishlab chiqqan bo‘lib, bir vaqtning o‘zida ular sifat ko‘rsatkichi ham hisoblanadi.

Tovar va xizmatlar xususiyatlarining keng tarqalgan tavsifi muvofiq tarzda quyidagi guruhlar bo‘yicha belgilanadi: ergonomik ko‘rsatkichlari; ishonchlilik ko‘rsatkichlari; texnologik daraja ko‘rsatkichlari; estetik ko‘rsatkichlari; tovarning mo‘ljallanganlik ko‘rsatkichlari; huquqiy himoyalanganlik ko‘rsatkichlari; standartilashtirish va unifikatsiyalash (bir xillashtirish) ko‘rsatkichlari;

transportabellik ko‘rsatkichlari; xavfsizlik ko‘rsatkichlari; ekologik ko‘rsatkichlar.

16.2.1-jadval

Sifat ko‘rsatkichlari klassifikatsiyasi[147]

Ko‘rsatkichlar guruhlari	Ko‘rsatkichlar
Ijtimoiy mohiyatiga ko‘ra	Tovarlarni ishlab chiqarishi ijtimoiy zaruriyati, tovarning optimal assortimentiga mos kelishi, ma’naviy eskirishi
Funktsional	Asosiy funksiyasini bajarishining takomil-lanishi, qo‘llanishda universalligi, yordamchi operatsiyalar bajarishining takomillanishi
Ishonchlilik	Uzoq muddat ta’mirlanmasdan ishga yaroqli holda, o‘z tashqi ko‘rinishini yo‘qotmasligi turishi
Ergonometrik	Gigienik, antropometrik, fiziologik, psixofiziologik va psixologik
Ekologik	Tashqi muhitni ifloslantiradigan zararli chiqindilar bo‘lishi
Estetik	Ko‘zga tashlanuvchanlik, tashqi tuzilishining ratsional bo‘lishi. Ishlab chiqarishni bajarilishining mukammal bo‘lishi, tovar ko‘rinishining stabilligi
Iste’molning xavfsizligi	himoya moslamalarining ishlab chiqarishda qo‘llanilishidagi samaradorligi

Tovarning mo‘ljallanganlik ko‘rsatkichlari ulardan foydalanish orqali zaruriy samaraga erishishni va qo‘llanish sohalarini asoslaydi. Ishlab chiqarish-texnik maqsadlar uchun mo‘ljallangan mahsulotlar uchun mahsuldorlik ko‘rsatkichi bo‘lishi mumkin. Mashina,

[147]Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

asbobsozlik, elektrotexnika va boshqa koʻrsatkichlar mahsulotning moʻljallanganligi boʻyicha naflilik funktsiyasini belgilab beradi.

Ushbu koʻrsatkich baholanayotgan mahsulot yordamida qancha hajmdagi mahsulotlarni ishlab chiqarish mumkinligi yoki muayyan vaqt oralig'ida qancha hajmdagi ishlab chiqarishga oid ish va xizmatlar koʻrsatilishini belgilab beradi.

Ishonchlilik koʻrsatkichlari. Ishonchlilik sanoat mahsulotining eng muhim koʻrsatkichlaridan biri hisoblanadi. Turli mahsulotlar ishlab chiqarishning murakkabligi va davomiyligi va bajariladigan funksiyalarning javobgarlik darajasi kundan-kunga ortib bormoqda. Xizmat koʻrsatish funksiyalarini bajarilishida qanchalik mas'uliyat bilan yondashilsa, ishonchlilik shunchalik yuksalib, ortib boradi.

Mahsulotlarning ishonchliligi koʻp hollarda ularning ekspluatatsiya shartlari (harorat, namlik, mexanik yuklanish, bosim, radiatsiya va boshqalar)ga ham bog'liq.

Ishonchlilik - bu ob'yektning belgilangan vaqt oralig'ida o'zining barcha funksiyalarini belgilangan rejim, foydalanish shartlari, texnik xizmat koʻrsatish, ta'mirlash, saqlash va tashish sharoitlarida saqlab qolish va bajara olishidir.

Texnologik daraja koʻrsatkichlari mahsulot ishlab chiqarishda yuqori mehnat samaradorligini ta'minlashi va samarali loyihaviy-texnologik yechimlarini o'zida aks ettirib, mahsulotlarning ommaviy ishlab chiqarilishini, mehnat resurslari, xomashyo va materiallarning oqilona taqsimlanishi, vaqtni tejashi bilan tavsiflanadi.

Standartlashtirish va unifikatsiyalash bir xillashtirish koʻrsatkichlari deganda bu mahsulotning standart bilan ta'minlanganligi, eng muhim elementlardan iborat holda unifikatsiyalashtirilganligi, shuningdek boshqa mahsulotlarga nisbatan soddaligi bilan farqlanishidir.

Mahsulotning barcha detallari standart, haqiqiy va unifikatsiyalashgan turlar mavjud. Unifikatsiyalashgan va standart detallar miqdorining koʻpligi, mahsulot shunchalik yaxshi tayyorlangan va iste'molchi uchun ham sifatli hisoblanadi.

Standartlashtirish va unifikatsiya tayyorlanayotgan mahsulot tarkibining oqilona tarzda soddalashtirilganligini va mukammal loyihalashtirilganligini ham koʻzda tutadi.

Ergonomik koʻrsatkichlar mahsulot, narsa va buyumning inson bilan oʻzaro munosabatida aks etib, uning (fiziologik, gigiyenik, psixologik va antropometrik) xususiyatlariga toʻgʻri kelishi bilan aniqlanadi.

Ob'yektning ergonomik talablarga mosligi boʻyicha ergonomik koʻrsatkichlar turli xil oʻlcham, rang, shakl va joylashgan oʻrniga qarab aniqlanadi.

Transportabellik parametrlari (koʻrsatkichlari) - mahsulotning bevosita tashishga qulayligi yoki iste'molga loyiqligidir.

Huquqiy himoyalanganlik koʻrsatkichlari mahsulotning patent bilan himoyalanganligi va patentlanganligi bilan izohlanadi. Ushbu koʻrsatkichni aniqlashda mahsulotlarning yangi texnik yechimlar, shuningdek mamlakat, ishlab chiqaruvchi mamlakat yoki eksport qiluvchi mamlakatdagi patent bilan himoyalanganligi, sanoat namunasi va savdo belgisi sifatida roʻyxatga olinganligi e'tiborga olinadi.

Sanoat mahsulotlarining patent bilan himoyalanganlik (yoki patent qobiliyati) va patent sofligi huquqiy himoyalanganlik koʻrsatkichlari orqali baholanadi:.

Ekologik koʻrsatkichlar taqdim qilinayotgan xizmatni oʻzlashtirish yoki uni amalga oshirish jarayonida ekologik talablarni hisobga olish, atrof-muhitga keltiradigan zararli ta'sir darajasi orqali aniqlanadi. Xizmatning ekologik darajasi - uning muhim xususiyat sifatida xizmatlar sifati darajasini belgilaydi.

Xizmatlar sifatini oʻlchashda uni amalga oshirish jarayonida ekologik koʻrsatkichlarni hisobga olishni, atrof-muhitga turli xil salbiy (zararli) ta'sirlarni tadqiq etish nazarda tutiladi. Ushbu omillarning salbiy ta'siri bois ekologik koʻrsatkichlar mahsulot sifatini baholashda kiritilishi muhim hisoblanadi.

Xavfsizlik koʻrsatkichlari insonlar yoki xizmat koʻrsatuvchi xodimlarning mahsulotdan foydalanish yoki uni ekspluatatsiya qilish, ta'mirlash, oʻrnatish, saqlash, tashish jarayonida elektr, mexanik, issiqlik

ta’siri, portlash, zaharli va portlovchi gazlarning hosil bo‘lishi, akustik shovqin, radioaktiv nurlanishdan himoya qilishdir.

Xavfsizlik ko‘rsatkichlari insonlarni falokat sodir bo‘lganda himoya qilish choralari va vositalaridan foydalanish, ekspluatatsiya davrida ruxsat berilmagan qoidalarni bajarishga qarshi choralarda o‘z aksini topadi.

16.3. Mahsulot sifatini baholash usullari

Bugungi kunda iste’molchilar talabiga muvofiq xizmatlar sifatini baholash yondashuvini o‘lchashda uning belgilari (xususiyatlari) bo‘yicha iste’molchilar fikrini bilish va analitik tahlil natijasini baholashning ikki guruhini ajratish mumkin.

Iste’molchilar fikrini bilish shundan iboratki, respondentlarga xizmatlarning turli xil tavsifdagi ahamiyatini mustaqil baholash taklif etiladi. Buusullarga xizmat ko‘rsatish sifatini sub’yektiv baholash tegishlidir:[148]

- xizmatlarning muhim jihatlari va xususiyatlari ro‘yxatini aniqlash;
- xizmatlar tavsifining darajaviy ko‘rsatkichlari bo‘yicha reytingini aniqlash;
- reyting baholash uslubi;
- punktlar bo‘yicha taqsimlashga asoslangan usul (Constant sum);
- Q-sort usuli;
- juft (korrelyatsiya) munosabatlar usuli.

Ahamiyati bo‘yicha yuqori darajaga ega xizmatlar ro‘yxatini shakllantirish: Bu yo‘nalishda oddiy usul hisoblangan ma’lumotlarni olish va ularni qayta ishlash yuzasida xarajatlar usulidan foydalaniladi. Bunda mijozga xizmatlarni taqdim etuvchi korxonalarni tanlashda e’tibor berilishi mumkin bo‘lgan xizmatlar tavsifiga ko‘ra, ularning eng asosiy turlaridan bir nechtasi taklif etiladi.

Xizmatlar sifatini baholashda iste’molchilar tomonidan uning didiga mos kelmaydigan xizmatlar (iste’mol qilingan) tavsifini ro‘yxatini

[148] Usmanova N.A., Xizmat ko‘rsatish sohasida sifat va samaradorlikni baholash uslubiyatini takomillashtirish. Monografiya. SamISI., 2022 yil.

shakllantirish taklif etiladi. Ushbu usul iste'molchining talabi va didiga muvofiq xizmatlar xususiyatini talqin qilishning qulayligi, iste'molchilarning o'ziga xos yashirin talab-istaklari aniqlash qobiliyati sifatida yuqori ustunlikka ega.

Ushbu usulning kamchiliklari cheklangan miqdordagi xizmatlar tavsifi va xususiyatini baholash imkoniyatining mavjudligi hamda xizmatni ko'rsatishda ta'sir etish darajasiga ko'ra, iste'molchilar tavsifi bo'yicha ularning har birini tabaqalashtirish imkoniyatini mavjud emasligi.

Xizmatlar tavsifining darajaviy ko'rsatkichlari bo'yicha reytingini aniqlash. "Bu usul sifatni baholashning shkala usuliga tegishli. Dastlab iste'molchiga «o'ta muhim bo'lmagan"likdan "eng muhim"gacha shkalasi bo'yicha muhimlik darajasini aniqlash taklif etiladi yoki "mazkur xizmat xususiyati men uchun juda muhim" turida tasdiqlanishi bilan Laykert shkalasi (sotsiologik tadqiqotlarda tez-tez foydalaniladigan psixometrik shkala) bo'yicha kelishuv darajasi ifoda etiladi.[149]

Yoxud, agarda iste'mol qilingan xizmatdan iste'molchining qanchalik darajada qoniqqanligi bizni qiziqtirsa, u holda, biz, unga ushbu shkala bo'yicha ularga ko'rsatilgan tavsiflarning bajarilishi darajasini aniqlashni taklif etamiz. Bu usul iste'molchi uchun xizmatning xususiyatlarini talqin qilishni osonlashtiradi va natijalar talqini nuqtai nazaridan oddiy hisoblanadi.

Ammo undan foydalanishda shunday ehtimollikni hisobga olish kerakki, iste'molchi barcha xususiyatlarni ahmiyatli deb baholashi, oqibatda ahamiyatlilik darajasi bo'yicha tabaqalashtirishni qiyinlashtiradi».

Reyting baholash uslubi. Reyting holatlarda o'tkaziladigan ob'yektlarni tartibga solish tartibini o'zida namoyon etadi:

- zamon yoki makonda u yoki bu hodisa yoki ob'yektni tartibga solish zarur bo'lganda. Bu holat u yoki bu xususiyat yoki tavsifni

[149] Usmanova N.A., Xizmat ko'rsatish sohasida sifat va samaradorlikni baholash uslubiyatini takomillashtirish. Monografiya. SamISI., 2022 yil.

ifodalash darajasi emas, balki ularning makon yoki zamonda o‘zaro joylashishi muhim ekanligini bildiradi;

- qachonki turli xil ob’yektlar nomutanosib bo‘lsa va taqqoslashning umumiy etaloniga ega bo‘lmasa;
- qachonki hozirgi vaqtda u yoki bu ob’yekt nazariy va amaliy xarakterdagi sabablar bo‘yicha o‘lchash imkoniyati bo‘lmaganda.

Iste’molchiga dastlab eng muhimlarini ahamiyatlilik darajasi bo‘yicha xususiyatlarini tasniflash taklif etiladi, ya’ni 1-o‘rin, 2-o‘rin kabi darajalar bo‘yicha belgilanadi.

Reyting usulining ustunligi bo‘lib, jarayonni amalga oshirishning oddiyligi va ahamiyatlilik darajasi bo‘yicha xususiyatlarining aniq ajratilishi hisoblanadi, asosiy kamchiligi esa – ekvivalent xususiyatlarni topa olmaslik, ahamiyatliligiga ko‘ra darajalarni baholash imkoning yo‘qligi, amalda ko‘p miqdordagi ob’yektlarni reytingini belgilash imkonining mavjud emasligi.

Ahamiyatli darajada jarayonning aniqligi va ishonchliligi tartiblangan ob’yektlar soniga bog‘liq. Ruxsat etilgan miqdorlar 15-20 ta ob’yekt hisoblanadi, katta miqdordagi obyektlarni tartiblashda jiddiy xatolar yuzaga keladi. Odatda reyting usuli boshqa usullar bilan birgalikda foydalaniladi.

Punktlar bo‘yicha taqsimlashga asoslangan usul (Constant sum). Iste’molchiga ahmiyatlilik darajasi yoki ularning bajarilish xususiyati bilan muvofiqlikda xizmatlarning miqdoriy tavsifini qayd etish o‘rtasida shartli qiymatda (ko‘pincha 100 ball yoki pul birligida ifodalangan miqdor) taqsimlash imkonini beradi. Bu usul ahmiyatlilik darajasi bo‘yicha aniq ajratish va real holatga yaqinlashishga shart-sharoit yaratib, iste’molchidan eng ishonchli axborotlarni olish imkonini beradi. Usulning amalda qo‘llanilishi 10-15 ta ob’yektdan oshmagan holda ko‘p bo‘lmagan miqdordagi xususiyatlarda qo‘llash mumkin bo‘ldai va uni telefon intervyusida foydalanish yetarlicha murakkabdir.

Q-sort. Iste’molchiga ahamiyatlilik darajasi bo‘yicha guruhlarda xizmatlarning turli xil xususiyatlariga muvofiq kartochkalarni taqsimlash taklif etiladi, bundan tashqari har bir guruhdagi tavsiflar soni cheklangan. Bu usul faqat tajriba sharoitida qo‘llaniladi.

Juft (korrelyatsiya) munosabatlar usuli. Juft taqqoslash – bu barcha mumkin bo‘lgan juftlarni taqqoslashda ob’yektlarning afzalligini aniqlash tartibini belgilaydi. Juft taqqoslash bu tartibli shkaladagi o‘lchovdir. Iste’molchiga xizmat ko‘rsatish xususiyatlarining barcha mumkin bo‘lgan kombinatsiyalarining ro‘yxati taqdim etiladi va har bir juftlikda muhimroq xususiyatni tanlashga taklif etiladi. Juftlikdagi xarakterli imtiyozlarning soni uning ahmiyatlilik darajasidir. Ushbu usulning afzalliklariga natijalar tahlilining oddiyligi va ahmiyatliligi darajasi bo‘yicha aniq ajratish imkoniyati tegishlidir. Kamchiligi esa – ekvivalent xususiyatlarni topishning iloji yo‘qligi, xizmat ko‘rsatish xususiyatlarining ko‘pligi (12-15 dan ortiq) bilan qo‘llash mumkin emasligi. Keltirilgan ahamiyatni afzalliklari va kamchiliklari bilan o‘lchashga asoslangan sifatni baholash usullarining qisqacha tavsifi yuqorida izohini berdik.

O‘lchash usuli texnik o‘lchov asboblari yordamida olingan ma’lumotlarga asoslangan. o‘lchash usuli yordamida mahsulotning og‘irligi, bo‘yi, eni, razmeri kabi parametrlarini aniqlash mumkin.

Hisoblash usuli nazariy yoki empirik bog‘lanishlar yordamida olingan ma’lumotlardan foydalanishga asoslangan. Bu usuldan loyiha bosqichida mahsulotlarning og‘irligini, unumdorligini, quvvati, chidamliligi kabi ko‘rsatkichlarni aniqlashda qo‘llaniladi.

Organoleptik usul – sezgi organlari: ko‘rish, eshitish, sezish organlari orqali olingan ma’lumotlarni tahlil qilishga asoslangan.

Organoleptik usuldan qandolatchilik mahsulotlari, tamaki mahsulotlarining sifatini baholashda, gazlamaga berilgan ranglarning tiniqligini, gullarning shaklini, poyafzal mahsulotlari, tikuvchilik mahsulotlarining tashqi ko‘rinishi, ko‘zga tashlanuvchanligini baholashda qo‘llaniladi.

Qayd etish usuli ma’lum voqeliklar, predmetlar yoki xarajatlarning, masalan, sinov paytida sinovdan o‘tolmagan mahsulotlar sonini hisoblash yo‘li bilan olingan ma’lumotlardan foydalanishga asoslangan. Ushbu usulda unifikatsiyalash ko‘rsatkichi, huquqiy patent ko‘rsatkichi kabilar aniqlanadi. Ma’lumot manbalariga qarab sifat ko‘rsatkichlari an’anaviy, ekspert va ijtimoiy usullarga bo‘linadi.

An’anaviy usul – muassalar va korxonalarning maxsus eksperimental va hisoblar bo‘limlaridagi mansabdor shaxslar tomonidan amalga oshiriladi (ularga ixtisoslashgan laboratoriyalar, poligonlar, sinov stendlari va boshqalar kiradi).

Ekspert usulida mahsulot sifat ko‘rsatkichlarini baholash mutaxassis ekspertlar guruhi, ya`ni dizaynerlar, degustatorlar, tovarshunoslar va shu kabilar tomonidan amalga oshiriladi. Ekspert usuli yordamida boshqa usullarda aniqlab bo‘lmaydigan ba’zi sifat ko‘rsatkichlarini baholash mumkin. Bu usul ba’zi ergonometrik va estetik ko‘rsatkichlarini baholashda qo‘llaniladi.

Ijtimoiy usuli mahsulotning haqiqatdagi yoki potensial iste’molchilariga tayanadi. Iste’molchilarning fikri to‘g‘risidagi ma’lumotlarni to‘plash, so‘roq qilish yoki maxsus so‘roq anketalari orqali, ko‘rgazmalar, konferensiyalar va boshqalar orqali amalga oshiriladi. Bitta turdagi mahsulotning sifati darajasini baholash differensial, kompleks va aralash usullar orqali amalga oshiriladi.

Ba’zan mahsulot sifati darajasini baholashda mushkul holatlar ham uchraydi. Bunday xolatlarda barcha ko‘rsatkichlarni ahamiyatlilik darajasiga ko‘ra ikki guruhga bo‘lish maqsadga muvofiqdir. Birinchi guruhga mahsulotning muhim xossa-xususiyatlarini tavsiflovchi ko‘rsatkichlarni, ikkinchi guruhga esa ikkinchi darajali ko‘rsatkichlarni kiritiladi.

Agar birinchi guruhga qiymati birdan katta yoki birga teng bo‘lgan barcha nisbiy ko‘rsatkichlarni kiritib, ikkinchi guruhga esa asosiy qismi birdan kichik bo‘lmagan ko‘rsatkichlarni kiritilsa, taqqosalanayotgan mahsulotning sifat darajasi namunaning sifat ko‘rsatkichlaridan past emasligini ko‘rishimiz mumkin. Aks holda mahsulotning sifati darajasini boshqa usulda, masalan, kompleks usulida aniqlash mumkin.

Sifat darajasini baholashning kompleks usuli sifatning kompleks (umumlashgan) ko‘rsatkichlaridan foydalanishga asoslangan. Bu usuldan mahsulot sifati darajasini faqat bitta son bilan ifodalash maqsadga muvofiq bo‘lgan holatlarda foydalaniladi. Kompleks usuliga ko‘ra sifat darajasi baholanayotgan mahsulotning umumlashgan sifat

koʻrsatkichini taqqoslash asosi qilib qabul qilingan namunaning umumlashgan sifat koʻrsatkichi bilan taqqoslash orqali aniqlanadi.

Kompleks baholashning mukammalligi umumlashgan sifat koʻrsatkichini ob'ektiv topishdadir. Baholanayotgan mahsulotning umumlashgan sifat koʻrsatkichlari bilan e'tiborga olinayotgan koʻrsatkichlar oʻrtasidagi bogʻliqlikni tavsiflash imkoniyati boʻlgan barcha holatlarda quyidagi funksional bogʻliqlikdan foydalanish maqsadga muvofiqdir.

Barcha boʻlishi mumkin boʻlgan usullar, shu jumladan ekspert usulida ham ushbu bogʻliqlikning koʻrinishi turlicha boʻlishi mumkin. Odatda, bunday hollarda umumlashgan koʻrsatkich qilib mahsulotning xususiyatlarini tavsiflovchi asosiy koʻrsatkichlardan biri qabul qilinadi.

Mahsulot sifati darajasini baholashning differensial va kompleks usullari har doim ham qoʻyilgan masalalarni echishga imkon beravermaydi. Sifat koʻrsatkichlarining keng nomenklaturasiga ega boʻlgan murakkab mahsulotni baholashda, differensial usul yordamida aniq xulosa chiqarib boʻlmaydi, faqatgina kompleks usulni qoʻllash esa baholanayotgan mahsulotning barcha asosiy xossa- xususiyatlarini ob'ektiv baholashga imkon bermaydi.

Bunday holatlarda mahsulotning sifatini baholash uchun mahsulot sifatining birlik va kompleks koʻrsatkichlaridan differensial va kompleks baholash usulini qoʻshib, birgalikda foydalaniladi. Baholashning bunday usuli aralash usul deyiladi.

Mahsulot sifatini baholashda quyidagi tushunchalarni bir-biridan farqlash muhim ahamiyatga ega. Mahsulotning sifati koʻrsatkichi deb uning sifatini belgilovchi bir yoki bir necha xossa-xususiyatlarning miqdoriy tavsifiga aytiladi.

Mahsulotning belgisi – uning barcha xususiyat va holatlarining sifat va miqdoriy tavsifidir.

Mahsulotning parametri – uning belgisi boʻlib, barcha miqdoriy xususiyat va xolatlarni ifodalaydi.

Mahsulot sifatining birlik koʻrsatkichi deb, uning biror xossa yoki xususiyatini ifodalovchi koʻrsatkichga aytiladi. Mahsulot sifatining birlik koʻrsatkichiga misol qilib, gazlamalarning havo oʻtkazuvchanligi,

cho‘ziluvchanligi, chidamliligi kabi xususiyatlarini keltirishimiz mumkin.

Taqqoslash asosi qilib qabul qilingan bazis namuna – bu baholanayotgan mahsulot analoglari guruhidan ajratilgan va fan-texnikaning ilg‘or yutuqlarini o‘zida mujassamlashtiruvchi mahsulot namunasidir.

Baholash natijasida mahsulotni quyidagi uchta darajadan biriga kiritiladi:

-jahon darajasidan yuqori;

-jahon darajasiga javob beradi;

-jahon darajasiga javob bermaydi.

Baholash natijalari yangi tur mahsulotini ishlab chiqarishda foydalaniladi:

a) texnikaviy topshiriqqa (TT) kiruvchi shartlarni asoslab berishda; normativ xujjatlarga (Nh) kiruvchi shartlarni asoslab berishda;

b) mahsulotni ishlab chiqarishga qo‘yish to‘g‘risidagi qarorni qabul qilishda;

c) mahsulotni ishlab chiqarishdan olib tashlash yoki almashtirishning maqsadga muvofiqligini asoslab berishda;

d) mahsulotni eksporti yoki importi bo‘yicha muloxazalarning shakllanishida.

Ko‘rsatkichlar nomenklaturasi klassifikatsion va baholash ko‘rsatkichlarini o‘z ichiga oladi. Klassifikatsion ko‘rsatkichlar ushbu tur mahsulotining ishlatilish maqsadlari va qo‘llanish sohasini tavsiflaydi. Bu ko‘rsatkichlarning miqdoriga qarab jahon bozoridagi namunalar baholanayotgan mahsulot analoglari guruhiga kiritiladi.

Baholanayotgan va bazis namunalarining keyingi taqqoslashlarda ulardan foydalanilmaydi, chunki ular mahsulot sifatini tavsiflamaydilar. Bularga mahsulotning ishlatilish maqsadlarini yoki qo‘shimcha moslamalarning, parametrlarning va boshqalarning mavjudligini aniqlovchi sifat ko‘rsatkichlari kiradi.

Baholovchi ko‘rsatkichlar baholanayotgan namunani bazis namuna bilan bevosita taqqoslash uchun va iste’mol xususiyatlarini, ishonchlilik,

havfsizlik, ekologik hamda iqtisodiy ko‘rsatkichlarni baholash uchun qo‘llaniladi.

Ishning yakunida qo‘yilgan maqsadlar va olingan natijalarga bog‘liq xolda mahsulot ishlab chiqarishga qo‘yish, ishlab chiqarish va takomillashtirish to‘g‘risida qaror qabul qilish uchun taklif va mulohazalar tayyorlanadi.

Nazorat savollari:

1. Mahsulotning sifat ko‘rsatkichlari deganda nimani tushunasiz?
2. Mahsulot sifatining ijtimoiy ko‘rsatkichlariga nimalar kiradi?
3. Mahsulot sifatining funksional va ishonchlilik ko‘rsatkichlari?
4. Maxsulot sifatining estetik va ergonometrik kursatkichlari?
5. Reyting baholash uslubi va punktlar bo‘yicha taqsimlashga asoslangan usul (Constant sum) nima?
6. Q-sort usuli va juft (korrelyatsiya) munosabatlar usuli?
7. Mahsulot sifatini baholash usullariga nimalar kiradi?
8. Mahsulot sifatini baholashning ekspert usuli?

XVII BOB. MAHSULOT SIFATINI SAQLASH MENEJMENTI

17.1. Mahsulot sifatining mohiyati va uni saqlash xususiyatlari

Mahsulot sifati - bu ma’lum ehtiyojlarni qondiradigan mahsulotga xos xususiyatlar to‘plami. Ushbu kontseptsiya nafaqat funktsional xususiyatlarni (ishonchlilik, chidamlilik, ishlash), balki xavfsizlik, ergonomika, estetika va ekologik talablarga muvofiqlik kabi jihatlarni ham o‘z ichiga oladi.

Asosiy sifat komponentlari:

a) Funktsional sifat: mahsulotning o‘zining muhim funksiyalarini bajarish qobiliyati.

b) Ishonchlilik: mahsulotning vaqt o‘tishi bilan o‘zining funktsional xususiyatlarini saqlab qolish qobiliyati.

c) Chidamlilik: mahsulotning ishlash muddati.

d) Xavfsizlik: foydalanuvchi yoki atrof-muhitga zarar yetkazishi mumkin bo‘lgan omillarning yo‘qligi.

e) Ergonomika: mahsulotdan foydalanish qulayligi.

f) Estetika: mahsulotning tashqi ko‘rinishi.

g) Standartlarga muvofiqligi: mahsulotning belgilangan standartlar va talablarga muvofiqligi.

Mahsulotni saqlash - ma’lum vaqt davomida mahsulot sifatini saqlash jarayoni. To‘g‘ri saqlash mahsulotning buzilishi, degradatsiyasi va iste’mol xususiyatlarining yo‘qolishining oldini olishga yordam beradi.

Mahsulotni saqlashga ta’sir qiluvchi omillar:

- mahsulot turi: Har bir mahsulot saqlash sharoitlari (harorat, namlik, yorug‘lik) uchun o‘ziga xos talablarga ega.
- qadoqlash: Qadoqlash mahsulotni tashqi ta’sirlardan himoya qiladi va sifatini saqlaydi.
- saqlash shartlari: Harorat, namlik, yoritish, ventilyatsiya, xona tozaligi.
- yaroqlilik muddati: mahsulot iste’mol xususiyatlarini saqlab qolgan vaqt davri.

Asosiy saqlash vazifalari:

- sifatni saqlash: mahsulotning funktsional, organoleptik va boshqa xususiyatlarini standartlar yoki texnik shartlarda belgilangan darajada saqlash.
- buzilishning oldini olish: mahsulotni mikroorganizmlar, namlik, havo, yorug‘lik va buzilishga olib keladigan boshqa omillar ta’siridan himoya qilish.
- xavfsizlikni ta’minlash: mahsulotning zararli moddalar va mikroorganizmlar bilan ifloslanishini oldini olish.
- tashish uchun maqbul sharoitlarni yaratish: Tashish vaqtida mahsulot xavfsizligini ta’minlash.

Har xil turdagi mahsulotlarni saqlash xususiyatlari:

- Oziq-ovqat mahsulotlari: harorat, namlik va sanitariya me’yorlariga qat'iy rioya qilishni talab qiladi.
- Sanoat mahsulotlari: maxsus saqlash sharoitlarini talab qilishi mumkin (masalan, namlik, mexanik shikastlanish, yuqori yoki past harorat ta’siridan himoya qilish).
- Xavfli yuklar: odamlar va atrof-muhit xavfsizligini ta’minlash uchun maxsus saqlash sharoitlarini talab qiladi.

Tegishli shartlarga rioya qilinmasa, ishlab chiqarish bosqichida o‘rnatilgan mahsulotlarning sifati saqlash vaqtida sezilarli darajada pasayishi mumkin. Aksincha, to‘g‘ri saqlash mahsulotning ishlash muddatini uzaytirish va uning iste’mol xususiyatlarini saqlab qolish imkonini beradi.

Mahsulotlarni saqlashda yuzaga keladigan asosiy muammolar:

- buzilishi: mahsulotning tashqi ko‘rinishi, ta’mi, hidi, konsistensiyasi o‘zgarishi.
- oziq moddalarni yo‘qotish: vitaminlar, minerallar va boshqa foydali moddalarning kamayishi.
- mikroorganizmlarning ko‘payishi: bakteriyalar, mog‘or, xamirturushlarning paydo bo‘lishi.
- mexanik shikastlanish: deformatsiya, yoriqlar, qadoqlashning yorilishi.

Zamonaviy saqlash usullari:

- sovuq saqlash: past haroratni talab qiladigan mahsulotlar uchun ishlatiladi.
- muzlatib saqlash: oziq-ovqat mahsulotlarini uzoq muddat saqlash uchun ishlatiladi.
- vakuumli qadoqlash: qadoqdagi havoni olib tashlash orqali mahsulotlarning saqlash muddatini oshirish imkonini beradi.
- o‘zgartirilgan atmosfera: buzilish jarayonlarini sekinlashtirish uchun gazlarning ma’lum bir tarkibi bilan o‘rashda atmosferani yaratish.

Mahsulot sifati va saqlash bir-biri bilan chambarchas bog‘liq. Optimal saqlash sharoitlarini ta’minlash mahsulot sifatini saqlab qolish, saqlash muddatini oshirish va iste’molchilarning ehtiyojlarini qondirish imkonini beradi.

Mahsulot sifatini boshqarish - bu mahsulot yoki xizmatning belgilangan talablar va mijozlar kutganiga mos kelishini ta’minlashga qaratilgan tizimli jarayon. Mahsulot sifatini samarali boshqarish har qanday korxona muvaffaqiyatining asosiy omili hisoblanadi. Bu korxonalarga xaridorlarning ehtiyojlarini qondiradigan mahsulotlar ishlab chiqarish, xarajatlarni kamaytirish va bozordagi mavqeini mustahkamlash imkonini beradi.

Jadval 17.1.1.

Sifatni boshqarishning asosiy tamoyillari

Tamoyillar	Tavsiflari
Mijozlarga e’tibor	Mijoz kutganlarini qondirish va ulardan oshib ketish.
Doimiy takomillashtirish	Doimiy ravishda sifatning barcha jihatlarini yaxshilashga intiladi.
Jarayon yondashuvi	Nuqsonlarning oldini olish uchun jarayonlarni optimallashtirishga qaratilgan.
Ma’lumotlarga asoslangan	Sifatli qarorlar qabul qilish uchun ma’lumotlar va tahlillardan foydalanish.
Xodimlarni jalb qilish	Xodimlarni sifatni yaxshilash tashabbuslariga jalb qilish.

Jadval 17.1.2.

Sifatni boshqarishning ijobiy tomonlari

Afzalliklar	Tavsiflari
Mijozlarning qoniqishi va sodiqligi	Mijozlar kutganlari doimiy ravishda oshib ketganda yanada qoniqish va sodiq bo‘lishadi.
Ishlab chiqarish xarajatlarini kamaytirish	Sifat menejmenti nuqsonlarning oldini olish orqali ishlab chiqarish xarajatlarini kamaytirishga yordam beradi.
Yaxshilangan mahsulot unumdorligi va ishonchliligi	Sifatli mahsulotlar yaxshiroq ishlashga ega va ishonchliroq bo‘ladi, bu esa kafolat talablarini kamaytirishga va sotishdan keyingi xizmat ko‘rsatishga bo‘lgan ehtiyojga olib keladi.
Brend obro‘sini va bozor raqobatbardoshligini oshirish	Samarali sifat menejmenti brend obro‘sini oshiradi va kompaniyani bozorda yanada raqobatbardosh qiladi.
Xodimlarning faolligi va ma’naviyatining ortishi	Sifatni yaxshilash tashabbuslarida ishtirok etayotgan xodimlar o‘zlarini ishda faolroq his qiladilar va yuqori ma’naviyatga ega bo‘ladilar.

17.2. Mahsulot sifati jarayonlarini baholash. Yuqori sifatli jarayonni boshqarish.

Mahsulot sifatini baholash - mahsulotlarning belgilangan talablar va standartlarga muvofiqligini aniqlashga qaratilgan tizimli jarayon. U nafaqat yakuniy mahsulotni nazorat qilishni, balki uni yaratishga olib keladigan barcha jarayonlarni baholashni ham o‘z ichiga oladi.

Nima uchun sifatni baholash kerak?

a) Muvofiqlikni ta’minlash: mahsulotlar belgilangan standartlar, spetsifikatsiyalar va mijozlar kutganlariga mos kelishini ta’minlaydi.

b) Kamchiliklarni aniqlash va bartaraf etish: ishlab chiqarishning dastlabki bosqichlarida nuqsonlarni aniqlash va bartaraf etishga yordam beradi, sifatsiz mahsulotlarning bozorga kirishining oldini oladi.

c) Mijozlarning qoniqish darajasini oshirish: Sifatli mahsulotlar mijozlarning sodiqligi va qoniqishini oshiradi.

d) Xarajatlarni kamaytirish: kamchiliklarni o‘z vaqtida aniqlash va bartaraf etish xatolarni tuzatish va qayta ishlash xarajatlarini kamaytiradi.

e) Kompaniya imijini oshirish: Yuqori sifatli mahsulotlar kompaniya obro‘sini mustahkamlaydi va raqobatbardoshligini oshiradi.

Sifatni baholash bosqichlari:

1. Talablarni belgilash: mahsulotga qo‘yiladigan talablarni, jumladan, texnik shartlar, xavfsizlik standartlari, ekologik talablar va boshqa mezonlarni aniqlash.

2. Sifat ko‘rsatkichlarini tanlash: Mahsulotlarni baholashda qo‘llaniladigan asosiy sifat ko‘rsatkichlarini aniqlash.

3. Nazorat usullarini ishlab chiqish: sifatni nazorat qilish usullarini tanlash, masalan, vizual tekshirish, o‘lchovlar, testlar, statistik tahlillar va boshqalar.

4. Ma’lumotlar yig‘ish: ishlab chiqarishning turli bosqichlarida mahsulot sifati bo‘yicha ma’lumotlar to‘plash.

5. Ma’lumotlarni tahlil qilish: belgilangan talablardan og‘ishlarni aniqlash uchun to‘plangan ma’lumotlarni tahlil qilish.

6. Qaror qabul qilish: Tahlil natijalariga qarab keyingi harakatlar bo‘yicha qarorlar qabul qilish (mahsulotni qabul qilish, rad etish, tuzatish harakatlari).

Sifatni baholash usullari:

- Statistik usullar: Sifatli ma’lumotlarni tahlil qilish, tendentsiyalarni aniqlash va nuqsonlarning yuzaga kelish ehtimolini baholash uchun statistik usullardan foydalanadi.
- Vizual tekshirish: mahsulotlarni yalang‘och ko‘z bilan yoki optik asboblar yordamida nuqsonlarni tekshirish.

o O‘lchovlar: Belgilangan talablar bilan solishtirish uchun mahsulotning turli parametrlarini o‘lchash.

o Sinov: Mahsulotlarning mustahkamligi, ishonchliligi, chidamliligi va boshqa xususiyatlarini baholash uchun turli sinovlarni o‘tkazish.

Mahsulot sifati jarayonlarini baholash doimiy e’tibor va takomillashtirishni talab qiladigan doimiy jarayondir. Samarali sifat menejmenti tizimlarini joriy etish nafaqat mahsulot sifatini yaxshilash, balki tannarxni kamaytirish, mehnat unumdorligini oshirish va korxonaning raqobatdosh mavqeini mustahkamlash imkonini beradi.

Sifat jarayonini boshqarish - bu eng yaxshi natijalarga erishish va doimiy takomillashtirishga qaratilgan barcha operatsiyalarni tashkil etish va optimallashtirishga tizimli yondashuv. U kompaniya faoliyatining barcha jabhalarini, rejalashtirish va ishlab chiqishdan tortib ishlab chiqarish va mijozlarga xizmat ko‘rsatishgacha bo‘lgan sohalarni qamrab oladi.

Sifat jarayonini boshqarishni muhim tomonlari:

a) Mahsulot sifatini yaxshilash: nuqsonlarni kamaytirish, mahsulot standartlari va mijozlar kutganlarini qondirish.

b) Hosildorlikni oshirish: jarayonlarni optimallashtirish, chiqindilarni yo‘q qilish, resurslardan foydalanish samaradorligini oshirish.

c) Xarajatlarni kamaytirish: xatolarni tuzatish, qayta ishlash va qayta ishlash uchun xarajatlarni minimallashtirish.

d) Mijozlarning qoniqishini oshirish: Yuqori sifatli mahsulot va xizmatlarni taqdim etish, muammolarni o‘z vaqtida hal qilish.

e) Raqobat ustunligini mustahkamlash: yuqori sifat va samaradorlik orqali raqobatchilardan farqlash.

Sifat jarayonini boshqarishning asosiy tamoyillari:

- mijozlarga e’tibor qaratish: barcha jarayonlar mijozlarning ehtiyojlari va umidlarini qondirishga qaratilgan bo‘lishi kerak.

- yetakchilik: Kompaniya rahbariyati sifatga sodiqligini namoyish qilishi va unga erishish uchun sharoit yaratishi kerak.• Xodimlarning ishtiroki: har bir xodim sifatni yaxshilash jarayonida ishtirok etishi kerak.

-jarayonga yondashish: barcha faoliyatlar o‘zaro bog‘liq jarayonlar sifatida qaralishi kerak.

-menejmentga tizimli yondashish: Tashkilot va uning jarayonlarini boshqarishda tizimli yondashuvdan foydalanish kerak.

-doimiy takomillashtirish: jarayonlar va natijalarni yaxshilash imkoniyatlarini doimiy ravishda izlash.

Sifatni boshqarish vositalari va texnikasiga quyidagilar kiradi:

a) Ishikava (Baliq suyagi) diagrammalari: Muammolarning asosiy sabablarini aniqlash uchun sabab-natija munosabatlarini tasavvur qiling.

b) Pareto diagrammalari: birinchi navbatda hal qilinishi kerak bo‘lgan eng muhim muammolarni aniqlash.

c) Boshqaruv diagrammalari: Belgilangan parametrlardan og‘ishlarni aniqlash uchun ma’lumotlarning grafik tasviri.

d) 5 Nima uchun usul: “Nima uchun?” degan savolga qayta-qayta javob berish orqali muammolarning asl sabablarini topish.

e) Jarayonlarni standartlashtirish: ishlarni bajarish uchun aniq tartiblarni ishlab chiqish va amalga oshirish.

f) Benchmarking: O‘z ish faoliyatini sohadagi eng yaxshilari bilan solishtirish.

Sifatni boshqarish modellari:

• TQM (Total Quality Management): Mijozlarning ehtiyojlarini qondirish va barcha jarayonlarni doimiy ravishda takomillashtirishga qaratilgan umumiy sifat menejmenti.

• Olti sigma: nuqsonlarni har million imkoniyatga 3,4 gacha kamaytirishga qaratilgan metodologiya.

• Arzon ishlab chiqarish: isrofgarchilikni bartaraf etish va qiymat oqimini optimallashtirishga qaratilgan tejamkor ishlab chiqarish.

Sifat jarayonlarini boshqarishni amalga oshirish uchun:

1. Mavjud jarayonlarni tahlil qilish: kuchli va zaif tomonlarini aniqlash, to‘siqlarni aniqlash.

2. Maqsad va ko‘rsatkichlarni ishlab chiqish: Jarayonlar samaradorligini o‘lchash uchun aniq maqsad va ko‘rsatkichlarni belgilash.

3. Asboblar va usullarni amalga oshirish: jarayonlarni yaxshilash uchun mos vositalar va usullarni tanlash va qo‘llash.

4. Xodimlarni tayyorlash: Xodimlarni yangi tizimda ishlash uchun zarur bilim va ko‘nikmalar bilan ta’minlash.

5. Monitoring va nazorat: jarayonlarning muntazam monitoringi va agar kerak bo‘lsa, tuzatishlar.

Sifat jarayonini boshqarish shunchaki vositalar va usullar majmuasi emas, bu mukammallikka erishishga qaratilgan ish falsafasidir. Sifat menejmentini amalga oshirish kompaniyalarga raqobatbardoshligini oshirish, mijozlar ehtiyojlarini qondirish va barqaror biznesni yaratish imkonini beradi.

17.3. Sifatni baholash uchun o‘z-o‘zini baholash tizimi

Sifatni o‘z-o‘zini baholash tizimi - bu tashkilotlarga, jamoalarga yoki shaxslarga o‘z jarayonlari, mahsulotlari yoki xizmatlarini belgilangan standartlar va talablarga muvofiq baholash imkonini beradigan usul.

Bunday tizimga kiritilishi mumkin bo‘lgan bir nechta asosiy jihatlar:

1. Baholash mezonlarining ta’rifi:

- Mahsulot/xizmat sifati: Standartlarga muvofiqligi, funktsionalligi, ishonchliligi

- Jarayonlar: Samaradorlik, optimallashtirish, belgilangan muddatlarga rioya qilish

- Mijozlarga xizmat ko‘rsatish: Qoniqish darajasi, javob tezligi.

2. Baholash shkalasini ishlab chiqish:

- Balli tizim yordamida baholash: Masalan, 1 dan 5 gacha yoki 1 dan 10 gacha.

-Sifatli tavsiflar: Har bir baho uchun mezonlarni aniqlash (masalan, “1 – juda yomon”, “5 – a’lo”).

3. Ma’lumotlarni yig‘ish:

- Anketalar va so‘rovlar: Xodimlar va mijozlardan fikr-mulohazalarni olish uchun.

- Hujjatlarni ko‘rib chiqish: Hisobotlar, yozuvlar va boshqa hujjatlarni ko‘rib chiqish.

4. O‘z-o‘zini baholashni o‘tkazish:

- Muntazamlik: chastotani belgilash (oylik, choraklik).

- Jamoaviy yondashuv: Ob'ektiv baholash uchun turli bo‘limlarni jalb qilish.

5. Natijalarni tahlil qilish:

- Muammoli yo‘nalishlarni aniqlash: zaif tomonlarni va takomillashtirish yo‘nalishlarini aniqlash.

- Benchmarking: Oldingi baholashlar yoki shunga o‘xshash tashkilotlar bilan solishtirish.

6. Harakat rejasini ishlab chiqish:

- Tuzatish choralari: Sifatni yaxshilash bo‘yicha aniq qadamlarni belgilash.

- Maqsadlarni belgilash: Sifatni yaxshilash bo‘yicha qisqa muddatli va uzoq muddatli maqsadlarni belgilash.

7.Monitoring va ko‘rib chiqish:

- Rivojlanishni kuzatish: Harakatlar rejasining bajarilishini muntazam ravishda kuzatib borish.

- Tizimni sozlash: Zarur bo‘lganda mezon va baholash usullarini yangilash.

O‘z-o‘zini baholash tizimining afzalliklari:

- Xodimlar o‘rtasida sifat xabardorligini oshirish.

- Jarayonlar va mahsulotlarni takomillashtirish. fikr-mulohazalarga asoslanadi.

- Doimiy takomillashtirish madaniyatini yaratish.

Ushbu tizim tashkilotning o‘ziga xos ehtiyojlariga va uning maqsadlariga moslashtirilishi mumkin

17.4. Berilgan sifatdagi mahsulotlar tannarxini pasaytirish. Kamchilik tushunchasi va uni baholash tahlili.

Berilgan sifatni saqlab qolgan holda mahsulot tannarxini pasaytirish ko‘plab kompaniyalar uchun muhim vazifa hisoblanadi.

Bu maqsadga erishishga yordam beradigan ba’zi strategiya va texnikalar:

1. Ishlab chiqarish jarayonlarini optimallashtirish:

- Avtomatlashtirish: qo‘l mehnatini kamaytirish va ishlab chiqarish tezligini oshirish uchun avtomatlashtirilgan tizimlarni joriy etish ;

- Yalang‘och yondashuv: Chiqindilarni bartaraf etish va jarayonlarni optimallashtirish uchun tejamkor ishlab chiqarish tamoyillarini qo‘llash;

- Takomillashtirilgan rejalashtirish: to‘xtash vaqtini minimallashtirish uchun ishlab chiqarishni rejalashtirish va ortiqcha

2. Yetkazib beruvchilar va materiallarni tanlash:

- Raqobat tanlovi: Xom-ashyo va butlovchi qismlarga eng yaxshi narxlarni olish uchun etkazib beruvchilar o‘rtasida tender o‘tkazish;

- Muqobil materiallar: arzonroq, ammo sifatli o‘rnini bosuvchi vositalardan foydalanish imkoniyatini o‘rganish;

- Uzoq muddatli shartnomalar tuzish chegirmalarni olish uchun etkazib beruvchilar bilan.

3. Xodimlarni rivojlantirish:

- O‘qitish va rivojlantirish: samaradorligini oshirish va xatolarni kamaytirish uchun xodimlarni o‘qitishga sarmoya kiritish;

- O‘zaro funktsional jamoalar: muammolarni hal qilishda yanada moslashuvchan yondashuv uchun turli ko‘nikmalarga ega bo‘lgan jamoalarni yarating.

4.Mahsulot sifatini oshirish:

- Barcha bosqichlarda sifat nazorati: nuqsonlar va qayta ishlash zaruratining oldini olish uchun sifat nazorati tizimini joriy etish;

- Standartlardan foydalanish: sifatni yaxshilash va xarajatlarni kamaytirish uchun xalqaro standartlardan (masalan, ISO) foydalanish.

5. Innovatsiya va texnologiya:

- Yangi texnologiyalar: ishlab chiqarish xarajatlarini kamaytirishi mumkin bo‘lgan 3D bosib chiqarish yoki robototexnika kabi zamonaviy texnologiyalarni joriy etish;

- Tadqiqot va ishlanmalar: samaraliroq jarayonlar va mahsulotlarni yaratish uchun ilmiy-tadqiqot va ishlanmalarga sarmoya kiritish.

6. Xarajatlarni samarali boshqarish:

- xarajatlarni tahlil qilish: tejash imkoniyatlarini aniqlash uchun barcha xarajat moddalarini muntazam tahlil qilish;

- byudjetlashtirish: aniq byudjetlarni belgilash va ularning bajarilishini nazorat qilish.

7. Logistikani yaxshilash:

- ta’minot zanjirini optimallashtirish: marshrutlar va ombor jarayonlarini optimallashtirish orqali tashish va saqlash xarajatlarini kamaytirish;

- yetkazib berish muddatini qisqartirish: inventarni kamaytirish uchun materiallar va tayyor mahsulotlarni etkazib berish vaqtini qisqartirish.

8. Mijozlarning fikr-mulohazalari:

- mijozlarning qoniqishini monitoring qilish: xarajatlarni oshirmasdan qaysi jihatlarni yaxshilash mumkinligini tushunish uchun mahsulot sifati bo‘yicha fikr-mulohazalarni yig‘ish.

- rivojlanish jarayonida mijozning ishtiroki: mijozlarning ehtiyojlari va umidlarini yaxshiroq tushunish uchun mahsulotni yaratish jarayoniga jalb qilish.

Ushbu strategiyalar biznes, bozor va o‘ziga xos mahsulot xususiyatlariga qarab moslashtirilishi mumkin. Asosiysi, xarajatlarni kamaytirish va yuqori sifatli mahsulotlarni saqlash o‘rtasidagi muvozanatni saqlashdir.

Kamchilik - bu mahsulotning belgilangan talablarga, standartlarga yoki mijozlar talablariga javob bermasligi, uning funksionalligi, xavfsizligi, tashqi ko‘rinishi yoki xizmat muddatiga salbiy ta’sir ko‘rsatishi mumkin.

Kamchiliklar turli shakllarda paydo bo‘lishi mumkin, jumladan:

1. Funktsional nuqsonlar: mahsulot o‘zining muhim funktsiyalarini bajarmaydi yoki to‘g‘ri ishlamaydi.

2. Estetik nuqsonlar: chizish, chuqurlik yoki noto‘g‘ri bo‘yoq kabi vizual kamchiliklarning mavjudligi.

3. Xavfsizlik nuqsonlari: mahsulot foydalanuvchining sog‘lig‘i yoki xavfsizligi uchun xavf tug‘dirishi mumkin.

4. Materiallarning sifati: Belgilangan xususiyatlarga mos kelmaydigan materiallardan foydalanish.

Kamchiliklarni baholash tahlili uning mohiyatini, sabablarini va mahsulot va iste’molchilarga ta’sirini tushunishga yordam beradigan bir necha bosqichlarni o‘z ichiga oladi.

Bu erda asosiy qadamlar:

1. Kamchiliklarni aniqlash:

- aniqlash: tekshiruvlar, testlar yoki mijozlarning fikr-mulohazalari orqali nuqson mavjudligini aniqlash;

- tasnifi: nuqson turini (funktsional, estetik va hokazo) va uning og‘irligini aniqlash.

2. Ta’sirni baholash:

- ta’sir tahlili: nuqson mahsulotdan foydalanish, xavfsizlik va mijozlar ehtiyojini qondirishga qanday ta’sir qilishini baholash.

- baholash mezonlari: Kamchilikning jiddiyligini baholash mezonlarini belgilash (masalan, yuzaga kelish chastotasi, foydalanuvchi uchun xavf darajasi).

3. Sabablarini aniqlash:

- asosiy sabab: nuqsonning asosiy sabablarini aniqlash uchun 5 Whys yoki Ishikawa (Fishbone) diagrammasi kabi tahlil usullaridan foydalanish;

- jarayon tahlili: mumkin bo‘lgan nosozliklar yoki kamchiliklarni aniqlash uchun ishlab chiqarish jarayonlarini baholash.

4. Tuzatish choralarini ishlab chiqish:

- tuzatish tadbirlari: nuqsonlarning aniqlangan sabablarini bartaraf etish bo‘yicha chora-tadbirlarni aniqlash va amalga oshirish (masalan, ishlab chiqarish texnologiyasini o‘zgartirish, sifat nazoratini yaxshilash);

- profilaktik chora-tadbirlar: kelajakda shunga o‘xshash nuqsonlarning paydo bo‘lishining oldini olish uchun strategiyalarni ishlab chiqish.

5. Monitoring va nazorat:

- uzluksiz sifat nazorati: mahsulot sifatini muntazam ravishda baholash va nuqsonlarni dastlabki bosqichlarda aniqlash uchun monitoring tizimlarini joriy etish;

- fikr-mulohaza: jarayonlarni doimiy ravishda yaxshilash uchun mijozlar va xodimlardan fikr-mulohazalarni to‘plang.

Kamchiliklarni tahlil qilish mahsulot sifatini boshqarishning muhim qismidir. Kamchiliklarni baholash va bartaraf etishning samarali tizimi nafaqat mahsulot sifatini yaxshilash, balki mijozlar ishonchini mustahkamlash, qaytarish va kafolatlar narxini pasaytirish, kompaniyaning bozordagi umumiy obro‘sini oshirishga yordam beradi.

Nazorat savollari:

1. Mahsulot sifatining mohiyati va uni saqlash xususiyatlari?
2. Mahsulot sifati jarayonlarini baholash?
3. Yuqori sifatli jarayonni boshqarish?
4. Sifatni baholash uchun o‘z-o‘zini baholash tizimi?
5. Berilgan sifatdagi mahsulotlar tannarxini pasaytirish?
6. Kamchilik tushunchasi va uni baholash tahlili?

XVIII BOB. SIFATNI YAXSHILASH MENEJMENTI. SIFAT MENEJMENTINI IJTIMOIY JIHATLARI

18.1. ISO 9001 seriyasidagi xalqaro standartlarga asoslangan sifat menejmenti tizimini joriy etish asoslari

Dunyoda hammaga ma’lum bo‘lgan halqaro standartlashtirish tashkiloti International Organization for Standartization – ISO, ISO – halqaro standartlarni ishlab chiqaruvchi va standartlashtirish sohasidagi hamkorlikni amalga oshiruvchi halqaro nodavlat tashkilotidir. Mazkur tashkilot 1946-yilda 25 ta mamlakat vakillarining Londondagi yig‘ilishida ta’sis etilgan hamda unga 2014-yili yanvar oyi holatiga 178 ta mamlakatning milliy standartlashtirish tashkilotlari ISO a’zosidir.

Hozirgi kunga qadar ular tomonidan 17000 dan ortiq turli halqaro miqyosdagi standartlar ishlab chiqilgan, O‘zbekiston Respublikasi nomidan ISO vakili – O‘zbekiston Respublikasi O‘zstandart agentligi hisoblanadi). SMT uchun mo‘ljallangan ISO 9000 seriya standartlarining tarixi 1987 yildan, ya`ni uning birinchi tahriri nashr qilingan kundan boshlanadi.

ISO 9000 standartlarining shakllanishi, sifatni boshqarish jarayonlari rivojlanishining mantiqiy natijasi bo‘ldi. Bu rivojlanish, korxonalarning umumiy boshqaruvi doirasida ayrim elementlarning tug‘ilishi va taraqqiy etishidan tortib, to elementlarning bir-biriga singib ketishi va sifatni kompleks, ya’ni har tomonlama boshqarishga o‘tishni ham qamrab oldi.

ISO 9000 seriya standartlari qabul qilingach, sifatni kompleks boshqarishning ma’lum darajasi belgilab berildi va u sifatni samarali boshqarishni ta’minlab, ISO 9000 seriyali standartlarining barcha zarur elementlari, hamda korxona ixtisoslashuvi uchun qo‘shimcha talab etilgan elementlarni ham, korxonaning ish amaliyotiga joriy etilishi kerakligini shart qilib qo‘yadi va bu bilan buyurtmachiga sifat kafolatini beradi.

ISO 9000 standartlari va umum sifat menejmenti tizimini joriy etish konsepsiyasi korxonalarning faoliyat turiga ham, katta-kichikligiga cheklovlar qo‘ymaydi. Ushbu standart muvaffaqiyatli biznes

yuritishning halqaro e’tirof etilgan usullarining qisqacha tasnifidir. U muvofiqlik sertifikatini olish uchun bajarilishi zarur bo‘lgan minimal talablar shaklida bayon etilgan.

ISO standartlari turkumining universalligi shundaki, ularda har bir mahsulot va xizmatlarning har bir turiga bo‘lgan mutlaq o‘lchovli mezonlar qo‘yilmaydi (masalan, mahsulotning texnikaviy ko‘rsatkichlari talabi). Buning iloji ham bo‘lmasdi, chunki sifat – mahsulot va xizmatlarning insonlar ehtiyojlarini qondira olish xususiyati, inson ehtiyojlari esa – bitmas-tuganmas va o‘zgaruvchandir.

ISO 9000 standartlari turkumi faqat sifat tizimining ishlashi metodologiyasini aniqlab beradi, tizim esa o‘z navbatida korxona tomonidan ishlab chiqariladigan mahsulot va xizmatlarning yuqori sifatini, boshqacha qilib aytganda – iste’molchilarning talabini yuqori darajada qanoatlantirishini ta’minlaydi.

1987-yil 9000 seriyali ISO standartlarining beshtasi nashr etilgan: ISO 9000, ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 va ISO 9004. 1986 yilda esa, sifat ta’minoti sohasidagi ISO 8402 atama va tushunchalarning uch tildagi lug‘ati ishlab chiqilgan. ISO 9000 standarti esa, 9000 seriyali ISO standartlaridan qaysisini tanlash va qanday qo‘llash bo‘yicha yo‘riqnomani o‘z ichiga olgan.

ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 standartlari “sifatni ta’minlash modellari”, deb ham ataladi mahsulot hayotiy siklining turli bosqichlari uchun mo‘ljallangan, sifat tizimiga qo‘yilgan me’yoriy talablardan iborat bo‘lib, mahsulot ishlab chiqaruvchining sifat tizimini baholashning, shu jumladan, bu tizimni sertifikatlashning me’yoriy bazasi bo‘lgan:

a) ISO 9001. To‘liq ishlab chiqarish jarayonining sifat tizimi – yangi turdagi mahsulotlarni loyihalash, ishlab chiqarish va sotishdan tortib, tayyor mahsulotga texnik xizmat ko‘rsatishni o‘z ichiga oladi;

b) ISO 9002. Loyihalashtirishni o‘z ichiga olmagan ishlab chiqarish jarayoni uchun, ya`ni, an’anaviy mahsulotni chiqarish uchun mo‘ljallangan sifat tizimi;

c) ISO 9003. Faqat tayyor mahsulot nazoratini amalga oshiruvchi tashkilotlarga (ishlab chiqarish jarayoni bunga kirmaydi)

mo‘ljallangan sifat tizimi, masalan: savdo tashkilotlari va vakolatxonalari;

d) ISO 9001 modeli eng umumiy bo‘lib, boshqa ikki sifat modellarining ham talablarini o‘z ichiga olgan. ISO 9004 standarti sifat tizimiga bo‘lgan talablarni izohlovchi yo‘riqnomalardan iborat bo‘lib, korxonada sifat tizimlarini ishlab chiqish va joriy etish uchun mo‘ljallangan.

Ta’kidlash joizki, 9000 seriyali ISO standartlarini doimiy ravishda qayta ko‘rib, yangilab borish talab etiladi. Birinchi marta ular 1994 yil iyulida qayta ko‘rib chiqilgan.

Standartlarga kiritilgan o‘zgartirishlar 1987 yil standartlari tuzilishiga nisbatan asosiy yondoshuvlarga zid bo‘lmagan va sifat tizimlari bo‘yicha ilk standartlarni qo‘llash borasidagi amaliy tajribani, hamda sifatni boshqarish sohasidagi taraqqiyotni aks ettirgan. Yanada kengaytirilgan 9004 (1,2,3,4) standartlarida esa, dasturiy mahsulotlar, ishlov beriladigan material va xizmatlarning sifatini ta’minlash masalalariga ko‘proq e’tibor qaratilgan.

2000-yil 15-dekabrda 9000 seriyali ISO standartlarining yangi tahriri rasman nashr etildi.

Standartlar to‘plami endi 4 ta asosiy standartdan iborat:

a) ISO 9000:2000 “Sifat menejmenti tizimlari. Asosiy qoidalar va lug‘at” – sifat menejmenti tizimlarining asosiy qoidalari va umum sifat menejmenti tizimi atamalarini izohlaydi.

b) ISO 9001:2000 “Sifat menejmenti tizimlari. Talablar” – sifat tizimlari uchun minimal zarur bo‘lgan talablar majmuini joriy qilib, sertifikatlash va audit maqsadlarida qo‘llaniladi.

c) ISO 9004:2000 “Sifat menejmenti tizimlari. Faoliyatni yaxshilash bo‘yicha tavsiyalar” - korxonalarning samaradorligini oshirishga qaratilgan sifat menejmenti tizimlarini yaratish bo‘yicha uslubiy ko‘rsatmalardan iborat.

d) ISO 19011 “Sifat menejmenti tizimini tekshirish va atrof-muhitni himoyalash bo‘yicha yo‘riqnomalar”.

Tuzilishi va mazmuni bo‘yicha o‘zaro to‘liq uyg‘unlashtirilgan ISO 9001 va ISO 9004 standartlari asosiy hisoblanadi; ular ham birga,

ham alohida qo‘llanishi mumkin. Bundan tashqari, qo‘shimcha 10000 seriyali ISO yordamchi standartlari guruhi ham mavjud bo‘lib, bularga umum sifat menejmenti tizimiga taalluqli hujjatlarni ishlab chiqish, sifatning iqtisodiy masalalari, xodimlarni o‘qitish, statistik usullarni qo‘llash va boshqalar bo‘yicha turli qo‘llanmalar kiradi.

Standartlarning avvalgilaridan farqi shundaki, endi umum sifat menejmenti tizimining talablari korxonalarning turi bo‘yicha ajratilmaydi: avvalgi tahrirlardagi ISO 9001, 9002, 9003 standartlari yagona ISO 9001:2000 miqyosida jamlangan.

ISO 9000 seriyali standartlarning amaldagi taxriri bo‘lib:

a) ISO 9000:2005 “Sifat menejmenti tizimlari. Asosiy qoidalar va lug‘at” – sifat menejmenti tizimlarining asosiy qoidalari va umum sifat menejmenti tizimi atamalarini izohlaydi.

b) ISO 9001:2008 “Sifat menejmenti tizimlari. Talablar” – sifat tizimlari uchun minimal zarur bo‘lgan talablar majmuini joriy qilib, sertifikatlash va audit maqsadlarida qo‘llaniladi (2015-yil sentyabr oyida yangi 5-chi taxriri ishlab chiqilishi ko‘zda tutilgan).

c) ISO 9004:2009 “Sifat menejmenti tizimlari. Faoliyatni yaxshilash bo‘yicha tavsiyalar” - korxonalarning samaradorligini oshirishga qaratilgan sifat menejmenti tizimlarini yaratish bo‘yicha uslubiy ko‘rsatmalardan iborat.

d) ISO 19011:2011 “Sifat menejmenti tizimini auditini o‘tkazish bo‘yicha qo‘llanma” hisoblanadi.

Standartlarning yangi tahriri sifatni tizimli boshqarishning TQM umum sifat menejmenti tizimini g‘oyalariga yaqin bo‘lgan 8 ta tamoyilga mazkur standartning avvalgi tahririni qo‘llaganda, tizimda shu standartda nazarda tutilgan 20 ta element mavjudligini tekshirish zarur bo‘lgan hamda asoslangan.

Ular yordamida, korxona faoliyatini yaxshilashi mumkin:

1) Iste’molchiga e’tiborni qaratish;
2) Yetakchilik;
3) Xodimlarni jalb qilish;
4) Jarayonli yondoshuv;
5) Menejmentga tizimli yondoshuv;

6) Doimiy takomillashuv;

7) Dalillarga asoslangan qarorlarni qabul qilish;

8) Ta’minotchilar bilan o‘zaro manfaatli munosabatlar. Bu tamoyillarning har birini qisqacha ko‘rib chiqamiz.

Birinchi tamoyil: Iste’molchiga e’tiborni qaratish. Kompaniyaning muvaffaqiyatli ishlashi avvalo uning buyurtmachilariga bog‘liqdir. Shu boisdan har qanday tadbirkorlik faoliyati bozorni tahlil qilish va mijozlarning ehtiyojini o‘rganishdan boshlanishi kerak, shular asosida mahsulot loyihalashtiriladi va ishlab chiqarishga joriy qilinadi. Shu bilan birga, ideal variant - nafaqat buyurtmachilarning rasmiy talablarini bajarish, balki ularning istaklarini oldindan ko‘ra bilishdir.

Iste’molchilarning talablari va tashkilot faoliyatidan manfaatdor bo‘lgan boshqa tomonlar (aksiyadorlar, ta’minotchilar, davlat organlari, butun jamiyat) ning ehtiyojlariga ham baravar yondoshuvni ta’minlash zarur.

Ikkinchi tamoyil. Yetakchilik mazkur tamoyilni shartli ravishda ikki tomonlama ko‘rib chiqish mumkin. Bir tomondan, u bevosita tashkilot rahbarlariga qaratiladi, chunki ular kompaniyalarda sifatni yaxshilashga qaratilgan o‘zgarishlarni amalga oshirishda juda muhim rol o‘ynaydilar.

Rahbariyat ko‘magisiz bu sohada salmoqli natijalarga erishish mushkul. Tashkilot rahbarlari ishlab chiqarish faoliyatining asosiy yo‘nalishlarini, maqsadlarini, shuningdek, ularni amalga oshirish usullarini belgilashadi. Ular shunday shart-sharoit yaratishlari lozimki, xodimlar nafaqat rahbariyat buyruqlarining ijrochisiga, balki ishlab chiqarish masalalarini hal etishda manfaatdor qatnashchilarga aylanishlari lozimdir. Etakchilik tamoyilining ikkinchi tomoni shundaki, tashkilot tuzilmasining quyi pog‘onalarida ham, amalga oshirish lozim.

Chunki, o‘rta pog‘ona menejerlari va ayrim xodimlarning tashabbuslarisiz, sifatni yaxshilashga harakat qilish samara bermaydi.

Uchinchi tamoyil: Xodimlarni jalb qilish tamoyili; amalda har bir xodimning boshqaruv qarorlarini ishlab chiqish va amalga oshirishda muntazam ishtirok etishini bildiradi. Bunday imkoniyat kishilarda ijodiy mehnatga undaydigan mas’uliyat va ishtirokchilik hissini uyg‘otadi, bu esa pirovard-natijada tashkilot samaradorligini oshiradi.

Kompaniya rahbariyati xodimlar maqsadi tashkilot maqsadiga imkon qadar hamohang bo‘lishiga harakat qilishi lozim. Bunda moddiy va ma’naviy rag‘batlantirish katta ahamiyatga egadir.

To‘rtinchi tamoyil: Jarayonli yondoshuv. 2000-yil tahriridagi ISO 9000 standartlarining jami turkumlari uchun yangi muhim uslubiy o‘zgarishlar mohiyati shundan iboratki, har qanday ishlab chiqarish faoliyati bir jarayondir va bu jarayon turli resurslardan foydalanish va boshqaruv ta’siri orqali, kirish oqimlarini va chiqish oqimlariga aylantiradi.

Korxona ishlab chiqarish jarayonlarini aniqlashi va o‘z mahsulotini yaratib, takomillashtirib va uning doimiy sifatini ta’minlab, bu jarayonlarni boshqarishi kerak. Ishlarni tashkil qilish va boshqarishga jarayonli yondoshuvning bosh maqsadi - ko‘pgina o‘zaro bo‘ysunib faoliyat yurituvchi tashkilotlarga xos bo‘lgan tarqoqlik, unumsizlik va ichki mojarolardan halos bo‘lishdir.

Butun asosiy e’tiborni funksiyadan jarayonga ko‘chirish esa, korxona tomonidan muayyan iste’molchi yoki bozor segmentini qondirish uchun bajariladigan barcha harakat (operatsiya)larni birlashtiradi. Bunday birlashuv boshqaruvni jipslashtirib, rahbariyatni jarayonlarni amaliy boshqarish bilan bog‘liq bo‘lgan joriy masalalar echimidan ozod etadi.

O‘zbekiston korxonalarida jarayonli yondashuvning qo‘llanishi qator qiyinchiliklarga sabab bo‘ladi. Bu sabablarning birinchisi – amaldagi boshqaruvning to‘g‘ri-funksional tashkiliy tuzilmalarning jarayonli yondashuvga mos kelmasligi, avval aytilganidek, faoliyat differensiyalashgan, yakuniy natijaga qaratilmagan. Ikkinchi sabab – yangi sharoitlarda ishlashga moslashtirilgan rahbariyat tarkibining yo‘qligi.

Ularning ko‘p qismi – yuqori malakali, biroq tor ixtisosli, ya`ni “oz haqida ko‘p” biladigan mutaxassislardir. Demak, ular integratsiyalashgan boshqaruvchilik tuzilmalariga rahbarlik qilishga tayyor emaslar. Uchinchi sabab – rahbar va mutaxassislarning jarayonli yondashuvni o‘zlashtirish bilan bog‘liq bo‘lgan qiyinchiliklarni bosib o‘tishga psihologik jihatdan tayyor emasliliklari bilan bog‘liq.

Beshinchi tamoyil: Menejmentga tizimli yondoshuv. Bu tamoyil, tashkilotga o‘zaro bog‘liq jarayonlar yig‘indisi sifatida qarashni talab etuvchi oldingi tamoyil bilan chambarchas bog‘liq. Sifat masalalarining yalpi xususiyatini inobatga olib, qo‘yilgan maqsadga erishishga qaratilgan jarayonlarni aniqlash, tushunish va boshqarish korxonaning samaradorligini oshiradi.

Oltinchi tamoyil: Doimiy takomillashuv tashkilotning asosiy maqsadi bo‘lib qolishi kerak. Hozirgi sharoitda, bu tamoyilni amalga oshirmasdan, biznesda etakchi o‘rinlarga chiqish mumkin emas. Faoliyat muntazam takomillashib borsa, nafaqat raqobatdosh mavqe saqlab qolinadi, balki sekin-asta zararlarni kamaytirish va shunga mutanosib ravishda, daromadni ko‘paytirish imkoni paydo bo‘la boshlaydi.

Ettinchi tamoyil: Dalillarga asoslangan qarorlarni qabul qilish. Haqiqiy ma’lumotlar va axborotga asoslanib qabul qilingan qarorlar samarali bo‘ladi. Bu tamoyilni amalga oshirish, avvalo kompaniya faoliyati haqida ishonchli va aniq ma’lumotlarni yig‘ish, tahlil qilish va ayni vaqtda, asta-sekin foydali bilimlarga aylanadigan axborotni to‘plashni talab qiladi.

Sakkizinchi tamoyil: Ta’minotchilar bilan o‘zaro manfaatli munosabatlar. Ta’minotchilar o‘rtasida o‘zaro manfaatli asosda yo‘lga qo‘yilgan munosabatlar har ikki tashkilotning imkoniyatlarini kengaytirishga yordam beradi. Bu tamoyilni amalga oshirish uchun esa, asosiy ta’minotchilarni tanlash, aniq va ravshan aloqalarni o‘rnatish, oldindan ma’lumot almashish, iste’molchilarning ehtiyojlarini aniq anglash uchun hamkorlik qilish, qo‘shma loyihalarni yaratish hamda mahsulot va jarayonlarni takomillashtirish talab etiladi.

ISO 9000 seriya standartlari mohiyatining asosiy hususiyatlari va ISO 9000 seriya standartlarining ahamiyati shundan iboratki, ISO 9000 seriya standartlari mohiyatini ko‘rsatuvchi kamida uchta asosiy hususiyat mavjud: kompaniya faoliyatining tayyor mahsulot sifatini ta’minlovchi asosiy yo‘nalishlariga e’tibor berish; faoliyatni tashkil etishga jiddiy yondoshish; mahsulot hayotining barcha bosqichlarini qamrab olish.

Birinchi xususiyat sifat menejmentining yuqorida ko‘rib chiqilgan sakkizta asosiy tamoyilida ifodalangan. Ikkinchi xususiyat quyidagicha namoyon bo‘ladi: standartlarda “klassik” olimlarning, mahsulot sifati ishlarning muayyan ijrochilariga emas, balki ishlab chiqarishning umumiy tashkil etilishiga bog‘liqligi g‘oyasi amalga oshgan.

E.Deming taxminicha, sifat uchun kurashdagi muvaffaqiyatning 94 % boshqaruvchilarga va faqatgina 6 % - ishchilarga bog‘liq ekan.

J.Juran o‘zining mashhur 14 tamoyilida, mahsulot sifatidagi kamchiliklarning faqat 15% aynan ish jarayoniga bog‘liqligini ko‘rsatib o‘tadi. Sifat nuqsonlarining qolgan 85% esa - ma’muriyat tomonidan ishlarning yomon tashkil etilishidan hosil bo‘ladi deb ta’kidlagan.

Uchinchi xususiyat ko‘rsatadiki, ISO 9000 seriya standartlari negizidagi umum sifat menejmenti tizimini, mahsulot hayotining bozor ehtiyojlarini aniqlashdan boshlab, to belgilangan talablarni to‘liq qondirishgacha bo‘lgan barcha bosqichlari hamda jarayonlariga ta’sir etadi hamda bu mahsulotning oliy sifati va xarajatlar kamayishi garoviga olib keladi.

ISO 9000 standartlarining dastlabki tahrirlariga qiyoslaganda, mahsulot hayotining o‘ziga xos bosqichlari (ilk nomi - “sifat halqasi”) 2000 yil tahririda to‘ldirildi, aniqlashtirildi va kengaytirildi.

Ishlarni tashkil etishning bunday tartibining afzalligi shundaki, u xatolarning oldini olishga qaratilgan. Agarda xatolar paydo bo‘lsa ham, ular ishlab chiqarish jarayonining oldingi bosqichidayoq bartaraf etiladi.

umum sifat menejmenti tizimlarini ishlab chiqish va joriy etish kompaniyalarga o‘z faoliyat jarayonlarini moslashtirish, noaniqliklarni bartaraf etish, xodimlar va bo‘limlar o‘rtasidagi majburiyatlar va mas’uliyatni aniq taqsimlashga yordam beradi hamda sifatni boshqaruv tizimi, birinchidan, iqtisodiy jihatdan o‘zini oqlaydi, ikkinchidan, buyurtmachiga sifatsiz mahsulot etkazib berish xatolarini ancha kamaytiradi.

ISO 9000 seriya standartlari jahon iqtisodiyotida hamda bozor munosabatlarini joriy etish yo‘nalishida rivojalanayotgan mamlakatlarda muhim rol o‘ynaydi. Ular ishbilarmonlar hamjamiyati uchun sifatning halqaro umumqabul qilingan tilini shakllantiradi.

Bu yerda ISO 9000 standartlarining jahon iqtisodiyotida tutgan o‘rni va falsafasi, mamlakatlar o‘rtasida mahsulot va xizmatlar ayirboshlashni osonlashtirish, halqaro hamkorlikni rivojlantirishga yordam berishni asosiy maqsad qilib olgan istalgan halqaro standartlar falsafasiga mos keladi.

ISO 9000 seriya standartlari muayyan mahsulotlar uchun belgilangan me’yoriy talablarning o‘rnini bosa oladigan vosita sifatida, savdodagi texnik to‘siqlarni bartaraf etishga yordam beradi.

ISO 9000 halqaro standartlarida ko‘pgina mamlakatlarning sifatni boshqarish borasidagi tajribasi to‘planib, umumlashtirilgan. Bu hujjatlarning aniq va ravshanligi mazkur tajribani halqaro miqyosda keng yoyilishiga olib keldi. ISO 9000 seriya standartlarini qo‘llagan holda rivojlanayotgan mamlakatlar xam sanoati rivojlangan mamlakatlarga tobe bo‘lmay, boshqalar qatori halqaro savdoda teng ishtirok etishi, iqtisodiy o‘sishga erishishi va inson farovonligi, salomatligi va xavfsizligini ta’minlashi mumkin.

Sifatni boshqarish jarayonlari rivojlanishini tahlil qilish asosida shuni ta’kidlashimiz mumkinki, ISO 9000 seriyali halqaro hujjatlarning 2000-yilgi tahriri sifat menejmenti sohasidagi hozirgi vaziyatni to‘g‘ri aks ettiradi.

Xususan, bular quyidagilarda namoyon bo‘ladi:

1) Standartning asosiga qo‘yilgan sifatni boshqarishning sakkiz tamoyili TQM umum sifat menejmenti tizimini kontseptsiyasiga uzviy bog‘liqdir;

2) Sifatni yalpi boshqarishning markaziy elementiga barcha manfaatdor tomonlar manfaatini qondirish kiradi, bu esa ISO 9004:2000 standarti faoliyatini takomillashtirish bilan bog‘liq tavsiyalarda aks ettirilgan;

3) Jahon xo‘jaligini rivojlantirishda ijtimoiy omillarning ahamiyatini o‘sib borayotganligini inobatga olsak, 2000-yilgi ISO 9000 seriya standartlarini 14000 seriya ISO hujjatlarida aks ettirilgan ekologik menejment talablariga moslashtirish masalasi muhim ahamiyatni kasb etadi;

4) umum sifat menejmenti tizimi uchun mo‘ljallangan standartlarning so‘nggi tahririni iqtisodiyotning barcha sohalarida, jumladan, respublikmiz yalpi ichki mahsulotidagi o‘rni va ulushi ortib borayotgan xizmat ko‘rsatish sohasida keng qo‘llash mumkin.

18.2. Sifat menejmenti tizimini joriy etish samaradorligi

ISO 9000 bo‘yicha umum sifat menejmenti tizimini sertifikatlashning ko‘p sabablaridan biri – “iste’molchilarning talabi” edi va bo‘lib qoladi. Bu omil ko‘p jihatdan sanoat bozoriga (“business–to-business”) taalluqlidir, chunki ISO 9000 sertifikati ta’minotchi hamkorni izlash va keyinchalik u bilan munosabat o‘rnatish bilan bog‘liq chiqimlarni qisqartirish imkonini beradi.

Iste’molchilar bozorida bunday omilning ta’siri uncha sezilarli emas, chunki jismoniy shaxs bo‘lmish mijozlarni umum sifat menejmenti tizimi uchun sertifikatning mavjudligi emas, balki mahsulotning iste’mol xususiyatlari ko‘proq qiziqtiradi. Talablar ko‘pincha, o‘z ta’minotchilariga umum sifat menejmenti tizimi uchun ISO 9000 sertifikatiga ega bo‘lishni shart qilib qo‘yuvchi transmilliy kompaniyalardan chiqadi.

Shuni ta’kidlab o‘tish joizki, Evropa va Amerikadagi ba’zi transmilliy kompaniyalar hozirgi vaqtda o‘z ta’minotchi hamkorlariga, umum sifat menejmenti tizimini mustaqil organ tomonidan majburiy sertifikatlamay, faqat ISO 9000 talablariga muvofiqlashishni taklif qilmoqda.

Bu omilning muhimligini quyidagi fakt tasdiqlaydi. Hatto M.Boldrij nomidagi mukofotni qo‘lga kiritgan jahondagi eng yirik kompaniyalardan biri bo‘lmish “Motorola” butun dunyodagi ko‘pchilik zavodlaridagi sifat tizimlarini mijozlar talablariga muvofiq sertifikatlayapti.

Ba’zi hollarda, tenderning kvalifikatsion shartlaridan biri bo‘lib, nomzodlarda sertifikatlangan umum sifat menejmenti tizimini mavjudligi hisoblanadi. Bunday tizim halqaro tanlovlar o‘tkazishda hamda davlat ehtiyojlari uchun mahsulotlarni sotib olishda qo‘llanadi.

Jahondagi ko‘pgina mamlakatlarning hukumat organlari o‘z ta’minotchi hamkorlariga ISO 9000 bo‘yicha sertifikatlanish talabini qo‘yadi. Bunday vaziyat shu bilan bog‘liqki, davlat tuzilmalari, birinchidan, sifatli mahsulot va xizmatlar etkazib berilishidan manfaatdor, ikkinchidan, mahalliy kompaniyalarni o‘z raqobatbardoshligini ISO 9000 yordamida oshirishga yo‘naltirishi kerak.

ISO 9000 standartlarining asosiy jihati shundaki, umum sifat menejmenti tizimini joriy etilganda kompaniyaning biznes-jarayonlari barqarorligi, ishonchliligi ortadi. ISO 9000 standartlari talablariga rioya qilish natijasida, rahbarning aniq yo‘riqnomalari, tadbirlar va mas’uliyatni to‘g‘ri taqsimlash hisobiga, kompaniyalar o‘z bo‘limlarining o‘zaro aloqadagi faoliyatini yaxshilay oladi. Standartlarning yangi tahririga kiritilgan jarayonli yondoshuv esa, uzluksiz takomillashuvga qaratilgan turli choralarni keng qo‘llash imkonini beradi.

Kompaniya ichki faoliyati samarasini oshirishning muhim natijasi - chiqimlarning kamayishidir.

Umum sifat menejmenti tizimini tatbiq qilish, barcha bosqich xodimlarini mahsulotning ichki unumdorligi va sifatini yaxshilash jarayoniga jalb qilishni nazarda tutadi, bu esa xodimlarning kompaniyaga sodiqligida ijobiy aks etadi.

Biznes-jarayonlarni hujjatlash, uslubiy yo‘riqnomalar, lavozim vazifalari va boshqa hujjatlarni ishlab chiqish hisobiga, kompaniyaning faoliyat ko‘rsatishi va rivojlanishi uchun zarur bo‘lgan xodimlarning bilimi va malakasi oshadi.

Ichki samaradorlikni oshirish, xodimlarning yuz berayotgan biznes-jarayonlar uchun mas’uliyatini mustahkamlash, uzluksiz takomillashishga bevosita mahsulot va xizmatlar sifatini yaxshilashga olib keladi va ushbu omil ham ISO 9000 me’yorlari bo‘yicha umum sifat menejmenti tizimini joriy etish va sertifikatlashga sabab sifatida ko‘p eslatiladi.

Bundan tashqari, ko‘p tashkilotlar sertifikat mahsulot sifatini kafolatlay olmasligini anglaydi, shu boisdan ISO 9000 standartlarini

sifatni yaxshilash jarayonini boshlash uchun yaxshi bazis deb hisoblashadi.

Kanji (Kanji) fikricha, ISO 9000 standartlarining muhim xususiyati – uning tuzilishidir hamda ushbu qo‘llashga qulay bo‘lgan tadbirlar, elementlar va talablarning universal majmuini tashkil etadi. Shuningdek, sifatni ta’minlash tizimlarini ishlab chiqish, baholash, qo‘llash, belgilash va sertifikatlashning asosini ham ta’minlaydi. Shunday qilib, ISO 9000 talablari TQM umum sifat menejmenti tizimini madaniyatini o‘zlashtirish va sifat bo‘yicha milliy mukofotlar mezonlarini qo‘llash uchun jiddiy negiz yaratadi.

Agarda ma’lum bir sohada yoki segmentda ishlaydigan kompaniyalar ISO 9000ni qo‘llamasa, lekin standartlar talabiga mos keladigan umum sifat menejmenti tizimini joriy etsa va sertifikatlasa, qo‘shimcha raqobat ustunligiga erishishlari mumkin va ayrim hollarda umum sifat menejmenti tizimini uchun ISO 9000 sertifikati zaif kompaniyalar uchun savdo to‘sig‘i bo‘lib qolishi ham mumkin. Lekin, ko‘pincha teskari holat yuz beradi, ya`ni korxonalar faqat raqiblaridan orqada qolmaslik uchungina ISO 9000 sertifikatini olishga majbur bo‘ladilar.

ISO 9000 sertifikatining mavjudligi kompaniyaning sifat g‘oyalariga sodiqligini dalolatlaydi, bu uning ham ichki, ham tashqi bozorlardagi imidjini mustahkamlaydi. Shunga ko‘ra ba’zida, hukumat va boshqa aloqador shaxslar (mijozlar, ta’minotchilar, nazorat organlari) bilan munosabatlarni yaxshilashga intilish tufayli, ISO 9000 asosidagi umum sifat menejmenti tizimi joriy etiladi.

Eksport faoliyatini amalga oshiradigan kompaniyalar uchun ISO 9000 sertifikati muayyan bozorlarda ishlashning zaruriy shartiga aylangan. Yaqqol misol tariqasida, ko‘p tarmoqlar ta’minotchilaridan, ISO 9000 standartlariga mos keladigan umum sifat menejmenti tizimiga ega bo‘lishni talab etuvchi Evropa Ittifoqini keltirish mumkin.

Bundan tashqari, xorijiy kontragentlar to‘g‘risidagi ma’lumotning taqchilligi sharoitida, umum sifat menejmenti tizimi uchun mo‘ljallangan ISO 9000 sertifikati mavjudligi sherikning nufuzli ekanini, zamonaviy ishbilarmonlar doirasiga mansubligini ko‘rsatadi.

Binobarin, tovar xizmat mahsulot sifatini yaxshilash, unumdorlikni oshirish, chiqimlarni kamaytirish, eksport imkoniyatlarini kengaytirish kabi omillar kompaniyaning bozordagi ulushi ortishiga olib kelishi mumkin.

Kompaniyalar ISO 9000 talablari bo‘yicha umum sifat menejmenti tizimini joriy etish va sertifikatlashi uchun zarur bo‘lgan sabablarning ko‘pligini inobatga olib, ularni tartibga solish va tasniflash variantlarini ko‘rib chiqaylik. Sabab bo‘luvchi omillarni “ichki” va “tashqi” omillarga bo‘lish mumkin.

Ichki sabablar kompaniyaning samarasi va mahsuldorligini yaxshilash bilan bog‘liq. Bularga: mahsulot va xizmatlar sifatini yaxshilash; ichki jarayonlarni jadallashtirish; xarajatlarni kamaytirish; xodimlar bilan munosabatni yaxshilash; axborot almashuvi va tahlili tartiblarini o‘rnatish; TQM umum sifat menejmenti tizimi kontseptsiyasini amalga oshirishga tayyorgarlik va boshqalarni kiritish mumkin.

Tashqi sabablar kompaniya atrofdagi biznes-muhitga mijozlar, ta’minotchilar, davlat organlari bo‘lgan ta’sirga bog‘liq. Bunda, umum sifat menejmenti tizimi uchun rasman tasdiqlangan hujjat, ya`ni, sertifikat ana shu ta’sir vositasidir.

Bu sabablarga: korporativ imidjni yaxshilash; eksport faoliyatini engillashtirish; ham ichki, ham tashqi bozordagi iste’molchilarning talablarini qondirish; davlat organlari bilan o‘zaro munosabatlarni yaxshilash; jamiyat bilan ishonchli munosabatlarni o‘rnatish; raqiblardan ajralib turish, raqobatda ustunlikka ega bo‘lish (yoki aksincha, sertifikati bo‘lgan raqiblardan kuchsiz bo‘lmaslik) va boshqalar kiradi. Sifat menejmenti tizimini tatbiq etishning asosiy bosqichlari yengil sanoat korxonalarining raqobatbardoshligi va samaradorligini oshirishning asosiy yo‘nalishlaridan biri ISO 9001 seriyasidagi standartlar bo‘yicha sifatni boshqarish sistemasini joriy etishdir.

Korxonaning sifat sohasidagi siyosatiga asosan bo‘lim va jarayon rahbarlari sifat sohasidagi maqcadini ishlab chiqadilar, maqsadlarga erishish bo‘yicha chora- tadbirlar tuzadilar, bu tadbirlar bajarish uchun

mac’ul shaxclar, ularning kutiladigan natijalari va bajarilish muddatlari belgilanadi.

Tadbirlar yuzacidan oldindan harajatlar smetasi tuziladi, moliyaviy mablag‘lajratish imkoniyatlarini tahlil qilish uchun yuqori rahbariyatga havola etiladi. Bu masala ijobiy hal qilingan taqdirda, bu maqsadlar tasdiqlash uchun korxona bosh direktoriga jo‘natiladi. Moliyalashtirish masalasi ijobiy hal qilinmasa, ishlab chiqilgan maqsadlar jarayon va bo‘limlar rahbarlariga tegishli o‘zgartirishlar kiritish uchun qaytariladi.

Sifat sohasidagi maqsadlar tasdiqlangandan keyin, jarayon rahbarlari ularga erishish uchun chora-tadbirlar tuzishni boshlaydilar. Natijada, ishlab chiqilgan chora-tadbirlar korxonaning tuziladigan biznec-rejaci uchun asos bo‘lib xizmat qiladi va korxona bosh direktori tomonidan tacdiqlanadi. Agar ijobiy hal qilinmaca, biznes-reja reja-iqticod bo‘yicha javobgar - korxona bosh direktoriga tacdiqlash uchun yuboriladi.

Ijroni nazorat qilishda ko‘zda tutilgan biznec-rejani bajarish uchun korxona bosh direktori moliyaviy mablag‘ qidiradi. Bular bo‘lishi mumkin: o‘zining aylanma mablag‘lari, invectitsiyalar va boshqa tadbirni bajarilishining uctidan nazorat jarayonlar rahbarlari zimmacida bo‘ladi, ular korxona bosh direktoriga har oyda, har chorakda yozma ravishda hicobot berib turadilar.

O‘lchash, tahlil ko‘rcatishini baholash umum sifat menejmenti tizimining faoliyat ko‘rcatishini baholash maqcadida rahbariyatni cifat bo‘yicha vakili ichki auditlarni rejalashtirish va ularni o‘tkazishni tashkil qilish uchun ma’suldir.

Ichki auditlarni rejalashtirish va o‘tkazish “Ichki auditlarni boshqarish” protsedurasiga muvofiq o‘tkaziladi.

Umum sifat menejmenti tizimining yaroqliligini va camaradorligini namoyon qilish uchun va tizimni doimo yaxshilashni amalga oshirish imkoniyatlarini baholash uchun korxonaning rahbariyati tegishli ma’lumotlarni aniqlashi, ularni to‘plashi va tahlil qilishi kerak.

Tahlil uchun ma’lumotlarni o‘z vaqtida taqdim etilishini ta’minlash uchun jarayonlar rahbarlari mac’uldirlar. Ular tomonidan quyidagi ma’lumotlar tahlil qilinadi:

- ✓ iste’molchilarning qanoatlanganligi;
- ✓ jarayonlar tavsifi;
- ✓ mahsulotning muvofiqligi;
- ✓ etkazib beruvchilarning tahlili.

Iste’molchilarning qanoatlanganligi tahlilini korxonaning icte’molchilari talablariga muvofiqligiga taalluqli ma’lumotlarni nazorat octiga olish kerak. Bu ma’lumotlar umum sifat menejmenti tizimi faoliyati ko‘rcatkichlari bo‘lishi ham mumkin va icte’molchilarning qanoatlanganligini oshirish bo‘yicha tashkilotning maqcadlaridan darak beradi va bu yerda iste’molchilar qanoatlanganligining tahlili davriy yoki muntazam ravishda o‘tkazib turilishi mumkin.

Jarayonlar tavsifi tahlilini jarayonlar rahbarlari o‘z jarayonlari bo‘yicha mahsulot cifatiga ta’cir qiluvchi belgilangan mezonlarni baholash bo‘yicha ma’lumot taqdim etishi va jarayon faoliyati bo‘yicha hicobot tuzishlari lozim.

Mahsulotning muvofiqligi tahlilida yengil sanoat korxonaci mahsulotga taalluqli talablarni aniqlashi va bunda quyidagilarni hisobga olishi lozim:

- ✓ iste’molchilarning mahsulotga talablarini;
- ✓ iste’molchilar tomonidan qo‘yilmagan, ammo zarurat tug‘ilganda ma’lum jarayonlarda ishlatilib qolishi mumkin bo‘lgan talablarni;
- ✓ korxona tomonidan belgilangan boshqa har qanday qo‘shimcha talablarni.

Mahsulotning talablarga muvofiqligining tahlilidan ko‘zlangan maqcad – mahsulotlarni etkazib berishning camaradorligini va mahsulotga quyilgan talablarga erishilganligini tahlil qilishdan iborat.

Mahsulot muvofiqligining tahlili o‘tkazilganda quyidagilar hisobga olinishi shart:

- ma’lum bir muddatda jami qancha mahsulot yengil sanoat asosida etkazilgan, shu jumladan, talablardan og‘ishlar bilan qancha?
- nomuvofiq mahsulotning kamchiligini bartaraf etish uchun qancha resurs (moliyaviy, energetika, inson resurslari va boshqa) talab qilindi?

- mahsulotning u yoki bu ko‘rsatkichlari bo‘yicha nechta reklamatsiya tushgan?
- mahsulotning nomuvofiqliklari kelib chiqish cabablari qancha?
- sotish darajaci kamaymokdami va x.k

Yetkazib beruvchilarning tahlilini amalga oshirishda korxona mahsulot, jixoz, uckuna, ma’lumot va hakazo bilan ta’minlovchi etkazib beruvchilarga, ularni baholash uchun mezonlarni aniqlashimiz lozim.

Bunda quyidagi ma’lumotlar tahlil qilinishi zarur:

- etkazib beruvchilar tez-tez nomuvofiq mahsulot jo‘natadilarmi?
- etkazib beruvchilar doimo mahsulotni o‘z vaqtida etkazib beradilarmi?
- qaysi mahsulotning etkazib beruvchilari kam?
- mahsulot etishmovchiligining sababi nimada?
- nechta ma’qullangan etkazib beruvchilar mavjud va boshqalar.

Jarayonlar rahbarlari sifat bo‘yicha maqsadlarning bajarilishini davriy ravishda tahlil qilib boradilar, shuningdek ajratilgan pul mablag‘lariga muvofiq tadbirlarning bajarilishi ham tahlil qilinadi.

Korxona bosh direktori korxonaning moliyaviy samaradorligini tahlil qiladi, qo‘yilgan maqsadlarni bajarish va unga erishish uchun moliyaviy mablag‘larning o‘z vaqtida ajratilishini kuzatib turadi. Bu ma’lumotlarning hammasi umum sifat menejmenti tizimini tahlil qilish uchun korxona yuqori rahbariyatiga kelib tushadi.

Rahbariyat umum sifat menejmenti tizimining samaradorligini va uzluksiz takomillashuvini ta’minlash maqcadida ma’lumotlarni davriy ravishda tahlil qilib boradi.

Yuqori rahbariyat, rahbariyatning sifat bo‘yicha vakili bilan birgalikda tahlil uchun ma’lumotlarni ahamiyatlilik darajasini hisobga olgan holda, taqdim etish muddatlarini belgilaydi, ammo bir yilda bir martadan kam bo‘lmasligi kerak.

Sifat tushunchasi ham tovarlar va xizmatlarga, ham tovarlarni ishlab chiqarish va xizmatlar ko‘rsatish jarayoniga tegishlidir. Har qanday mahsulot yoki xizmat iste’molchilarning muayyan talablariga muvofiq kelishi zarur.

18.2.1-jadval

Rejalashtirish va boshqarish jarayonining chiqish parametrlari

Qaysi jarayonga, bo‘linmaga, tashkilotga	Chiqish ma’lumotlari parametrlari	Chiqish ma’lumotlarini taqdim qilish uchun ma’sul shaxs	Chiqish ma’lumotlar uni taqdim qilish shakllari	Chiqish ma’lumotlarini taqdim qilish davriyligi
Barcha jarayonlar va bo‘limlarga	Sifat sohasidagi maqcadlarni bajarish	Bosh direktor	Buyruqlar, tadbirlar	Doimo
Barcha jarayonlar va bo‘limlarga	Audit natijalari bo‘yicha nomunofiqliklar sonini kamaytirish	Bosh direktor	Buyruqlar, tadbirlar	Reja bo‘yicha
Barcha jarayonlar va bo‘limlarga	Potensial muommolarni bartaraf etish bo‘yicha oldini oluvchi amallarning to‘g‘rilovchi amallarga nisbati	Bosh direktor	Buyruqlar, tadbirlar	Reja bo‘yicha
Barcha jarayonlar va bo‘limlarga	Mahsulot samaradorligini oshirish	Bosh direktor	Yillik reja biznes- reja	Reja bo‘yicha
Barcha jarayonlar va bo‘limlarga	O‘zlashtirilgan yangi texnologiyalar sonining oshishi	Bosh direktor	Biznes reja	Reja bo‘yicha
Barcha jarayonlar va bo‘limlarga	Yangi ishlab chiqarishni tashkil etish. Yangi mahsulot turi Yengil sanoatini o‘zlashtirish	Bosh direktor	Biznes reja	Reja bo‘yicha

Barcha jarayonlar va bo‘limlarga	Icte’molchilar qanoatlanganligini oshirish	Bosh direktor	Biznes reja	Yarim yillik hisobot
Barcha jarayonlar va bo‘limlarga	Korxonaning iqticodiy samaradorligini oshirish	Bosh hisobchi	Biznes reja	Yarim yillik hisobot

Umum sifat menejmenti tizimini yuqori rahbariyat tomonidan tahlili yozuvlari bo‘lib, sifat tizimi tahlil qilingan yig‘ilish bayonnomalari hisoblanadi, bunda yig‘ilish o‘tkazilgan sana va qabul qilingan qaror ko‘rsatiladi.

Tahlil natijalari quyidagilarga qaratilgan barcha qaror va amallarni o‘z ichiga olishi lozim:

a) umum sifat menejmenti tizimi va uning jarayonlari samaradorligini yaxshilash;
b) icte’molchilar talablari acocida mahsulotni yaxshilash;
c) resurslarga bo‘lgan extiyoj.

Rejalashtirilgan tavsiflarga erishganlik bo‘yicha jarayonning natijaliligi tahlili jarayon rahbari tomonidan o‘tkaziladi.

Tahlil natijalari yuqori rahbariyat tomonidan umum sifat menejmenti tizimining faoliyati va uning samaradorligini tahlil qilishi uchun korxona rahbariyatining sifat bo‘yicha vakili hicobotiga qo‘shilishi kerak hamda belgilangan tavsiflar bajarilmagan taqdirda, jarayon rahbari uni yaxshilash bo‘yicha o‘z tavciyalarini yozma ravishda bildirishi lozim.

Natijalilikning barcha belgilangan tavsiyalariga erishilgan hollarda jarayon rahbari uning samaradorligini oshirish bo‘yicha o‘z takliflarini beradi, ya`ni kanday qilib eng kam harajat bilan belgilangan tavsiflarga erishiladi, ajratilgan moliyaviy va inson resurslaridan ratsional foydalanish va hakazo.

18.2.2-jadval

Rejalashtirish va boshqarish jarayonining kirish parametrlari

Qaysi jarayonga, bo‘linmaga, tashkilotga	Kirish ma’lumotlari parametrlari	Kirish ma’lumotlarini taqdim qilish uchun ma’sul shaxc	Kirish ma’lumotlarini taqdim qilish shakllari	Kirish ma’lumotlarini taqdim qilish davriyligi
Barcha jarayonlar va bo‘limlarga	Sifat sohasidagi siyosat va maqsadlarning bajarilishini tahlil qilish	Bosh direktor	Xisobot	Reja bo‘yicha (kamida yilda 1 marta)
Barcha jarayonlar va bo‘limlarga	Audit tekshiruv natijalari	Bosh direktor	Xisobot (audit natijlari bo‘yicha)	Reja bo‘yicha (kamida yilda 1 marta)
Barcha jarayonlar va bo‘limlarga	Iste’molchilarning aks aloqa	Bosh direktor	Xisobot (anketa tarqatish natijalari bo‘yicha)	Har chorakda
Barcha jarayonlar va bo‘limlarga	Yengil sanoat qilinayotgan mahsulotning va mahsulotning standart talablariga muvofiqligi	Bosh direktor	Xisobot (chorak yakuni bo‘yicha)	Har chorakda
Barcha jarayonlar va bo‘limlarga	Umum sifat menejmenti tizimiga ta’cir qilishi mumkin bo‘lgan o‘zgartirishlar (takliflar, tavsiyalar)	Barcha jarayonlar va bo‘lim rahbarlari	Ixtiyoriy shaklda	Zarurat tug‘lganda

Natijalilik tavcifining bajarilmacligiga asosiy sabablar quyidagilar bo‘lishi mumkin:

a) jarayondagi asosiy funktsiyalar yoki mezonlarning yetarli aniqlanmaganligi;
b) mezonlarni bajarish yoki ularni nazorat qilishda noto‘g‘ri usullarning qo‘llanilishi;
c) jarayonlarning kirish ko‘rsatkichlari belgilangan talablarga javob bermasligi.

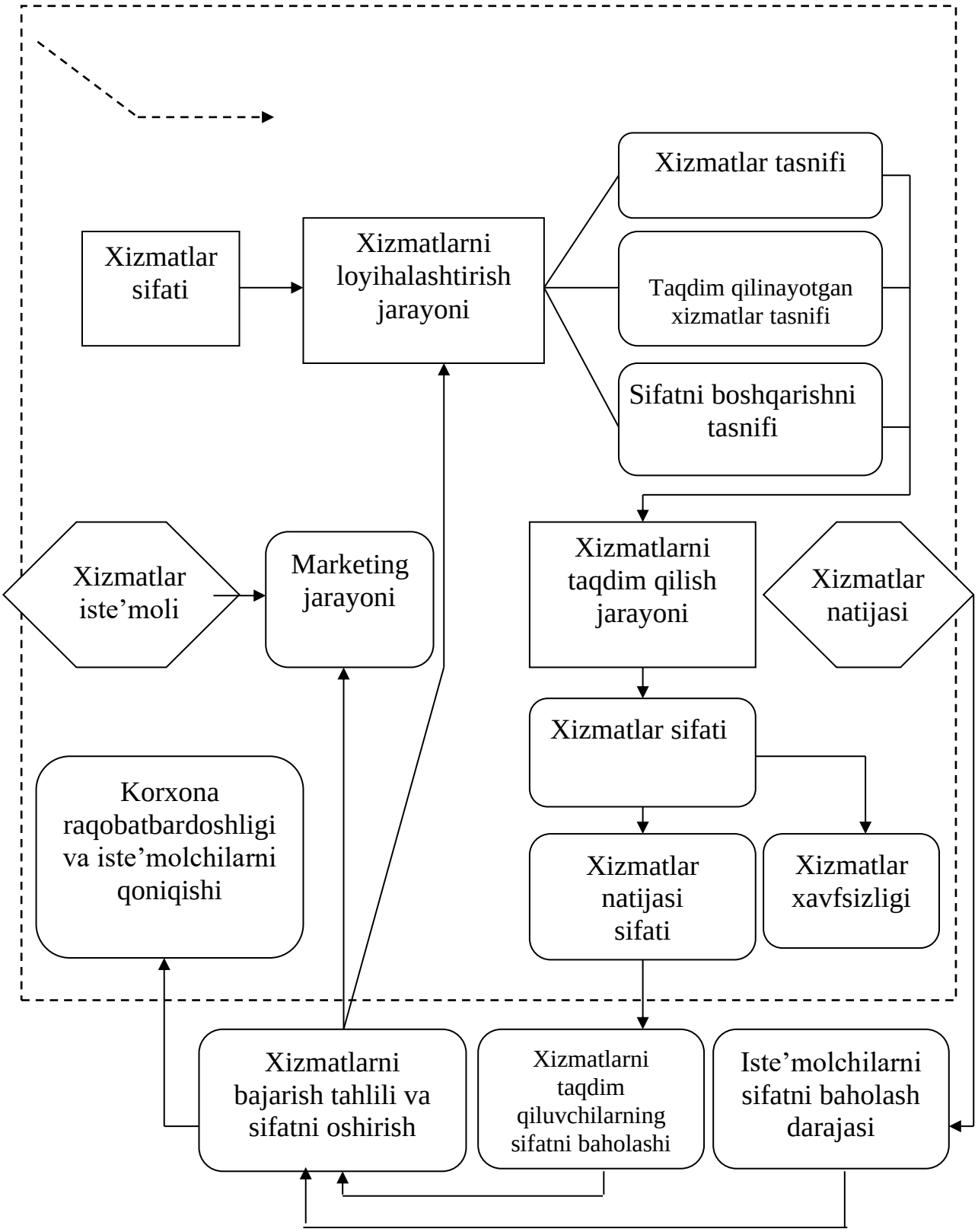
Xizmatlar sifati – bu iste’molchining belgilangan yoki mo‘ljallangan ehtiyojlarini qondirishni aniqlovchi xizmatlarning jami tavsifidir. Xizmatlar sifati ko‘pincha iste’molchilarga ko‘rsatiladigan xizmatlar sifatiga bog‘liq. Xizmatlar sifati xizmat ko‘rsatish korxonalar faoliyatining muhim ko‘rsatkichi bo‘lib, uni oshirish ahamiyatli darajada korxonaning bozorda yashab qolishi, ilmiy-texnik taraqqiyot sur’ati, ishlab chiqarish samaradorligining o‘sishi, korxonada foydalaniladigan barcha ko‘rinishdagi resurslarni tejash orqali aniqlanuvchi intensiv rivojlanish ko‘rsatkichidir.

Xizmatlarni taqdim qilish jarayoni, ularni amal qilish bosqichlari majmuini o‘zida namoyon etuvchi xizmatlarning elementlari tarkibidan iborat bo‘ladi (18.2.1.-rasm).

Har bir jarayonni realizasiya qilish darajasi uning sifati bilan aniqlanadi. Yakunida sifat xizmatlarni taqdim qilishning barcha jarayonlarini qamrab oladi. Biroq xizmatlar sifati uning jarayonlari tarkibining jami sifati yig‘indisi bo‘lib hisoblanmaydi.

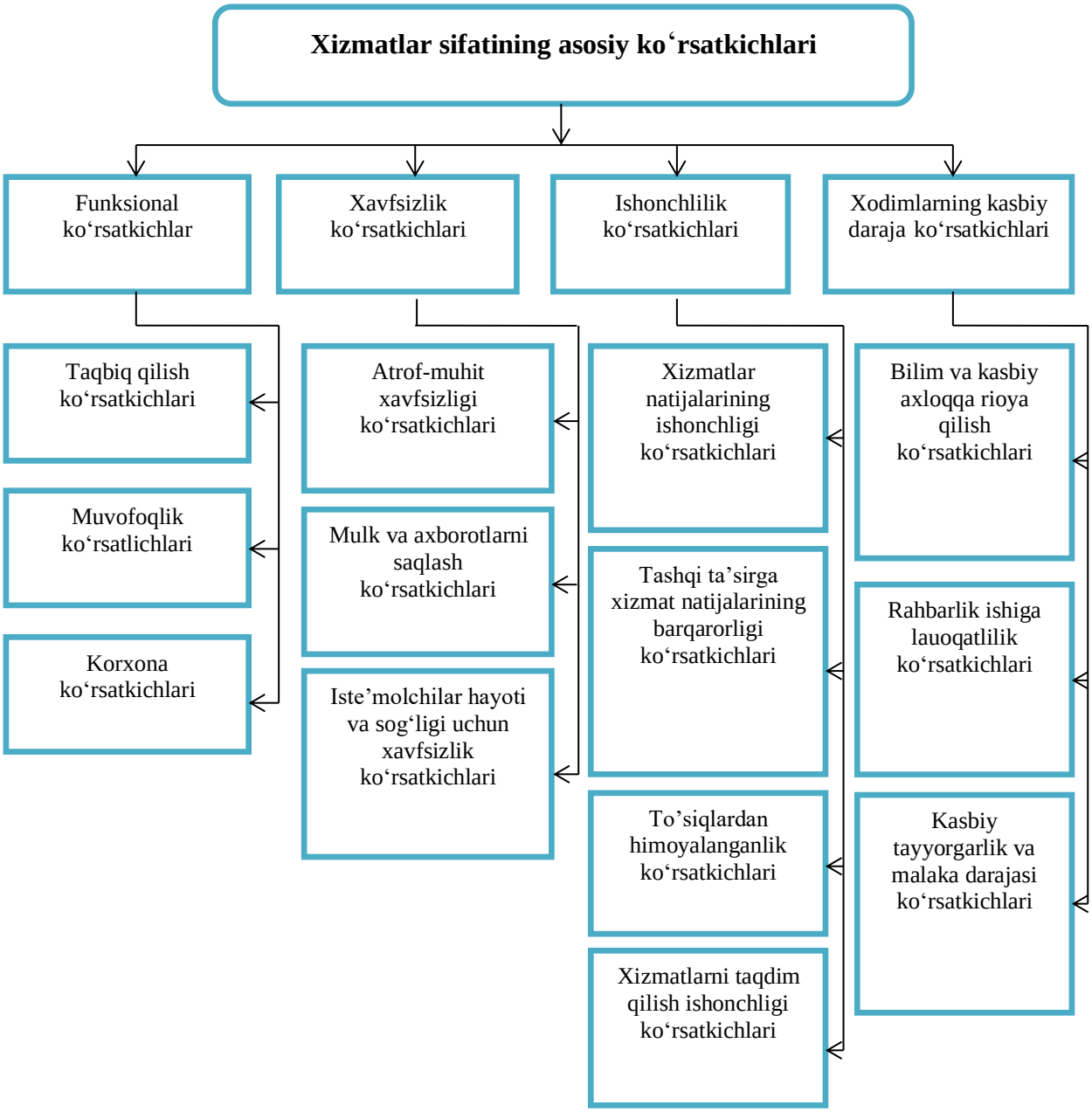
Xizmatlar sifatini baholovchisi bo‘lib, iste’molchi hisoblanadi va sifat uning qanoatlantirilganlik darajasini aniqlaydi. Iste’molchini yaxshi yoki yomon standart, uning bajarilishi yoki bajarilmaligi emas, balki uzini individual ehtiyojini qondirish yoki qondirmaslik qiziqtiradi.

Sifat ko‘rsatkichlari aniqlanish darajasiga ko‘ra, loyihaviy, prognozlashtirilayotgan, ekspluatatsion, xizmat ko‘rsatish va ishlab chiqarish ko‘rsatkichlaridan tashkil topadi.



18.2.1.-rasm. Xizmatlar ko‘rsatish jarayonida xizmatlarning elementlari[150]

[150]Usmanova Nasiba Akbarjonovna Xizmat ko‘rsatish sohasida sifat va samaradorlikni baholash uslubiyatini takomillashtirish mavzusidagi iqtisodiyot fanlari bo‘yicha falsafa fanlari doctori ilmiy darajasini olish uchun yozilgan dissertatsiya ishi. 2023 yil.



18.2.2.-rasm. Xizmat ko‘rsatish sohasida xizmatlar sifatini ifodalovchi ko‘rsatkichlar [151]

Tavsiflanayotgan xususiyatlariga ko‘ra, ular guruh bo‘yicha, umumlashgan, integral va yakka tartibdagi turlarga bo‘linishi mumkin.

[151]Usmanova Nasiba Akbarjonovna Xizmat ko‘rsatish sohasida sifat va samaradorlikni baholash uslubiyatini takomillashtirish mavzusidagi iqtisodiyot fanlari bo‘yicha falsafa fanlari doctori ilmiy darajasini olish uchun yozilgan dissertatsiya ishi. 2023 yil.

Sifatning yakka tartibdagi (individual) va kompleks (umumlashgan) koʻrsatkichlari obʼyekt (tizim)ning tashqi muhit bilan aloqasi boʻyicha turli guruhlarga birlashtirilishi mumkin.

Bu koʻrsatkichlar guruhida korrelyatsiyani kuzatish mumkin va u tahlil jarayoni orqali aniqlanadi.

Mahsulotning sifati uning xususiyatlarini oʻlchashga xizmat qiluvchi miqdor koʻrsatkichlarida baholanadi.

Zamonaviy fan va amaliyot mahsulotlar sifatini baholashning miqdoriy koʻrsatkichlar tizimini ishlab chiqqan boʻlib, bir vaqtning oʻzida ular sifat koʻrsatkichi ham hisoblanadi.

Tovar va xizmatlar xususiyatlarining keng tarqalgan tavsifi muvofiq tarzda quyidagi guruhlar boʻyicha belgilanadi:

a) ergonomik koʻrsatkichlari;
b) ishonchlilik koʻrsatkichlari;
c) texnologik daraja koʻrsatkichlari;
d) estetik koʻrsatkichlari;
e) tovarning moʻljallanganlik koʻrsatkichlari;
f) huquqiy himoyalanganlik koʻrsatkichlari;
g) standartilashtirish va unifikatsiyalash (bir xillashtirish) koʻrsatkichlari;
h) transportabellik koʻrsatkichlari;
i) xavfsizlik koʻrsatkichlari;
j) ekologik koʻrsatkichlar.

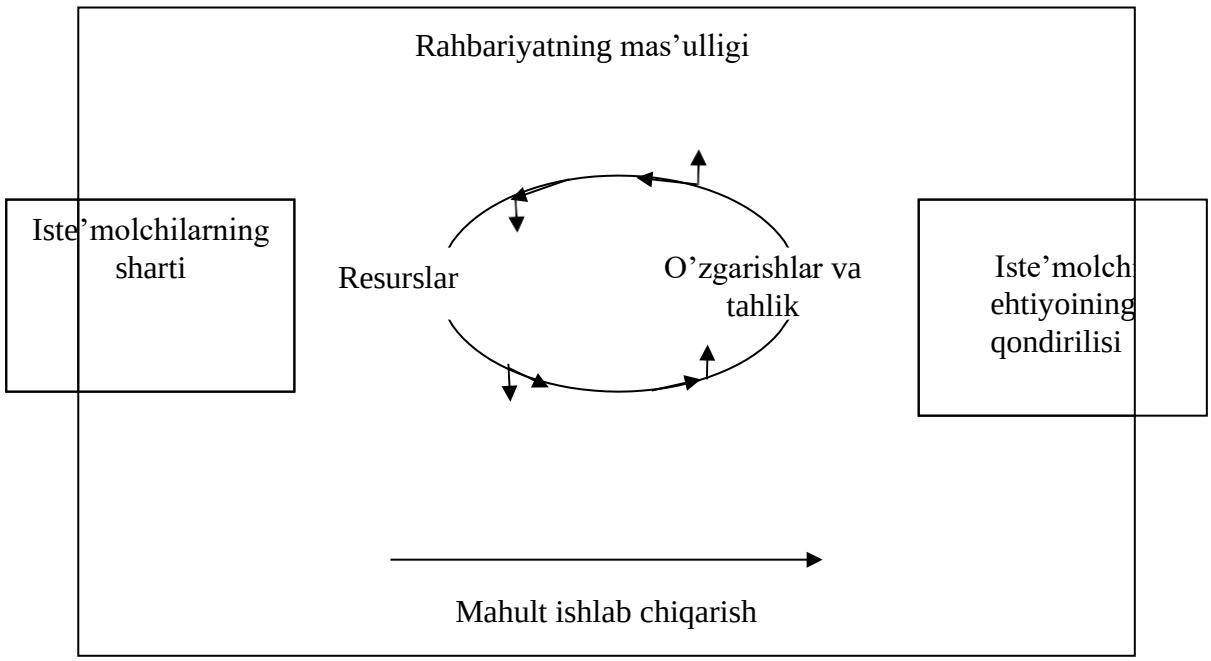
Butun jahon standartlariga javob beradigan sanoat mahsulotini ishlab chiqarish uchun yengil sanoat korxonalariga ISO 9001 seriyasidagi jahon standartlariga asoslangan sifat menejmenti sistemasini joriy etish maqsadga muvofiq.

18.2.3. Jadval

Xizmatlar sifatining asosiy kursatkichlarining darajasi chegaralari[152]

№	Ko‘rsatkichlar	Chegaralari
1	Funksional ko‘rsatkichlar, xavfsizlik ko‘rsatkichlari, ishonchlilik ko‘rsatkichlari, kasbiy daraja ko‘rsatkichlari	yuqori (*SI*=0,7-*1,0*)
2	Texnologik ko‘rsatkichlar, ergonomik ko‘rsatkichlari, mo‘ljallanganlik ko‘rsatkichlari, standartlashtirish unifikatsiya ko‘rsatkichlari	o‘rta (*SI*=0,4-*0,6*)
3	Huquqiy himoyalanganlik ko‘rsatkichlar, ekologik ko‘rsatkichlari	past (*SI=0-0,3*)

ISO 9001 standartlari yordamida yengil sanoat korxonalarida mahsulot ishlab chiqarish faoliyatining mo‘tadilligini, ularning o‘zaro bir-biriga muvofiqligini ta’minlash, sifatni ta’minlash va iste’molchining ishonchiga erishish orqali korxonaning salohiyatini oshirishga erishish mumkin.



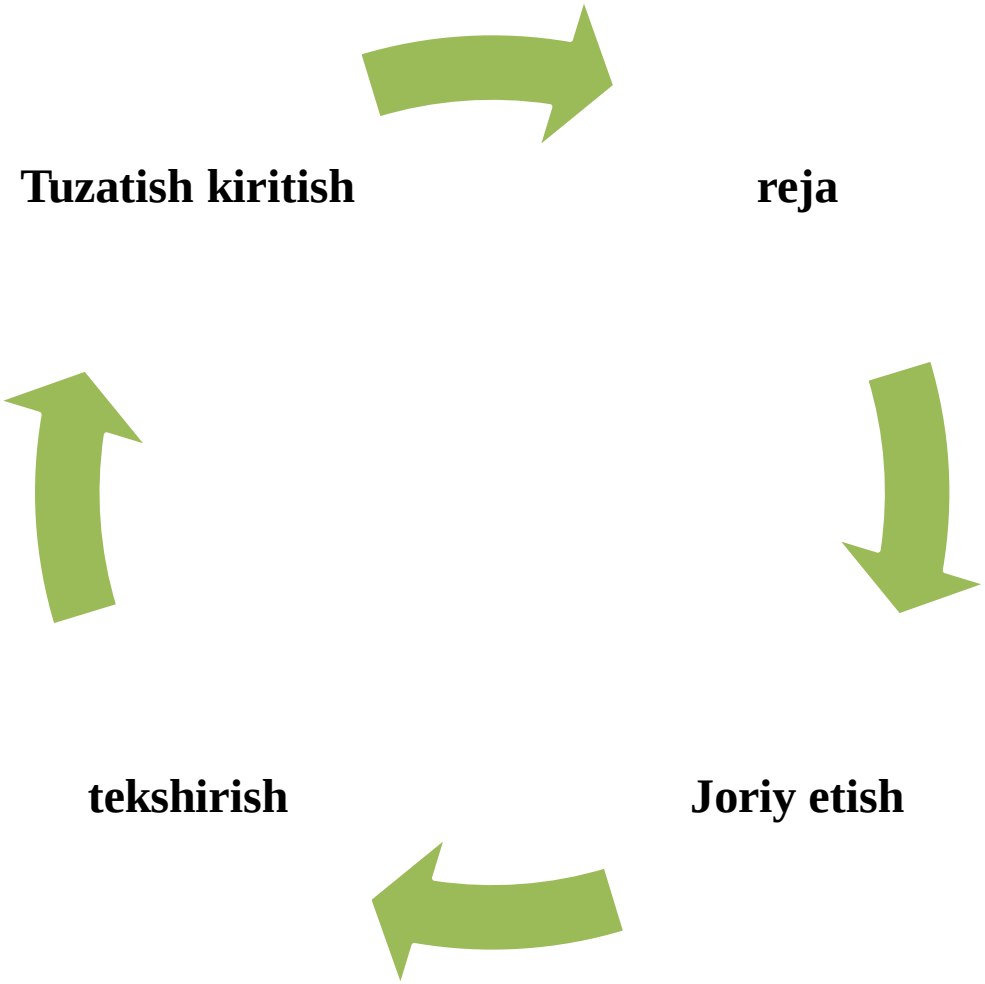
18.2.3-rasm. Yengil sanoat korxonalarida jarayonlar bo‘yicha yondashuv sxemasi[153]

[152] Usmanova Nasiba Akbarjonovna Xizmat ko‘rsatish sohasida sifat va samaradorlikni baholash uslubiyatini takomillashtirish mavzusidagi iqtisodiyot fanlari bo‘yicha falsafa fanlari doctori ilmiy darajasini olish uchun yozilgan dissertatsiya ishi. 2023 yil.

[153] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

Sifat menejmenti sistemasini joriy etish uchun korxonada jarayonlar bo‘yicha yondashuvga asoslanish kerak. Jarayonlar bo‘yicha yondashuvning mohiyati shundaki, mahsulot ishlab chiqarishda eng muhim omil bo‘linmalar emas, balki jarayonlardir.

Jarayonlar bo‘yicha yondashuv asosida biz doimiy ravishda jarayonning ichki auditni amalga oshirishimiz, ishlab chiqarilayotgan mahsulotning jarayonga muvofiqligini tahlil qilishimiz, shuningdek jarayon iste’molchilarining ehtiyojini qanoatlantirish darajasini tahlil qilishimiz zarur va bularni amalga oshirilishi korxona sifat jihatdan ko‘rsatkichlarini yaxshilash va uning raqobatbardoshligini oshirishni ta’minlaydi.



18.2.4- rasm. Sanoat korxonalarida jarayonlarni uzuksiz takomillashtirib borish sxemasi[154]

[154] Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

Tashqi auditning va korxona rahbariyati tomonidan tahlil ishlarining amalga oshirilishi jarayonlarni uzluksiz ravishda takomillashib borishini ta’minlaydi. Rasmdan ko‘rinib turibdiki, har qanday rejani ishlab chiqqandan so‘ng joriy etish kerak. Rejalarni joriy etish vaqtida albatta uni tekshirish va ma’lum tuzatishlar kiritish zarur.

Innovatsion faoliyatning sifati ko‘p jihatdan asosli ravishda strategik rejalashtirish va xizmatlar sifatining o‘ziga xos ko‘rsatkichlarini ishlab chiqishga bog‘liqdir. Chunki asossiz va noto‘g‘ri rejalashtirish, ob’yektiv bo‘lmagan rejalashtirish o‘z vaqtida qabul qilinmagan qarorlar va noto‘g‘ri qarorlarga qilingan xarajatlar oqibatida foydani qisqarishiga olib kelishi mumkin.

18.2.5-rasmda innovatsiyalarni joriy etish asosida xizmatlar sifatini oshirishdan iqtisodiy samaraga erishishning blok-sxema modeli keltirilgan. Bunday model xizmat ko‘rsatish korxonasi faoliyati samaradorligining aniq ko‘rsatkichlariga har bir rasmiylashtirilgan jarayonning ta’sirini tahlil qilish va kuzatish, sifatni boshqarish tizimiga joriy etishdan iqtisodiy samarani hisoblash imkonini beradi.

Sifatni boshqarish tizimi ish samaradorligini oshirish uchun xizmatlar sifati ko‘rsatkichlari ko‘lamini kengaytirish va maqsadlarni aniqlashda innovatsiyalarni faol joriy etish zarur.

Sifat menejmenti sistemasini korxonada joriy etish uchun boshqaruvga nisbatan sistemali yondashish kerak. Ushbu yondashuvning mohiyati shundan iboratki, barcha muammolar bir butunlikda, bitta sistema chegarasida, o‘zaro bog‘liqlikda ko‘rib chiqiladi.

Sifat menejmenti sistemasining yana asosiy shartlaridan biri, qarorlar chiqarishda aniq faktlarga asoslangan holda qaror chiqarishdir. Ushbu yondashuvning mohiyati shundaki, qarorlar tasodifiy bo‘lmasligi kerak.

Biz har bir holatni chuqur tahlil qilib, konkret ma’lumotlar asosida tahlil qilishimiz kerak va faqat shundan keyingina qaror qabul qilishimiz lozim.

Sifat menejmenti tizimini sanoat korxonalariga joriy etish uchun yetkazib beruvchilar bilan yaxshi munosabatlarni o‘rnatishimiz kerak. O‘zaro manfatdorlik munosabatlarning o‘rnatilishi, ya’ni etkazib

beruvchilarni to‘liq baholash, raqobat varaqlarni yuritish, ma’qullangan etkazib beruvchilar ro‘yxatini tuzib borish, yetkazib beruvchilarni qayta baholashni olib borish, shuningdek etkazib beruvchilarning rivojlanishiga yordamlashish imkoniyatlarini qidirish ushbu sistemaning asosiy momentlaridan hisoblanadi.

Korxonadagi jarayonlarni to‘g‘ri bajarish uchun usullar va mezonlarni aniqlash asosiy vazifalardan biri bo‘lib hisoblanadi.

Jarayonlarning mezonlari bu – jarayonlarning aniq funksiyalari bo‘lib, ularning bajarilishi jarayonning sifatiga ta’sir ko‘rsatadi.

Jarayonlarning asosiy mezonlari bo‘lib, mahsulotni o‘z vaqtida sotilishi, mol yetkazib beruvchilarni sinchiklab tanlash va sotib olinayotgan mahsulotlarning sifati ko‘rsatkichlari xizmat qiladi. Bu mezonlarni baholash uchun taqqoslash va statistik nazorat metodlaridan foydalaniladi.

Kerakli ma’lumotlar va resurslar bilan ta’minlash ishchi resurslari, infratuzilma, yengil sanoat mahsuloti ishlab chiqarish muhiti, jarayonlarni kuzatish, o‘lchash va tahlil qilish, ichki audit, mahsulotni tahlil qilish, ma’lumotlarni tahlil qilish, korxona rahbariyati tomonidan tahlil qilishlar kiradi.

Natijada sifat menejmenti sistemasini yaxshilash imkoniyatlari aniqlanadi. Rejalashtirilgan tadbirlarni bajarish va jarayonlarning mahsuldorligini doimiy yaxshilash. Bunda doimiy ravishda ichki auditni amalga oshirish, ma’lumotlarni tahlil qilish, tegishli tuzatishlar kiritish va oldini olish chora-tadbirlarini amalga oshirish kerak.

Korxonaga umum sifat menejmenti tizimini joriy etish bir qator harajatlarni yuzaga keltiradi. Eng ko‘p tarqalgan harajatlarga quyidagilarni kiritish mumkin:

a) hujjatlar tizimini yaratish;

b) maslahatchilik xizmat haqi;

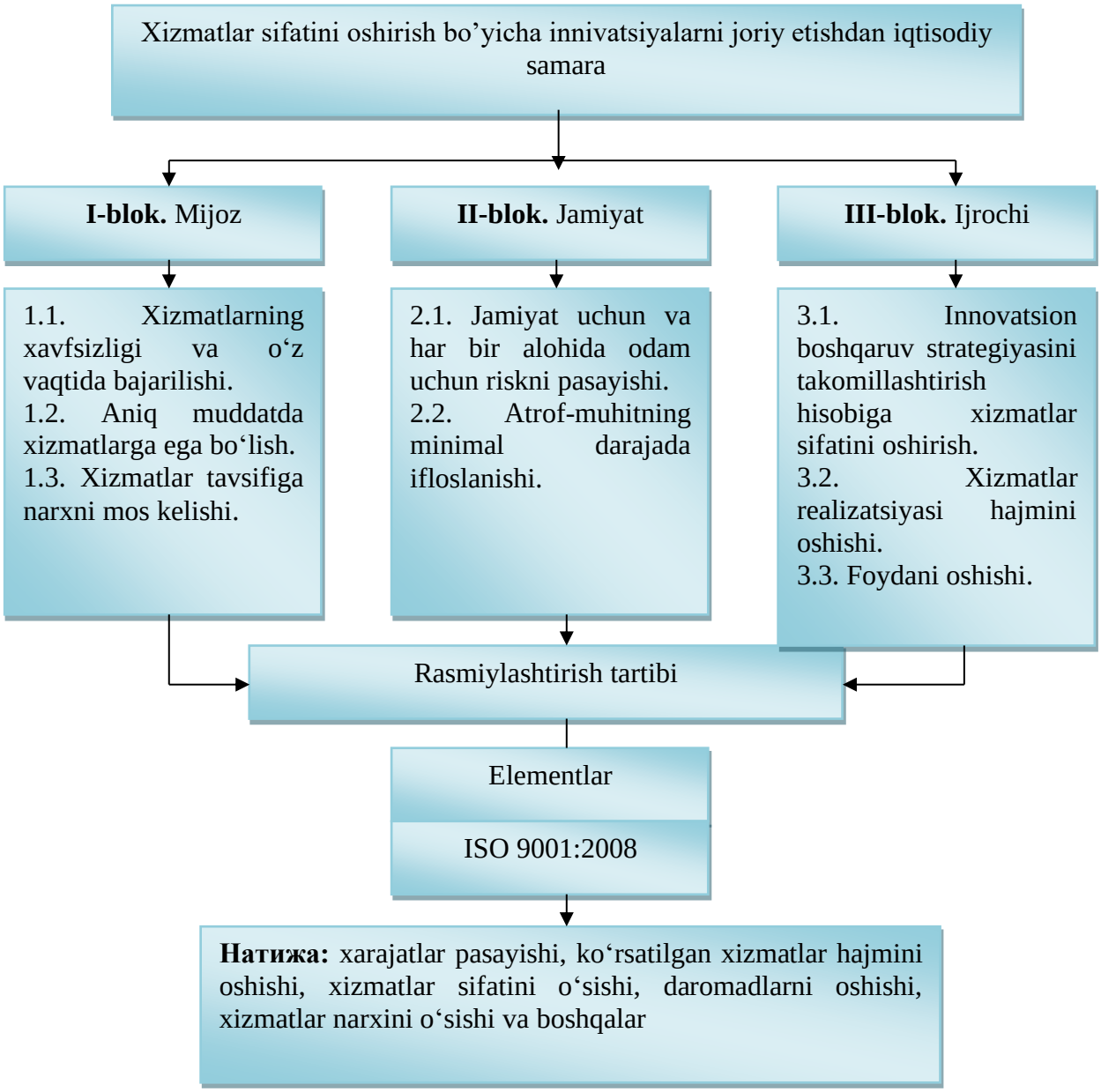
c) xodimlarni ISO 9000 seriya standartlari tamoyillariga o‘rgatish;

d) umum sifat menejmenti tizimini joriy etish uchun qo‘shimcha xodimlarni yollash;

e) ishlab turgan xodimlarning umum sifat menejmenti tizimini joriy etishga sarflaydigan vaqtinchalik harajatlari;

f) sertifikatsion audit haqi;

g) axborot texnologiyalariga qo‘shimcha investitsiyalar (ehtimol, yangi dasturiy ta’minotni sotib olish uchun).



18.2.5-rasm. Xizmat ko‘rsatish sohalarida xizmatlar sifatini boshqarish tizimida innovatsiyalarni joriy etishdan iqtisodiy samara shakllanishining blok-sxema modeli [155]

[155]Muallif tomonidan ishlab chiqilgan. Manba (Usmanova Nasiba Akbarjonovna Xizmat ko‘rsatish sohasida sifat va samaradorlikni baholash uslubiyatini takomillashtirish mavzusidagi iqtisodiyot fanlari bo‘yicha falsafa fanlari doctori ilmiy darajasini olish uchun yozilgan dissertatsiya ishi. 2023 yil.)

Sifat menejmenti sistemasini joriy etishda tashqi jarayonlarni aniqlash va ularni ham boshqarish zarur.

Boshqarish siyosatini ishlab chiqish, maqsad va vazifalarni belgilash texnikaviy shartlarni, texnologik reglamentlarni, qo‘shimcha instruksiyalarni va boshqa tashqi hujjatlarni ishlab chiqish zarur.

18.2.3-jadval

Sifat menejmenti sistemasini joriy etish ishlarini bajarish metodlari va mezonlari

Mezon	Metod
Mahsulotning o‘z vaqtida sotib olinishi	Taqqoslash metodi: sotib olish bo‘yicha jurnal joriy etish. Har haftada kengashlarda nazorat qilib borish.
Etkazib beruvchilarni sinchiklab tanlash (narxi bo‘yicha, etkazib berishi, haq to‘lash va boshqalar).	Taqqoslash metodi: raqobat varag‘ini tuzish
Sotib olinayotgan mahsulot sifati	Statistik nazorat: kirish nazorati

Umum sifat menejmenti tizimini joriy etish va sertifikatlashga ketadigan harajatlarni batafsil ko‘rib chiqamiz. Hujjatlar tizimini yaratish umum sifat menejmenti tizimini yaratishda eng ko‘p uchraydigan qiyinchiliklardan biridir. Bu asos ISO 9000 seriya standartlarining avvalgi tahririga ko‘proq taalluqli bo‘lib, unda sifat tizimining 20 ta element bo‘yicha muvofiqligini tasdiqlash kerak edi.

Yangi tahrir tashkilot hujjatlarini tayyorlashga puxta yondoshishga va umum sifat menejmenti tizimining unumli ishlashini namoyish etish uchun zarur bo‘lgan hujjatlarning minimal sonini ishlab chiqish uchun imkon beradi. Shunga qaramay, hujjatlar tizimini ishlab chiqish, ISO 9000 xalqaro standartlari asosidagi umum sifat menejmenti tizimini joriy etish jarayoniga xos bo‘lgan xususiyatlardan biri bo‘lib qoladi. Maslahatchilar mehnatidan foydalanish, asosan korxonada umum sifat menejmenti tizimining asosiy tamoyillarini kiritish bilan bog‘liq.

Bu shu bilan izohlanadiki, ISO 9000 seriya standartlarida bu tamoyillarni kiritish usullari namunasi berilmagan va xodimlar standartlarni tushunish va qo‘llash bilan bog‘liq bo‘lgan qiyinchiliklarga duch keladi. Standartni to‘g‘ri tushunmaslik, noto‘g‘ri talqin qilish tashkilotda sifatni boshqarishga salbiy ta’sir ishlab chiqarishi mumkin.

Personalni ISO 9000 standartlariga o‘rgatish ko‘p harajatlarni talab qiladi hamda bu masalaga kam e’tibor qaratilsa, xodimlar yoki umum sifat menejmenti tizimini joriy etilishiga loqaydlik bilan qaraydilar, yoki unga hatto to‘sqinlik ham qilishlari mumkin. umum sifat menejmenti tizimini joriy etilish va sertifikatlashning muhim qiyinchiliklaridan biri – xodimlarning uyushib ishlamasligi hisoblanadi.

Hujjatlarni yuritishdan tashqari, umum sifat menejmenti tizimi talablari va tamoyillarini amalga oshirish uchun ham qo‘shimcha xodimlar jalb etilishi mumkin. Odatda, umum sifat menejmenti tizimini kiritish mijozlar to‘g‘risida batafsil axborot yig‘ishga, jarayonli yondoshuvni amalga oshirishga, mahsulotning sifatini doim yaxshilashga turtki beradi.

Umum sifat menejmenti tizimini joriy etish ko‘pincha korxonaning tashkiliy tuzilmasida alohida sifat xizmatini tashkil qilishga olib keladi va personalning vaqtinchalik harajatlari umum sifat menejmenti tizimini muvaffaqiyatli joriy qilish va sertifikatlash uchun zarur to‘lovdir.

Umum sifat menejmenti tizimini butun korxona faoliyatiga ta’sir etishini inobatga olib, har bir xodim faoliyat samaradorligini oshirish va mahsulot sifatini yaxshilash borasidagi umumiy ishga u yoki bu darajada jalb etiladi. Joriy etishning ushbu bosqichida xodimlar korxonada amalga oshirilayotgan o‘zgarishlarda ishtirok etmasalar, keyinchalik umum sifat menejmenti tizimini to‘g‘ri qabul qilmasliklar hamda natijada esa ushbu tizim foyda bermay qolishi mumkin.

ISO 9000 seriya standartlari talablariga muvofiq umum sifat menejmenti tizimini ishlab chiqish jarayoni vaqtning katta davrini o‘z ichiga olishi sababli, mazkur omil sertifikatlashning harajatli jihatini ko‘rib chiqishda o‘ta muhim sanaladi.

Turli korxonalarning tajribasi dalolat berishicha, ro‘yxatga olish jarayoniga odatda 12 oydan 18 oygacha vaqt sarflanad va mavjud sifat

tizimining yetukligi, sabablar darajasi, qabul qilingan yondoshuv, mavjud hujjatlarning holati va jalb qilingan resurslar kabi omillarga koʻra bu davr oʻzgaradi.

Qisqa muddat ichida tizimga katta oʻzgarishlar kiritish, odatda chalkashliklarga, barcha ish qatnashchilarining notoʻgʻri tushunishiga va harakatlarining qovushmasligiga olib keladi.

18.3. Sifat menejmenti tizimini joriy etishda ichki auditni boshqarish

Korxonalarda sifatni boshqarish tizimida ekspert komissiyasi tomonidan ichki auditini oʻtkazish tashkil etish yuzasidan faoliyatni rejalashtirish va oʻtkazish tartiblari sifatini baholash uchun uni boshqarish tizimining faoliyatini takomillashtirish maqsadlariga yoʻnaltiriladi.

Keltirilgan yoʻriqnomalar asosida korxonalarda ichki audit oʻtkazishning tartibi va vazifalari sifatida quyidagi tadbirlar belgilanadi:

- xizmat koʻrsatish korxonalarida qayd qilingan hujjatlarning mavjud talablarga muvofiqligini tasdiqlash uchun axborotlar yigʻish;
- oʻrnatilgan talablar boʻyicha xizmat koʻrsatish korxonasida hujjatlarni yuritishning nomuvofiqligini aniqlash;
- nomuvofiqlik aniqlangan boʻlsa, ushbu holatning sabablari tahlili;
- ogohlantirish harakatlarini amalga oshirish va tuzatish kiritish va natijadorlikni baholash hamda jarayonlar oʻstidan nazorat oʻrnatish.

Korxonalarda sifat menejmenti tizimining ichki auditi yoʻriqnomasi alohida tarkibiy qismlarga tegishlidir. Korxonalarda mavjud yoʻriqnomalar asosida rejalashtirish, tekshiruvlarni oʻtkazish asosida natijaviy xulosalar ishlab chiqish va tegishli hujjatlarni ramiylashtirishni tashkil etish, xizmat koʻrsatish jarayonlaridagi buzilishlar sabablarni tahlil etish, kamchiliklarni tuzatish, bartaraf qilish va profilaktika chorlarini ishlab chiqish amalga oshiriladi.

Korxonalarda sifatini boshqarishning ichki auditi mustaqil va rasmiylashtirilgan hujjatlar asosida tashkil qilinadigan jarayon sifatda tekshiruvlar va tekshirish mezonlarini bajarish darajasini aniqlash va

ularni ob’yektiv baholash bo‘yicha talab etiladiga tegishli hujjatlar majmui hisoblanadi.

Sifat bo‘yicha rahbariyat vakili korxonada tekshiruv o‘tkazishni yakunlagandan keyin ikki haftadan kechikmasdan bajarish uchun tasdiqlangan dalolatnomaning “xulosalari” va “takliflari” bo‘limi nusxalarini ijrochilarga yuborishni ta’minlaydi.

Rejalashtirlgan tuzatish-profilaktika tadbirlarini amalga oshirish to‘g‘risida korxona rahbari va tegishli tuzatish kiritish yoki profilaktika choralarini amalga oshirishga mas’ul ijrochilar belgilangan muddatlarda sifat menejmenti vakiliga tasdiqlovchi hujjatlar bilan hisobot taqdim etadilar.

Korxonalarda ichki auditni o‘tkazish asosida sifatni boshqarish tizimida innovatsion faoliyat bo‘yicha uslubiy tavsiyalar.

Korxonalarda xizmatlar sifatini ichki auditini o‘tkazishda axbortlarni yig‘ish quyidagi uslublarda amalga oshirilishi mumkin:

1. Hujjatlarni o‘rganish;

2. Ishchilar bilan so‘rovlar o‘tkazish;

3. Talab qilingan hujjatlashtirishni realizatsiya qilish jarayoniga rioya qilish;

4. Lavozim, ishchi yo‘riqnomalar nizom va boshqa hujjatlar korxonaning barcha tegishli hujjatlari talablarini bajarilishni tekshirishni nazarda tutadi.

Sifat menejmenti tizimini joriy etishda ichki auditni boshqarish maqsadlari:

- sifatni boshqarish tizimini rejalashtirilgan tadbirlarga, ISO 9001:2008 talablariga va korxona tomonidan belgilangan talablarga muvofiqligini;
- sifatni boshqarish tizimiga qo‘yilgan talablarni bajarilishi darajasini;
- sifatni boshqarish tizimi ish qobiliyatini va samaradorligini baholash uchun ichki auditlarni rejalashtirish va o‘tkazish usullarini aniqlash;
- ularni natijalarini hujjatli rasmiylashtirishdan iborat.

Audit - natijalar olishning va kelishilgan mezonlarni bajarilish darajacini o‘rnatish maqsadida ularni ob’ektiv baholashni tizimli, mustaqil va hujjatlashtirilgan jarayoni.

Ichki audit - korxonaning o‘z mutaxassislari tomonidan yoki uning nomidan ichki maqsadlar uchun o‘tkaziladigan audit.

Audit mezonlari - xavola ko‘rinishida qo‘llaniladigan, siyosat, protsedura yoki talablarning yig‘indisi.

Auditor - audit o‘tkazish uchun layoqatli bo‘lgan shaxs. Layoqatlilik - o‘z bilim va qobilyatlarini qo‘llay olish xususiyati. Nomuvofiqlik - belgilangan talablarni bajarilmacligi.

To‘g‘rilovchi amallar - aniqlangan nomuvofiqlikni yoki boshqa keraksiz holatni sabablarini bartaraf qilish uchun ko‘rilgan amallar. Ichki audit bo‘limlarda umum sifat menejmenti tizimi rejalashtirilgan talablarga muvofiqligini va faoliyatini samaradorliligi va uni ishchi holatda saqlanishi aniqlash uchun rejalashtirilgan davriylik bilan o‘tkaziladi.

Ushbu ichki auditni o‘tkazish protsedurasi quyidagilarni tartibga soladi:

a) auditorlarni tayyorlash;
b) ichki auditni rejalashtirish;
c) ichki audit mezonlarini belgilash;
d) audit dasturini tuzish;
e) audit uslublarini belgilash;
f) ichki auditni o‘tkazish;
g) ichki audit mobaynida aniqlangan nomuvofiqliklarni sabablarini bartaraf qilish uchun to‘g‘rilovchi amallarni ishlab chiqish, joriy qilish va bajarilishini tekshirish.

Ichki auditlar tegishli tayyorgarlikdan o‘tgan auditorlar tomonidan o‘tkaziladi. Auditorlarni tayyorlash va qayta tayyorlash uchun korxonada yilda kamida bir marta o‘quv kursi o‘tkaziladi yoki mutaxassislar tegishli o‘quv kurslariga yuboriladi.

O‘quv kursi tegishli bilim va malakaga ega korxona mutaxassislari yoki tashqi tashkilotlar tomonidan amalga oshiriladi.

Auditorlarni malakasi, bilimi shaxsiy sifatlariga talablar:

a) Bilimi: oliy yoki o‘rta maxsus ma’lumotga ega bo‘lishi kerak; ISO 9001:2008 seriyali va umum sifat menejmenti tizimi taalluqli bo‘lgan qo‘shimcha (ISO 19011 va boshqalar) standartlarini bilishi kerak; korxona umum sifat menejmenti tizimi hujjatlarini bilishi kerak.

b) Tajribasi: korxonada kamida 2 yil ishlagan bo‘lishi kerak; hujjatlar bilan ishlash qobiliyati ega bo‘lishi kerak; kamida ikkita ichki auditda amaliyot o‘tishi kerak.

c) Shaxsiy sifatlari: suxbatdoshini tinglay olish; holatni ob’ektiv va sog‘lom baholay olish; analitik va sog‘lom fikrlash; sifatni yaxshilashga intilish; o‘z fikrlarini og‘zaki va yozma bayon qilish; ichki auditni o‘tkazish vaqtida olingan maxfiy ma’lumotlarni oshkor qilmaslik.

Reja tuzishda: tekshirilayotgan faoliyatning muximligi; avval o‘tkazilgan auditlar natijalari; rahbariyat tomonidan o‘tkazilgan tahlillar natijalari; jarayonlar faoliyati tahlillari natijalari xisobga olinadi.

Jarayonlarini korxona ma’muriyati tomonidan tahlil qilinishi ham sifat menejmenti sistemasining yana bir muhim tomonlaridan hisoblanadi. Barcha bo‘limlar va sifat tizimi jarayonlarning faoliyati bir yilda kamida 1 marotaba tekshirilishi kerak.

Rahbariyatning sifat bo‘yicha vakili yillik audit rejasini tuzishda auditorlarning tekshirilayotgan faoliyatdan mustakilligini xisobga olishi zarur. Auditlar o‘tkazishning yillik rejasi boshqaruv raisi tomonidan tasdiqlanadi.

Tasdiqlangan reja 25 dekabrgacha barcha bo‘lim rahbarlariga, shuningdek korxonaning barcha ichki auditorlariga tanishish uchun tarqatiladi. Yillik audit rejasi asosida, bosh auditor audit boshlanishidan 7 kun avval aniq auditni o‘tkazish dasturini tuzishi va tekshirilayotgan bo‘limlar rahbarlariga tanishish uchun taqdim qilishi kerak.

Audit dasturida quyidagilar ko‘rsatilishi kerak:

a) auditni maqsadlari, soxasi va xajmi;
b) gurux a’zolarini tarkibi va mutaxasisligi;
c) tekshirilayotgan jarayonlar qo‘rsatilgan holda tekshirishni o‘tkazish sanasi va joyi;
d) tekshirishda yechilishi kerak bo‘lgan savollar;

e) oldingi audit natijalarini tahlili;

f) audit bo‘yicha xisobotlarni tuzish.

Auditor:

- tekshirilayotgan jarayonni amaldagi faoliyatini umum sifat menejmenti tizimi hujjatlarida o‘rnatilgan talablarga muvofiqligini tekshirishi;

- talablarni bajarilishini tasdiqlaydigan yozuvlar mavjudligini tekshirishi;

- ro‘yxatga olinadigan ma’lumotlar, qurilmalar, o‘lchov vositalari, ish o‘rinlarni holati bilan tanishishi kerak.

Auditorning ish usuli kuzatish, so‘rov, tahlil, isbot, baholash kabi jarayonlardan iborat bo‘lishi lozim.

Auditorning tekshiruv jarayonini amalga oshirishda joriy qilinadigan ish usuli 18.3.1-jadvalda keltirilgan.

Kuzatish tadqiqot ob’yektini o‘rganishga asoslangan bo‘lib, unda e’tibor qilinishi kerak bo‘lgan tavsilotlar quyidagilardan iborat ish joylari va dam olish joylarining holati me’yoriy hujjatlar holati jihozlar va o‘lchov vositalarining holati yozuvlarni ro‘yxatdan o‘tkazish; xodimlarning o‘zini tutishi.

18.3.1-jadval

Auditorning tekshiruv operatsiyasini bajarishda qo‘llaniladigan ish usuli [156]

Ichki auditni o‘tkazish texnologiyalari operatsiyasi	Ichki auditni o‘tkazish usullari
Hujjatlar mavjudligini tekshirish	Kuzatish (tanishish, tekshirish), dalil
O‘rnatilgan talablarga hujjatlarning muvofiqligini tekshirish	Tahlil, dalil
Amaliy faoliyatda hujjatlar talablarini bajarilishini tekshirish	So‘rov (suhbat), tahlil, dalil

[156]Muallif tomonidan ishlab chiqilgan. Manba (Usmanova Nasiba Akbarjonovna Xizmat ko‘rsatish sohasida sifat va samaradorlikni baholash uslubiyatini takomillashtirish mavzusidagi iqtisodiyot fanlari bo‘yicha falsafa fanlari doctori ilmiy darajasini olish uchun yozilgan dissertatsiya ishi. 2023 yil.)

“Nazorat varaqasi”ni bajarilishi	Kuzatish (tanishish, tekshirish), baholash
Nomuvofiqlik yuzaga kelishini qayd qilish	Kuzatish (tekshirish), tahlil, dalil,

Ichki auditni o‘tkazishda auditor ISO 19011:2011 standartida belgilangan ish uslublaridan foydalanadi.

18.3.2-jadval

Xizmatlar sifati bo‘yicha auditni o‘tkazish [157]

Savol turi	Mazmuni
Yopiq – maqbul savol turi	Javobida faqat “ha” yoki “yo‘q” degan savol berilgan (“Lavozim yo‘riqnomalari ishlab chiqilishi kerak”).
Ochiq – afzal ko‘rinishdagi savollar turlari	Javobida nafaqat “ha” yoki “yo‘q” deb javob beradigan savol (“Siz o‘zingizni ishingizda yana qanday usullardan foydalanasiz?”).
Tushuntirish – afzal ko‘rinishdagi savollar turlari	Tushintirish, tasdiqlashni talab qiladigan savol (Korporativ mijozlarga qanday xizmat ko‘rsatiladi?).
Shaxsiylashtirilgan – ichki auditni o‘tkazish tamoyillari va uslublariga muvofiq qabul qilinishi mumkin bo‘lmagan savol	Savol, uning javobi xodimlar faoliyatini baholashni nazarda tutadi (“Sizningcha aniqlangan nomuvofiqlikda kim ayibdor?”).

Auditni o‘tkazish mezonlari:

a)joriy qilingan umum sifat menejmenti tizimi ISO 9001:2008 talablariga muvofiqligi;

[157] Muallif tomonidan ishlab chiqilgan. Manba (Usmanova Nasiba Akbarjonovna Xizmat ko‘rsatish sohasida sifat va samaradorlikni baholash uslubiyatini takomillashtirish mavzusidagi iqtisodiyot fanlari bo‘yicha falsafa fanlari doctori ilmiy darajasini olish uchun yozilgan dissertatsiya ishi. 2023 yil.)

b) faoliyatni rejalashtirilgan tadbirlarga muvofiqligi;

c) bajarilayotgan faoliyatni umum sifat menejmenti tizimi hujjatlarida belgilangan talablarga muvofiqligi;

d) umum sifat menejmenti tizimi samaradorligini baholash;

e) umum sifat menejmenti tizimi joriy qilinishini baholash;

f) sifat tizimini ish qobilyatini baholash.

Auditorlarni guruxga tanlashda ularni tekshirilayotgan bo‘lim rahbari va tekshirilayotgan faoliyatdan mustaqil bo‘lishlari xisobga olinadi.

Ichki auditni o‘tkazishda bosh auditor gurux a’zolari oracida majburiyatlarni taqcimlaydi. Ichki auditni o‘tkazishda tekshirilayotgan bo‘lim vakili bo‘lim boshlig‘i, yoki u tomonidan tayinlangan shaxs ishtirok etishi kerak.

Auditni o‘tkazish bir necha boskichlardan iborat: kirish yig‘ilishi; hujjatlarni qo‘rib chikish; ish joyida audit; yakuniy yigilish; audit natijalarini hujjatlashtirish.

Audit vaqtida, audit ulardagi talablarga muvofiqlikka o‘tkazilayotgan barcha tartibga soluvchi hujjatlar, audit predmetiga tegishli shuningdek boshqa materiallar bayonnomalar, farmoyishlar, ro‘yxatga olish jurnallari, sifat rejalari va boshqalar so‘raladi.

Ichki auditni o‘tkazish rejasi, audit dasturi va nomuvofiqliklar to‘grisidagi bayonnomalar asl nusxalari rahbariyatni sifat bo‘yicha vakilida, ichki auditni o‘tkazish rejasi, audit dasturi va nomuvofiqliklar to‘grisidagi bayonnomalar nusxalari bo‘limlar rahbarlarida saqlanadi.

18.4. Umum sifat menejmenti tizimini joriy etish samaradorligi

ISO 9000 bo‘yicha umum sifat menejmenti tizimini sertifikatlash samaradorligini belgilovchi eng asosiy omillardan dan biri – “iste’molchilarning talabi” edi va bo‘lib qoladi. Bu omil ko‘p jihatdan sanoat bozoriga (“business–to-business”) taalluqlidir, chunki ISO 9000 sertifikati ta’minotchi hamkorni izlash va keyinchalik u bilan munosabat o‘rnatish bilan bog‘liq chiqimlarni qisqartirish imkonini beradi.

Iste’molchilar bozorida bunday omilning ta’siri uncha sezilarli emas, chunki jismoniy shaxs bo‘lmish mijozlarni umum sifat

menejmenti tizimi uchun sertifikatning mavjudligi emas, balki mahsulotning iste’mol xususiyatlari ko‘proq qiziqtiradi. Talablar ko‘pincha, o‘z ta’minotchilariga umum sifat menejmenti tizimi uchun ISO 9000 sertifikatiga ega bo‘lishni shart qilib qo‘yuvchi transmilliy kompaniyalardan chiqadi. Ta’kidlash joizki, Evropa va Amerikadagi ba’zi transmilliy kompaniyalar hozirgi vaqtda o‘z ta’minotchi hamkorlariga, umum sifat menejmenti tizimini mustaqil organ tomonidan majburiy sertifikatlamay, faqat ISO 9000 talablariga muvofiqlashishni taklif qilmoqda.

Bu omilning muhimligini quyidagi fakt tasdiqlaydi. Hatto M.Boldrij nomidagi mukofotni qo‘lga kiritgan jahondagi eng yirik kompaniyalardan biri bo‘lmish “Iphone” butun dunyodagi ko‘pchilik zavodlaridagi sifat tizimlarini mijozlar talablariga muvofiq sertifikatlayapti.

Ba’zi hollarda, tenderning kvalifikatsion shartlaridan biri bo‘lib, nomzodlarda sertifikatlangan umum sifat menejmenti tizimi mavjudligi hisoblanadi. Bunday tizim xalqaro tanlovlar o‘tkazishda hamda davlat ehtiyojlari uchun mahsulotlarni sotib olishda qo‘llanadi hamda jahondagi ko‘pgina mamlakatlarning hukumat organlari o‘z ta’minotchi hamkorlariga ISO 9000 bo‘yicha sertifikatlanish talabini qo‘yadi. Bunday vaziyat shu bilan bog‘liqki, davlat tuzilmalari, birinchidan, sifatli mahsulot va xizmatlar etkazib berilishidan manfaatdor, ikkinchidan, mahalliy kompaniyalarni o‘z raqobatbardoshligini ISO 9000 yordamida oshirishga yo‘naltirishi kerak.

ISO 9000 standartlarining asosiy jihati shundaki, umum sifat menejmenti tizimi joriy etilganda kompaniyaning biznes-jarayonlari barqarorligi, ishonchliligi ortadi. ISO 9000 standartlari talablariga rioya qilish natijasida, rahbarning aniq yo‘riqnomalari, tadbirlar va mas’uliyatni to‘g‘ri taqsimlash hisobiga, kompaniyalar o‘z bo‘limlarining o‘zaro aloqadagi faoliyatini yaxshilay oladi. Standartlarning yangi tahririga kiritilgan jarayonli yondoshuv esa, uzluksiz takomillashuvga qaratilgan turli choralarni keng qo‘llash imkonini beradi. Kompaniya ichki faoliyati samarasini oshirishning muhim natijasi - chiqimlarning kamayishidir.

Umum sifat menejmenti tizimini tatbiq qilish, barcha bosqich xodimlarini mahsulotning ichki unumdorligi va sifatini yaxshilash jarayoniga jalb qilishni nazarda tutadi, bu esa xodimlarning kompaniyaga sodiqligida ijobiy aks etadi.

Biznes-jarayonlarni hujjatlash, uslubiy yo‘riqnomalar, lavozim vazifalari va boshqa hujjatlarni ishlab chiqish hisobiga, kompaniyaning faoliyat ko‘rsatishi va rivojlanishi uchun zarur bo‘lgan xodimlarning bilimi va malakasi oshadi.

Ichki samaradorlikni oshirish, xodimlarning yuz berayotgan biznes-jarayonlar uchun mas’uliyatini mustahkamlash, uzluksiz takomillashishga bevosita mahsulot va xizmatlar sifatini yaxshilashga olib keladi. Bu omil ham ISO 9000 me’yorlari bo‘yicha umum sifat menejmenti tizimini joriy etish va sertifikatlashga sabab sifatida ko‘p eslatiladi.

Bundan tashqari, ko‘p tashkilotlar sertifikat mahsulot sifatini kafolatlay olmasligini anglaydi, shu boisdan ISO 9000 standartlarini sifatni yaxshilash jarayonini boshlash uchun yaxshi bazis deb hisoblashadi. Kanji fikricha, ISO 9000 standartlarining muhim xususiyati – uning tuzilishidir. U, qo‘llashga qulay bo‘lgan tadbirlar, elementlar va talablarning universal majmuini tashkil etadi.

Shuningdek, sifatni ta’minlash tizimlarini ishlab chiqish, baholash, qo‘llash, belgilash va sertifikatlashning asosini ham ta’minlaydi. Shunday qilib, ISO 9000 talablari TQM umum sifat menejmenti tizimi madaniyatini o‘zlashtirish va sifat bo‘yicha milliy mukofotlar mezonlarini qo‘llash uchun jiddiy negiz yaratadi.

Agarda ma’lum bir sohada yoki segmentda ishlaydigan kompaniyalar ISO 9000ni qo‘llamasa, lekin standartlar talabiga mos keladigan umum sifat menejmenti tizimini joriy etsa va sertifikatlasa, qo‘shimcha raqobat ustunligiga erishishlari mumkin (ayrim hollarda umum sifat menejmenti tizimi uchun ISO 9000 sertifikati zaif kompaniyalar uchun savdo to‘sig‘i bo‘lib qolishi ham mumkin).

Lekin ko‘pincha teskari holat yuz beradi, ya`ni korxonalar faqat raqiblaridan orqada qolmaslik uchungina ISO 9000 sertifikatini olishga majbur bo‘ladilar. ISO 9000 sertifikatining mavjudligi kompaniyaning

sifat g‘oyalariga sodiqligini dalolatlaydi, bu uning ham ichki, ham tashqi bozorlardagi imidjini mustahkamlaydi. Bunga ko‘ra ba’zida, hukumat va boshqa aloqador shaxslar (mijozlar, ta’minotchilar, nazorat organlari) bilan munosabatlarni yaxshilashga intilish tufayli, ISO 9000 asosidagi umum sifat menejmenti tizimi joriy etiladi.

Eksport faoliyatini amalga oshiradigan kompaniyalar uchun ISO 9000 sertifikati muayyan bozorlarda ishlashning zaruriy shartiga aylangan. Yaqqol misol tariqasida, ko‘p tarmoqlar ta’minotchilaridan, ISO 9000 standartlariga mos keladigan umum sifat menejmenti tizimiga ega bo‘lishni talab etuvchi Evropa Ittifoqini keltirish mumkin.

Bundan tashqari, xorijiy kontragentlar to‘g‘risidagi ma’lumotning taqchilligi sharoitida, umum sifat menejmenti tizimi uchun mo‘ljallangan ISO 9000 sertifikati mavjudligi sherikning nufuzli ekanini, zamonaviy ishbilarmonlar doirasiga mansubligini ko‘rsatadi.

Shubhasiz, mahsulot sifatini yaxshilash, unumdorlikni oshirish, chiqimlarni kamaytirish, eksport imkoniyatlarini kengaytirish kabi omillar kompaniyaning bozordagi ulushi ortishiga olib kelishi mumkin.

Kompaniyalar ISO 9000 talablari bo‘yicha umum sifat menejmenti tizimini joriy etish va sertifikatlashi uchun zarur bo‘lgan sabablarning ko‘pligini inobatga olib, ularni tartibga solish va tasniflash variantlarini ko‘rib chiqaylik. Sabab bo‘luvchi omillarni “ichki” va “tashqi” omillarga bo‘lish mumkin.

Ichki sabablar kompaniyaning samarasi va mahsuldorligini yaxshilash bilan bog‘liq va bularga: mahsulot va xizmatlar sifatini yaxshilash; ichki jarayonlarni jadallashtirish; xarajatlarni kamaytirish; xodimlar bilan munosabatni yaxshilash; axborot almashuvi va tahlili tartiblarini o‘rnatish; TQM umum sifat menejmenti tizimini ya’ni kontseptsiyasini amalga oshirishga tayyorgarlik va boshqalarni kiritish mumkin.

Tashqi sabablar kompaniya atrofdagi biznes-muhitga (mijozlar, ta’minotchilar, davlat organlari) bo‘lgan ta’sirga bog‘liq. Bunda, umum sifat menejmenti tizimi uchun rasman tasdiqlangan hujjat, ya`ni, sertifikat ana shu ta’sir vositasidir.

Bu sabablarga: korporativ imidjni yaxshilash; eksport faoliyatini engillashtirish; ham ichki, ham tashqi bozordagi iste'molchilarning talablarini qondirish; davlat organlari bilan o'zaro munosabatlarni yaxshilash; jamiyat bilan ishonchli munosabatlarni o'rnatish; raqiblardan ajralib turish, raqobatda ustunlikka ega bo'lish (yoki aksincha, sertifikati bo'lgan raqiblardan kuchsiz bo'lmaslik) va boshqalar kiradi.

Nazorat savollari:

1. ISO standartlari turkumining universalligi deganda nimalarni tushunasiz?
2. ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 standartlarining mazmuni nimalardan iborat?
3. TQM tamoyillariga nimalarni kiritish mumkin?
4. Sifat menejmenti tizimini joriy etishda ichki auditni boshqarish maqcadlariga nimalar kiradi?
5. Audit mezonlariga nimalar kiradi?
6. Ushbu ichki auditni o'tkazish protseduraci o'z ichiga nimalarni oladi?
7. Auditni o'tkazish mezonlari nimalardan iborat?
8. Ichki auditning chiqish ma'lumotlari nimalardan iborat?
9. Xizmat ko'rsatish sohalarida xizmatlar sifatini boshqarish tizimida innovatsiyalarni joriy etishdan iqtisodiy samara shakllanishining blok-sxema modeli tushuntiring.

NAZORAT TESTLARI

1.Mahsulot sifati – bu:

A. ishlab chiqarilgan mahsulot yoki ko‘rsatilgan xizmatlarning halq ehtiyoji talablarini qondira olish xossa va xususiyatlarining yig‘indisi

B. sifat deganda ayrim mahsulot ko‘rsatkichlarini etalon ko‘rsatkichlari bilan solishtirish tushuniladi

C. sifat mahsuloti ishlab chiqarilish maqsadlariga ko‘ra bajaradigan asosiy funksiyalarini tavsiflovchi xususiyatlarini ko‘rsatadi

D. sifat mahsulotning uzoq muddat to‘xtamasdan ishlatish mumkinligini ko‘rsatadi

E. sifat mahsulotning ma’lum vaqt mobaynida o‘zining ishgaloqaytligini tavsiflaydi

2.Mahsulot sifatini baholashning differensial metodi:

A. ayrim mahsulotning yakka sifat ko‘rsatkichlari etalonning bazis ko‘rsatkichlari bilan taqqoslanadi

B. sifatning umumiy ko‘rsatkichlari ko‘zda tutiladi

C. mahsulot xossa xususiyatlarining yig‘indisi ayrim guruxlarga bo‘linadi ularning xar biri uchun sifatning komplekt ko‘rsatkichi aniqlanadi

D. unifikatsiyalash va bir-birining o‘rnini bosish ko‘rsatkichlarini tavsiflaydi

E. mahsulotning barcha xossa va xususiyatlarini umumiy holda tavsiflaydi

3.Sifatning ergonometrik ko‘rsatkichlari...

A. insonning tana tuzilishiga mahsulot qismlarining mos tushishini tavsiflaydi

B. “Inson – mahsulot” sistemasini tavsiflaydi va insonlarning gigienik, antropometrik, fiziologik va psixologik xususiyatlarinin hisobga oladi

C. mahsulotni insonlarning psixologik xususiyatlari va va imkoniyatlariga javob berishini tavsiflaydi

D. ajralib turuvchanlikni, kompozitsiyaning to‘liqligini

va mahsulot ishlab chiqarilishining mukammal bo‘lishini tavsiflaydi

E. ишlab chiqarishni texnologik tayyorlashda xom ashyo, materialar, mehnat vositalari va vaqtning optimal taqsimlanishini tavsiflaydi

4.Hisoblash usuli...

A. mahsulotning sifat ko‘rsatkichlarinitexnik o‘lchov asboblari yordamida aniqlash

B. mahsulotning sifat ko‘rsatkichlarini kuzatish o‘tkazish va xisobga olish orqali aniqlash

C. mahsulotning sifat ko‘rsatkichlarini ularning parametrlari bilan, bog‘liqligini tavsiflovchi nazariy va empirik bog‘lanishlar yordamida aniqlash

D. mahsulotning sifat ko‘rsatkichlarini ekspertlar yordamida baholash

E. mahsulotning sifat ko‘rsatkichlarini sezgi organlari orqali baxolash

5.Raqobatning asosiy uslublari...

A. bahoga bog‘liq raqobat

B. bahoga bog‘liq bo‘lmagan raqobat

C. bahoga bog‘liq bo‘lgan va bog‘liq bo‘lmagan raqobat

D. mahsulotga yangi xossa va xususiyatlarning berilishi

E. ilgari talab bo‘lmagan ehtiyojlarni qondirish maqsadida yangi tur mahsulotlarini ishlab chiqarish

6.Sistemali yondoshuv...

A. maxsus ilmiy yondoshuv va ijtimoiy amaliyot uslubiyatining yo‘nalishi bo‘lib, uning asosida ob’ektini to‘liq sistema sifatida o‘rganish yotadi

B. ayrim sistemachalarning maqsadi butun sistemaning maqsadi bilan kelishmovchilik bo‘lishi mumkin emas

C. maqsadga etishishning yo‘llarini aniqlash va taxlil qilish

D. barcha muammolar butun sistema sifatida ko‘rib chiqiladi

E. qaror qabul qilish jarayoni yakuniy maqsadlarni aniqlash va ifodalashdan boshlanadi

7.Kompetensiyaning ifodalanishi:

A. mahsulot hajmini ustalik bilan boshqarish

B. mahsulotni bozorga joriy etish

C. mahsulot mustaxkamligining yuqori bo‘lishi xaridorlarni ularning bahosi yuqori bo‘lishiga qaramasdan to‘xtatib qolmasligi

D. firma mahsulotni tayyorlash soxasida yoki tarqatishda raqobatchilarga nisbatan nimanidir yaxshiroq qiladiki, bu narsa ularga mijozlarni ushlab qolish imkonini beradi

E. mahsulotning texnikaviy tavsiflar bo‘yicha liderlik qilishi: mahsulot konstruksiyasi uning yanada yuqori ko‘rsatkichlarda ekspluatatsiya qilish imkonini beradi

8.Raqobatbardoshlik.

A. bu tovarning iste’mol xususiyatlari va bahosi

B. mazkur bozorda tovarning yaxshi analoglarga nisbatan xalq iste’moli talablarini yuqori darajada qondirish

C. raqobatbardoshlik - bu integral tushuncha

D. ishlab chiqarish xarajatlarini iste’molchi xarajatlari darajasiga nisbatan pasaytirilishi

E. mahsulot sifatini oshirish yoki iste’molchi xarid kilganidan so‘ng xizmat ko‘rsatish sifatini oshirish

9.Mahsulot sifatini boshqarish.

A. mahsulotni loyixalash, tayyorlash va ekspluatatsiya qilish jarayonlarida zaruriy sifat darajasini ta’minlash maqsadida amalga oshiriladigan jarayonlar yig‘indisi

B. tadqiqot va loyixalash bosqichlarida mamlakatimizdagi va chet ellardagi erishilgan ilg‘or natijalarni taxlil qilish asosida amalga oshiriladi

C. muomala, iste’mol va ekspluatatsiya bosqichlarida amalga oshiriladi

D. ishlab chiqarish bosqichda amalga oshiriladi

E. mahsulotning muomala va sotish sifati uni saqlash va joydan-joyga tashish sifatidan kelib chiqadi

10.Mahsulot xayot siklining bosqichlari.

A. tadqiqot va loyixalash

B. tayyorlash

C. muomala va sotish

D. ekspluatatsiya yoki iste’mol

E. loyixalash, tayyorlash, muomala va iste’mol

11.Mahsulot sifatiga ta’sir etuvchi asosiy omillar.

A. iqtisodiy va ijtimoiy

B. texnikaviy va tashkiliy

C. texnikaviy, tashkiliy, iqtisodiy va ijtimoiy

D. tashkiliy va iqtisodiy

E. texnikaviy, tashkiliy va ijtimoiy

12.Texnikaviy omillarga quyidagilar kiradi:

A. texnologik dastgoxlarning, instrumentlar va nazorat vositalarning xolati; xom ashyo va materiallar sifati, texnikaviy xujjatlashtirishning xolati va sifati

B. ishning bir maromda, rejali olib borilishi

C. dastgoxlarni ta’mirlash va texnik xizmat ko‘rsatish

D. kerakli materiallar, instrumentlar, texnikaviy nazorat va xujjatlashtirish vositalari bilan ta’minlanganlik

E. ilmiy-texnikaviy izlanishlar, ratsionalizatorlik va ixtirochilik

13.Sifatni boshqarish sistemasida boshqaruv ta’siri quyidagi masalalarni echishi mumkin:

A. sifatmenejmenti dasturini tuzish va uni oshirishni rejalashtirish

B. mahsulot tovar sifatiga ta’sir ko‘rsatadigan xar qanday boshqariladigan xar qanday boshqariladigan jarayonning xolati to‘g‘risidagi ma’lumotlarni olish va taxlil kilish

C. sifatli boshqarish bo‘yicha qarorlarni qabul qilish

D. boshqaruv ta’sirini o‘tkazish mahsulot sifati o‘zgarishlari to‘g‘risida ma’lumotlar olish va taxlil qilish

E. berilgan boshqaruv dasturi asosida boshqariladigan jarayonning xolatini saqlash, unga tegishli o‘zgarishlar kiritish

14.Sifat sistemasi.

A. mahsulot sifatini ta’minlash

B. mahsulot sifatini boshqarish

C. mahsulot sifatini yaxshilash

D. sifatni umumiy boshqarishni ta’minlashni amalga oshiradigan tashkiliy strukturalar, jarayonlar va resurslarning yig‘indisi

E. sistema sifatni boshqarishning barcha bosqichlarida direktordan to ishchigacha bajaradigan vazifalarini boshqaradi

15.Mahsulot sifatini boshqarish – bu. . .

A. mahsulot sifatini, uning texnikaviy darajasini va mahsulotga bo‘lgan talabni bashorat qilish

B. mahsulot sifatini va uni oshirishni rejalashtirish

C. mahsulot sifatiga bo‘lgan shartlarni me’yorlash

D. sifat masalasi bo‘yicha ta’minotchi, ishlab chiqaruvchi va iste’molchi o‘rtasidagi o‘zaro munosabatlarni tashkil qilish

E. mahsulotning tegishli sifat darajasini saqlash maqsadida loyixalash, tayyorlash va ekspluatatsiya qilish bosqichlarida amalga oshiriladigan jarayonlar yig‘indisi

16.Mahsulot sifatini rejalashtirish.

A. mahsulotni davlat attestatsiyasiga tayyorlashni ko‘zda tutadi

B. belgilangan vaqtda va belgilangan vaqt oralig‘ida talab qilingan sifat mahsulotni ishlab chiqarish bo‘yicha asoslangan topshiriqlarni o‘rnatish tushuniladi

C. attestatsiya natijalarini taxlil qilish, shuningdek mahsulot sifati ko‘rsatkichlarini yaxshilashni ta’minlaydigan ishlarni amalga oshirish tushuniladi

D. mahsulotni davlat attestatsiyasidan o‘tkazish

E. tayyor mahsulot va texnologik jarayonlari attestatsiyasidan o‘tkazish

17.Mahsulot xizmatni ishlab chiqish va ishlab chiqarishga qo‘yishni tashkil qilish.

A. yuqori texnikaviy daraja vasifatiga ega bo‘lgan mahsulotning tajriba namunalari va konstruktorlik xujjatlashtirish yaratishga qaratilgan

B. korxonaning mahsulot tajriba namunalarini yoki ishlab chiqarish partiyalarini ta’minlashga qaratilgan

C. xom ashyo, asosiy va yordamchi materiallar, hamda mahsulotning sifat koʻrsatkichlarini oʻz vaqtida nazorat qilishni taʼminlashga qaratilgan

D. ish oʻrinlari, brigada, sex va korxonani oʻz vaqtida xom ashyo, materiallar, texnologik dastgoxlar bilan taʼminlash tushuniladi

E. oliy kategoriyali mahsulotni ishlab chiqarishga qaratilgan

18.Mahsulotning rejalashtirilgan sifatining moʻtaʼdilligini taʼminlash.

A. ishlab chiqarishning bir maromda boʻlishiga qaratilgan

B. xom ashyo, asosiy va yordamchi materiallarni nazorat qilishga qaratilgan

C. ish oʻrinlarida ishchi xujjatlashtirishning sifatiga qaratilgan

D. yaroqsiz mahsulotlar ishlab chiqarilishini, reklamatsiyalarni taxlil qilish va ularni yoʻqotish chora tadbirlarini belgilashga qaratilgan

E. oliy kategoriyali mahsulot ishlab chiqarishga qaratilgan

19.Mahsulot sifatini taʼminlashning huquqiy asoslari.

A. ishlab chiqilgan meʼyoriy-texnikaviy xujjatlarning qonuni shartlariga javob berishini tekshirish

B. buyurtmalar va shartnomalarni rasmiylashtirishni qonuniy tartibida oʻrnatish

C. mahsulot sifatini boshqarish kompleks sistemasining barcha elementlarining qonunlarga toʻliq asoslangan holda amalga oshirish

D. yaroqsiz mahsulotlar joʻnatganligiga norozilikni bildirish uchun materiallarni xujjatlashtirish va xuquqni ximoya qilish tashkilotlariga joʻnatishni qonuniy tartibda rasmiylashtirishni oʻrnatish

E. maʼlumotlarni toʻplash, saqlash, qayta ishlash, taxlil qilishni tashkil etishga qaratilgan

20.Sifatni yaxshilashni texnik iqtisodiy taxlil qilish.

A. ishlab chiqarishga qoʻyilayotgan mahsulotning sifatini va texnikaviy darajasini aniqlash

B. mahsulot sifatiga taʼsir etuvchi omillarni oʻrnatish

C. mahsulot sifati koʻrsatkichlarining dinamikasini aniqlash

D. korxonaning ishlab chiqarish boʻlinmalarining natijalarini aniqlash va sifatni yaxshilash boʻyicha olib borilgan ishlarni baholash

E. barcha turdagi yaroqsiz mahsulotlar ishlab chiqarishdan va reklamatsiyalardan ko‘rilgan zararni aniqlash

21.Sifatni nazorat qilishning statistik uslubining maqsadi.

A. alternativ belgilar bo‘yicha statistik qabul qilish nazorati

B. sifatning o‘zgaruvchi tavsiflari bo‘yicha tanlanma qabul qilish nazorati

C. statistik qabul qilish nazoratining standartlari

D. texnologik jarayonlari boshqarishning statistik metodlari

E. mahsulot sifatidagi tasodifiy o‘zgarishlarni yo‘q qilish

22.Mahsulotning xayot sikli.

A. mahsulotni loyixalashtirishdan boshlab, to uni ishlab chiqarib, sotishgacha o‘tgan vaqt

B. loyixalalash, ishlab chiqish, konstruktorlash, tajriba namunalarini tayyorlash

C. mahsulotning bozorda paydo bo‘lishi, talabning shakllanishi va seriyali ishlab chikarish

D. ishlab chiqarish, sotish, bozorni mahsulotga to‘ldirish, sotishning va ishlab chiqarishning to‘xtatilishi

E. ishlab chiqarish, bozorning to‘ldirishi va sotishning to‘xtatilishi

23.Bozor segmentatsiyasi.

A. marketingning bir xil faoliyatiga bir xilda e’tibor beradigan iste’molchilar yig‘indisi

B. firmani uning tovarlari sotiladigan bozorlar bilan bog‘laydigan ma’lumotlar potogi va bozor munosabatlarining yig‘indisi

C. pul ekvivalenti bilan ta’minlangan tovar muammalasi soxasida ehtiyojini yuzaga kelishning firmasi

D. xizmatlar ko‘rsatish yoki tovarlar sotilishning yoki ularning sotib olinishini rag‘batlantiruvchi qisqa muddatli chora-tadbirlar

E. bozorni, xaridorlarni, xoridorlarning motivatsiyasi va boshka o‘ziga xos belgilariga bog‘liq xolda alohida qismlarga, guruxlarga ajratish

24.Bozor sig‘imi.

A. ma’lum vaqt ichida aniq bor bozorda sotilgan mahsulotning

hajmi

B. firma mahsulotining aniq bir bozorda sotilgan mahsulotdagi ulushi

C. bozorda sotilgan mahsulotning hajmi

D. ehtiyot asosida hisoblanishi mumkin bo‘lgan ba’zi mahsulot turlariga talab

E. xarid qila olish imkoniyati bilan asoslangan ehtiyot

25. Firma belgisi.

A. simvol, rasm yoki farqlovchi rang

B. so‘z, harf yoki so‘zlar guruhi

C. savdo markasi

D. firma nomi, savdo obrazi yoki ularning yig‘indisi

E. nomi, termin, rasm

26.Mahsulotning sifat darajasi deb...

A. uning sifat ko‘rsatkichlari darajasini taqqoslash asosi qilib qabul qilingan etalon ko‘rsatkichlari bilan taqqoslashning nisbiy tavsifiga aytiladi

B. mahsulot sifatini belgilovchi har bir ko‘rsatkichni analog ko‘rsatkichlari bilan taqqoslashga aytiladi

C. sifatning umumiy ko‘rsatkichiga aytiladi

D. sifatning yakka ko‘rsatkichlariga aytiladi

E. mahsulotning ishlatilish o‘rniga ko‘ra xususiyatlari

27.Sifatning to‘xtamasdan ishlatilish ko‘rsatkichi

A. to‘xtamasdan, uzoq muddat ishlatilish, ta’mirlanuvchanligi saqlanuvchanligi

B. ob’ektning ma’lum vaqt davomida uzluksiz o‘zining ishga layoqatliligini saqlash xususiyati

C. ob’ektning o‘rnatilgan texnikaviy xizmat ko‘rsatish sistemasida chegaraviy xolat yuzaga kelguncha qadar ishga layoqatliligini saqlash xususiyati

D. ob’ektning biror zaror etkazilganda ta’mirlanuvchanlik xususiyati

E. ob’ektning ta’mirlanmasdan ishlash xususiyati

28.Fiziologik va psixofiziologik sifat ko‘rsatkichlari...

A. inson tana tuzilishiga mahsulot ayrim qismlarining mos tushishini tavsiflaydi

B. mahsulotni va uning ayrim qismlarini kishilarning sezgi organlari-ning o‘ziga xos xususiyatlariga, imkoniyatlariga, kuchiga tezlik imkoniyatiga mos kelishini tavsiflaydi

C. kishilarning psixologik xususiyatlarini «inson-mahsulot-tashqi muhit sistemasida tavsiflaydi

D. ma’lumotlarning ajralib turishni, tashki kurinishning ratsional bo‘lishi

E. kompozitsiyaning to‘liqligi va ishlab chiqarishning mukammal bo‘lishi

29.Sifat ko‘rsatkichini aniqlashning o‘lchash usuli...

A. texnikaviy o‘lchov asboblari asosida tovarning sifat ko‘rsatkichlari miqdorini aniqlash

B. ma’lum xodisalarni kuzatish va xisoblab ko‘rish orqali sifat ko‘rsatkichlari miqdorini aniqlash

C. mahsulot sifati va uning parametlari o‘rtasidagi bog‘liqlikni ifodalovchi nazariy bog‘lanishlardan foydalanib, mahsulotning sifat ko‘rsatkichlari miqdorini aniqlash

D. ekspertlar qabul qilgan qarorlar asosida mahsulot sifati ko‘rsatkichlar-ning qiymatini aniqlash

E. iste’molchilarning imkoniyatlari va fikrlarini taxlil qilib, mahsulot sifati ko‘rsatkichlarning miqdorini aniqlash

30.Sistema...

A. qarorlar qabul qilish jarayoni yakuniy maqsadni aniqlash va shakllantirishdan boshlanadi

B. barcha muammolar bir butun, yagona sistema tarzida ko‘rib chiqiladi

C. bir-biri bilan o‘zaro bog‘lanib, yagona birlikni tashkil qiladigan elementlar yig‘indisi

D. ma’lum tugallangan sitemani tadqiq qilishga asoslangan ijtimoiy amaliyot va ijtimoiy-ilmiy dunyoqarashning uslubiy yo‘nalishi

E. maqsadga erishishning alternativ yo‘llarini taxlil qilish va

aniqlash.

31.Kompleks yondashuv...

A. bu yondashuv boshqaruvning texnik va iqtisodiy yoki ekologik ijtimoiy hamda tashkiliy va boshqa aspektlarini o‘zaro bog‘liqlikda ko‘rib chiqishni nazarda tutadi

B. bu yondashuv bitta ehtiyotni qondirishda yangi uslublarni o‘rnatishni nazarda tutadi

C. bu yondashuv tashqi muhit bilan aloqani so‘ngra sifatni oshirish jarayonini nazarda tutadi

D. bu yondashuv raqobatchilarni aniqlashni, sifat ma’lumotlarini esa yangi ehtiyotlarning tendensiyasining aniqlashda foydalanishni nazarda tutadi

E. bu yondashuv mavjud yoki yangi ehtiyotlarni qondirish maqsadida yangi tur mahsulotlarini ishlab chiqarishni nazarda tutadi

32.Bozor kon’yukturasi...

A. tovarga nisbatan talabni shakllantirishi

B. mahsulotga nisbatan talab va taklif, bozor bahosining darajasi asosida mahsulotni bozorda sotish shartlari

C. bozorda yuzaga kelgan iqtisodiy holat

D. talab va taklif o‘rtasidagi nisbat

E. baho darajasi, buyurtmalar portfeli, iste’molchilarning talablari va boshqa iqtisodiy ko‘rsatkichlar

33.Bozor potensiali...

A. tovarlar va xizmatlarni faqat o‘zining shaxsiy ehtiyoji uchun, oilada ishlatish uchun xarid qilinadigan bozor

B. mazkur bozorda ma’lum vaqt orasigida ma’lum bir tovarni sotishni mumkin bo‘lgan hajmi

C. shaxsning o‘ziga xos xususiyatlari va madaniy darajasidan kelib chiqqan, maxsus ko‘rinishni kasb etgan talab

D. iste’molchilarning maxsus shartlariga qarab, o‘rnatilgan narxlarning ko‘tarishini

E. daromadlar va bahoning mazkur darajasida tovarga nisbatan talabning qisqarishi yoki to‘xtatish

34.Yashirin talab...

A. ko‘pchilik xaridorlar tovarga nisbatan kuchli istak sezadilar, lekin bozordagi mavjud tovarlar, bilan ularning istagini qondirib bo‘lmaydi

B. tovarga nisbatan talab yo‘qolishi mumkin, xaridorlar tovarga befarq bo‘lishlari mumkin

C. mavsumiy o‘zgarishi bozorga tovarlarini to‘liq etkazib berila olmaslik yoki keragidan ortiqchaning muammosini keltirib chiqaradi

D. firma o‘zining tovar oborotidan qoniqsa, marketingning vazifasi talabning mavjud darajasini ushlab turishdan iborat bo‘ladi

E. bu-xarid qila olish qobiliyati bilan ta’minlangan ehtiyojdir.

35.Standartlashtirish...

A. mavjud yoki potensial masalalarga nisbatan umumiy va ko‘p marotaba foydalaniladigan holatlarni o‘rnatishga, ularni optimal darajada tartibga solishga erishishga qaratilgan faoliyat

B. mahsulot parametrlarini o‘rnatilgan me’yoriy materiallarga javob berishini tasdiqlovchi xujjat

C. milliy xamdo‘stlik mamlakatlarining davlatlararo standartlari

D. davlatni boshqarish organlari tomonidan tasdiqlangan tarmoq standartlari, texnikaviy shartlar

E. fan, texnika va ishlab chiqarishning jahon darajasiga javob beradigan ko‘rsatkichlar, me’yorlar, tavsiflar

36.Zamonaviy standartlashtirishning nazariy asosi...

A. ustuvor raqamlar sistemasi

B. minimal materiallar sarfi sig‘imi

C. parametrlarni qo‘llashga yo‘l qo‘yadigan sonlarni minimumga keltiradigan cheklangan tarmoq standartlarini yaratish

D. standartlarni ishlab chiqishning ilmiy-tadqiqot prinsipi

E. standartlarning o‘zaro bog‘liqligi prinsipi

37.Tadqiqot va loyixalashtirishbosqichda standartlashtirish yordamida quyidagi vazifalar bajariladi...

A. mahsulotri nimaga mo‘ljallangan va ekspluatatsiya qilish shartlariga bog‘liq xolda mahsulot sifatning yagona ko‘rsatkichlar sistemasi aniqlanadi

B. mahsulotni ishlab chiqish jarayonini takomillashtirish asosida yangi yuqori sifatli mahsulot turlarini yaratish va o‘zlashtirishni tezlatadi

C. yangi tur mahsulotlariga o‘z vaqtida yuqori sifatli loyiha konstruktorlik xujjatlashtirish amalga oshiriladi

D. mahsulotni o‘rash, tashish, saqlash va sotishning tartibi, eng yaxshi sharoitlarining tartibi o‘rnatiladi

E. mahsulotning ekspluatatsiya qilishdagi sifati to‘g‘risidagi ma’lumotlarni to‘plashga va taxlil qilishga nisbatan yagona shartlar o‘rnatiladi

38.Standartlashtirishning iqtisodiy samaradorligini hisoblashda...

A. loyiha ishlari xajmining, mehnat sarfini, loyixalashtirish bahosi va muddatlarini hisoblashning standart usullaridan foydalanish hisobiga qisqartirish e’tiborga olinadi

B. loyiha-konstruktorlik ishlarini tashkil etishni yaxshilash e’tiborga olinadi

C. standart texnikaviy xujjutlarning ko‘p marotaba ishlatilishi e’tiborga olinadi

D. nusxa ko‘chirish ishlari xajmining qisqarishni e’tiborga olinadi

E. jarayonlarda mehnat sarfining qisqarishi e’tiborga olinadi

39.Kompleks standartlashtirish...

A. bu o‘zaro bog‘langan ob’ektlarni shartlarning ko‘rsatkich va me’yorlariga javob beradigan qilib, shuningdek tegishli standartlarni joriy etish vaqti bilan bog‘langan xolda standartlashdir

B. bu – tugallangan mahsulotning texnik-iqtisodiy ko‘rsatkichlarga nisbatan qo‘yilgan shartlarni o‘zaro bog‘lovchi standartlashdir

C. bu – asbob uskunalarning texnik-iqtisodiy ko‘rsatkichlariga nisbatan qo‘yilgan shartlarni o‘zaro bog‘lovchi standartlashdir

D. o‘lchov ma’lumotlarining yuqori darajada aniq bo‘lishini ta’minlashdir

E. o‘lchash, nazorat va tajriba o‘tkazish, ishlab chiqish hamda o‘lchash, tajriba va nazorat o‘tkazish uslubiyatlarini attestatsiyadan

o‘tkazish jarayonlarini rejalashtirish

40.Litsenziya:

A. davlat organlari tomonidan ma’lum xo‘jalik faoliyatini olib borish uchun ruxsat.

B. ishlab chiqarilgan mahsulotni boshqa mahsulotlardan farqlash maqsadida unga berilgan simvol, nom, belgi, termin, rasm

C. tovar birjalarida bahoning qayd etilishi

D. mavjud vazifalarga nisbatan umumiy foydalanish uchun ma’lum soxada optimal darajada tartibga keltirishga qaratilgan faoliyat

E. bu uchinchi tomonning kafoloti bo‘lib, mahsulotning ma’lum standartlarga javob bera olishini ko‘rsatadi

41.Proteksionizm...

A. chet ellik ishlab chiqaruvchilarni ichki bozorga kirib kelishiga to‘sqinlik qilish

B. chet ellik ishlab chiqaruvchilarning ichki bozorga kirib kelishiga yo‘l ochib berish

C. chet ellik ishlab chiqaruvchilarning tovarlarini eksport kelishlarini qiyinlashtiradigan yoki umuman imkon bermaydigan standartlar va mahsulot tavsiflarini qo‘llash

D. import qilinayotgan tovarlarni qayta nazoratdan o‘tgazishning ma’muriy tadbirlar ko‘rinishi

E. ma’lum konstruksiyadagi mahsulotlargagina standartlar ishlab chiqish

42.ISO 9002 seriyasadagi standartning nomi...

A. sifatni umumiy boshqarish va sifatni ta’minlash bo‘yicha standartlar

B. sifat tizimi loyihalash, ishlab chiqarish, montaj va xizmat ko‘rsatishda sifatni ta’minlash modeli

C. sifat tizimi ishlab chiqarish va montajda sifatni ta’minlash sistemasi

D. sifat tizimi yakuniy nazorat va taqiqkotlar o‘tkazishda sifatni ta’minlash tizimi majmui

E. sifatni umumiy boshqarish va sifat tizimining elementlari

43.Iste’mol va ekspluatatsiya bosqichida standartlashtirish quyidagilarni o‘rnatadi...

A. sifatning zaruriy ko‘rsatkichlari tuzumini o‘rnatadi

B. mahsulotni ekspluatatsiya qilishidagi sifati ma’lumotlarini to‘plash va taxlil qilishga, mahsulotni xizmat ko‘rsatishi va ta’mirlashga bo‘lgan yagona shartlarni o‘rnatadi

C. mahsulotni o‘rash, tashish, saqlash va sotishda sifatini saqlash tartibini shartlarini o‘rnatadi

D. mahsulotni ekspluatatsiya qilish va iste’mol jarayonida sifatni oshirishni rejalashtirish tartibi va uslublari

E. ishlab chiqarishning bir maromda bo‘lishi, texnologik intizomga rioya qilish, korxonaning tashkiliy strukturasini takomillashtirish

44.Ishlab chiqarish bosqichida iqtisodiy samaradorlikni xisoblash uchun...

A. mahsulotni tashish va saqlash xarajatlarini qisqartirish aniqlanadi

B. mahsulotning sifatini va texnikaviy darajasini oshirish aniqlanadi

C. materiallar sig‘imi, mehnat siqimini kamaytirish, elektr enargiyasi, yoqilg‘iga ketgan xarajatlar salmog‘i aniqlanadi

D. mahsulotning xizmat ko‘rsatish muddatining ortishi aniqlanadi

E. mahsulotning ishonchlilik ko‘rsatkichining ortishi aniqlanadi

45.Tovarni takomillashtirish konsepsiyasi quyidagi ishlarni tasdiqlaydi :

A. agar mahsulotning sotishini rag‘batlantirish bo‘yicha ishlar yaxshi yo‘lga qo‘yilmagan bo‘lsa, xaridorlar tovarlarni etarlicha miqdorda xarid qilmaydilar.

B. xaridorlar eng yuqori sifatli, yaxshi ekspluatatsiya qilish xususiyatlari va tavsiflariga yaxshiroq yondoshadilar

C. xaridorlar reklama ishlari yaxshi yo‘lga qo‘yilmasa, tovarlarni etarli miqdorda xarid qilmaydi

D. bozor ehtiyojlarini aniqlash tashkilotning o‘z maqsadlariga

erishishi kafolatidir

E. iste’molchilar narxi to‘g‘ri keladigan tovarlarga ijobiy yondoshadilar

46.Tovar belgisi...

A. nomi, termin, marka

B. o‘rnatilgan tartibda ro‘yxatga olingan belgi bo‘lib, tovarni boshqa tovarlardan farq qilish uchun, ishlab chiqaruvchining nomi ham ko‘rsatiladi

C. simvol, rasm, ularning birlikmasi bo‘lib, tovarni boshqa tovarlardan farqlash uchun qo‘llanadi

D. tovarning yuqori sifatli ekanligi to‘g‘risida guvoxnoma

E. firmaning nomi, savdo obrazi yoki ularning birikmasi

47.Firma stili...

A. ishlab chiqaruvchi-sotuvchi mahsulotini bir butunlikda aniqlashni, tashqi muhitda qabul qilishini ta’minlaydigan faoliyatlar yig‘indisi

B. firma shriftlari komplekti

C. firma konstantalari

D. firma faoliyatining o‘ziga xosligini aks etishi

E. tovar siyosati elementlaridan biri

48.Kundalik ehtiyoj tovarlari...

A. bu-iste’molchilar tomonidan og‘rinmasdan, qylab o‘tirmasdan, tez-tez xarid qilinadigan tovarlar

B. bu-iste’molchilar tomonidan tovarni bahosi va yaroqlilik ko‘rsatkichlari bo‘yicha o‘zaro takkoslab, xarid qilinadigan tovarlar

C. bu-alohida xususiyatga ega bo‘lgan tovarlar

D. bu-ishlab chiqaruvchining mahsulotida to‘liq ishlatiladigan tovarlar

E. bu-ishlab chiqaruvchining mahsulotida qisman ishlatiladigan tovarlar

50.Mahsulot sifatini boshqarishning kompleks sistemasi (MSBKS) - bu -...

A. MSBKS-bu korxona standartlariga asoslangan texnikaviy,

tashkiliy, iqtisodiy va ijtimoiy jarayonlarning uzluksizligi

B. MSBKS - bu mahsulot sifatini boshqarishning umumiy nazariyasi

C. MSBKS - bu ma’lum territoriyada joylashgan sifatini boshqarish

D. MSBKS - bu qabul qilish, saqlash, ortish va tovarlarni sotish, bozorni o‘rganish

E. MSBKS-bu mahsulot xayot siklining barcha bosqichlarida sifatni boshqarish

51.Mahsulot sifatining shakllanishiga ta’sir etuvchi omillar:

A. xom ashyo va materiallar sifati

B. loyixalashtirish, xom ashyo, texnika, texnologiya, ishchi kuchi mehnatining sifati

C. texnika, texnologiya sifati

D. o‘rash-joylash, ortish va saqlash sifati

E. mahsulot ishlab chiqarish sifati, o‘rash, tashish, saqlash, sotish sifati

52.Mahsulotning raqobatbardoshligiga ta’sir etuvchi omillar:

A. mahsulot bahosini pasaytirish

B. mahsulot tannarxini pasaytirish

C. xom ashyo va materiallarga ketgan xarajatlarni qisqartirish

D. mahsulot sifatini yaxshilash

E. mahsulot bahosi bilan bog‘liq va bog‘liq bo‘lmagan omillar

53.Iste’mol va ekspluatatsiya bosqichida standartlashtirish quyidagilarni o‘rnatadi:

A. sifatning zaruriy va etorlit ko‘rsatkichlari tuzumini o‘rnatadi

B. mahsulotni ekspluatatsiya qilishidpgi sifati ma’lumotlarini to‘plash va taxlil qilishga, mahsulotni xizmat ko‘rsatishiva ta’mirlashga bo‘lgan yagona shartlarni o‘rnatadi

C. mahsulotni o‘rash, tashqi, saqlash va sotishda sifatini saqlash tartibi shartlarini o‘rnatadi

D. mahsulotni ekspluatatsiya qilish va iste’mol jarayonida sifatni oshirish-ni rejalashtirish tartibi va uslublari

E. ishlab chiqarishning bir maromda bo‘lishi, texnologik

intizomga rioya qilish, korxonaning tashkiliy strukturasini takomillashtirish

54.Mahsulot sifatini rejalashtirish:

A. mahsulotni davlat attestatsiyasiga tayyorlashni ko‘zda tutadi

B. belgilangan vaqtda va belgilangan vaqt oralig‘ida talab qilingan sifat mahsulotni ishlab chiqarish bo‘yicha asoslangan topshiriqlarni o‘rnatish tushuniladi

C. attestatsiya natijalarini taxlil qilish, shuningdek mahsulot sifati ko‘rsatgichlarini yaxshilashni ta’minlaydigan ishlarni amalga oshirish tushuniladi

D. mahsulotni davlat attestatsiyasidan o‘tkazish

E. tayyor mahsulot va texnologik jarayonlari attestatsiyasidan o‘tkazish

55.Sifatni boshqarish tizimida boshqaruv ta’siri quyidagi masalalarni echishi mumkin:

A. sifatni menejment dasturini tuzish va uni oshirishni rejalashtirish

B. mahsulot tovar sifatiga ta’sir ko‘rsatadigan har qanday boshqariladigan har qanday boshqariladigan jarayonning holati to‘g‘risidagi ma’lumotlarni olish va taxlil qilish

C. sifatli boshqarish bo‘yicha qarorlarni qabul qilish

D. boshqaruv ta’sirini o‘tkazish, mahsulot sifati o‘zgarishlari to‘g‘risida ma’lumotlar olish va taxlil qilish

E. berilgan boshqaruv dasturi asosida boshqariladigan jarayonning xolatini saqlash, unga tegishli o‘zgarishlar kiritish

56.Mahsulot hayot siklining bosqichlari:

A. tadqiqot va loyihalash

B. tayyorlash

C. muomala va sotish

D. ekspluatatsiya yoki iste’mol

E. loyixalash, tayyorlash, muomala va iste’mol

57.Korxonaning o‘z maqsadiga erishish qobiliyati qanday tartibda aniqlanadi?

A. chiqarilayotgan mahsulotning raqobatbardoshligini

ta’minlashdan boshlanadi

B. chiqarilayotgan mahsulotning raqobatbardoshligini boshqarishdan boshlanadi

C. tashkil etish tartibini aniqlashdan boshlanadi

D. sifatni boshqarish tartibidan boshlanadi

E. yuqoridagilarning xammasi to‘g‘ri

58.Sifatni boshqarish tartibi deganda nimani tushunasiz?

A. firmada amal qilinayotgan foydali boshqarish usullarini

B. insonlar va mashinalarning o‘zaro munosabatini eng qulay usullarini tanlashni

C. Sifat uchun kilingan xarajatlarni tejash

D. sifatni boshqarish tartibidan boshlanadi

E. yuqoridagilarning xammasi to‘g‘ri

59.Standartlashtirishni majburiy prinsiplar deganda nimalarni tushunasiz?

A. sistemalilik

B. koplekslik va optimal chegaralanish

C. progressivlik

D. ustivorlik

E. yukoridagilarning xammasi to‘g‘ri

60.Standartlarni optimallashtirish va progressivlik prinsipining mohiyati nima?

A. standartlar tomonidan o‘rnatilgan ko‘rsatkichlarning fan, texnika va ishlab chiqarishning jahon darajasiga javob berishida

B. mehnat vositalari va mehnat predmetlarini birlashtiruvchi ishlab chiqarish jarayoniga sistemali yondashuvda

C. standartlarni ishlab chiqishda uning yakuniy ob’ektiga ta’sir etuvchi asosiy elementlarni e’tiborga olishda

D. mahsulotlarni ekspluatatsiya qilish ko‘rsatkichlari bo‘yicha bir-birining o‘rni bosa olishida

E. ustivorlikning ta’minlashda

61.ISO 9000 seriyasidagi standartlarda kompleksiga nimalar kiradi?

A. ISO 9000 «Sifatni umumiy boshqarish va sifatni ta’minlashda

standart tanlash va qo‘llash bo‘yicha boshqaruv ko‘rsatmalari»

B. ISO 9001 «Sifat tizimi va loyihalash ishlab chiqarish montaj va xizmat ko‘rsatishda sifatni ta’minlash modeli»

C. ISO 9002 standarti

D. ISO 9003 standarti

E. ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003, ISO 9004 standartlari

62.Standartlarning ilmiy tadqiqot prinsipi o‘z ichiga nimalarni oladi?

A. standartlar loyixalarini tayyorlashni

B. amaliy tajribalarni keng umumlashtirishni

C. standartlashtirish soxasida qo‘llaniladigan tushunchalarni o‘zaro bog‘liqligini

D. standartlashtirish yakuniy ob’ektiga ta’sir etuvchi elementlarni e’tiborga olishni

E. maxsus nazariy, amaliy va tajriba konstruktorlik ishlarini amalga oshirish zarurligini

63.Standartlarning komplekslik prinsipi o‘z ichiga nimalarni oladi?

A. standartlar loyixalarini tayyorlashni

B. amaliy tajribalarni keng umumlashtirishni

C. standartlashtirish soxasida qo‘llaniladigan tushunchalarni o‘zaro bog‘liqligini

D. standartlashtirish yakuniy ob’ektiga ta’sir etuvchi barcha elementlarni e’tiborga olishni

E. maxsus nazariy, amaliy va tajriba konstruktorlik ishlarini amalga oshirish zarurligini

64.Standartlarning optimallashtirish va progressivlik prinsipi o‘z ichiga nimalarni oladi?

A. standartlar tomonidan o‘rnatilgan ko‘rsatkichlarning Fan, texnika va ishlab chiqarishni jahon darajasiga javob berishini

B. mahsulotlar eksplutatsiya qilish ko‘rsatkichlari bo‘yicha bir-birinigg o‘rnini bosishini ta’minlashni

C. standartlashtirish soxasida qo‘llaniladigan tushunchalarni o‘zaro bog‘liqligini

D. mahsulotlar nomenklaturasini qisqartirish va unifikatsiyalashni

E. maxsus nazariy, amaliy va tajriba konstruktorlik ishlarini amalga oshirish zarurligini

65.Standartlarning sistemalilik prinsipi o‘z ichiga nimalarni oladi?

A. mehnat, mehnat vositalari xamda mehnat predmetlarini birlashtiruvchi ishlab chiqarish jarayoniga nisbatan sistemali yondashuvni

B. texnik taraqqiyotga nisbatan sistemali yondashuvni

C. standartlashtirish soxasida qo‘llaniladigan tushunchalarni o‘zaro bog‘liqligini

D. ishlab chiqarilayotgan mahsulot sifatiga nisbatan sistemali yondashuv

E. mahsulotlar nomenklaturasini qisqartirish va unifikatsiyalashni

66.Standartlashtirilayotgan mahsulotning bog‘liqligini ta’minlash prinsipi nimani anglatadi?

A. mahsulotlarni ekspluatatsiya ko‘rsatkichlari bo‘yicha bir-birini o‘rnini bosishni ta’minlashni

B. mehnat, mehnat vositalari xamda mehnat predmetlarini birlashtiruvchi ishlab chiqarish jarayoniga nisbatan sistemali yondashuvni

C. kompleks standartlashtirishni

D. standartlashtirish yakuniy ob’ektiga ta’sir etuvchi barcha elementlarni e’tiborga olishni

E. umumtexnikaviy va tarmoqlararo standartlarning o‘zaro bog‘lig‘ligini o‘rnatishni.

67.Standartlarning ustivorlik printsipi nima maqsadda qo‘laniladi?

A. mehnat, mehnat vositalari xamda mehnat predmetlarini birlashtiruvchi ishlab chiqarish jarayoniga nisbatan sistemali yondashuvda

B. mahsulotlar nomenklaturasini qisqartirish, o‘zaro o‘rnini

bosish darajasini oshirish va standartlarni unifekatsiyalashda

C. standartlashtirish ob’ektlarining texnika taraqqiyoti shartlariga javob beradigan darajada b o‘lishini ta’minlashda

D. standartlashtirish yakuniy ob’ektiga ta’sir etuvchi barcha elementlarni e’tiborga olishda

E. umumtexnikaviy va tarmoqlararo standartlarning o‘zaro bog‘lig‘ligini o‘rnatishda

68.Standartlarning minimal moddiy xarajatlari ulushi prinsipi nimani anglatadi?

A. xom ashyo sarfi ulushini qisqartirish imkon beradigan ilg‘or texnologiyani tadbiq etish mahsulotning sifat ko‘rsatkichlarini yaxshilashni moddiy xarajatlar ulushini qisqartirishini

B. mahsulotlar nomenklaturasini qisqartirish, o‘zaro o‘rnini bosish darajasini oshirish va standartlarni unifekatsiyalashni

C. eng maqbul bichish kartalarini qo‘llashning moddiy xarajatlar ulushini qisqartirishini.

69.Akkreditatsiyalangan sinov laboratoriyalari quyidagilarni amalga oshiradi:

A. mahsulotning sertifikatsiya sinovlarini olib boradi va sinov bayonnoma-larini beradi

B. sinov sistemalarini taxminan baxolashni amalga oshiradi va sertifika-tsiyalash o‘tkazishga shartnomalar tuzadi

C. ishlab chiqaruvchilarni va ta’minotchilarni haqida rasmiy ma’lumotlar bilan ta’minlaydi

D. sertifikatsiyalash va akkreditatsiyalarni ko‘rib chiqadi

E. sifat sistemasi yoki ishlab chiqarishga sertifikatlarni tan oladi, beradi va rasmiylashtiradi

70.Sertifikatsiyalash tashkilotining asosiy funktsiyalari.

A. qabul qilingan sistema chegarasida sertifikatsiyalashni amalga oshirish tartibini ishlab chiqish

B. sinov laboratoriyalarini attestatsiyasidan o‘tkazish

C. korxonalarni sertifikatsiyalash sistemasiga kiritish to‘g‘risida qaror qabul qilish

D. sertifikatsiyalanadigan mahsuloti ro‘yxatini olib borish

E. sistemaga, uning faoliyatiga boshchilik qilishni amalga oshiradi

71.Muvofiqlik arizasi – bu

A. uchinchi tomon, sinov laboratoriyasining mazkur mahsulot namunasi ma’lum standartlarga javob berishi to‘g‘risidagi arizasidir

B. ta’minotchining sertifikatsiya sistemasidan tashqari to‘liq javobgarligi ostida, mahsulot yoki xizmatlarining ma’lum standartlarga javob berish to‘g‘risidagi arizasidir

C. uchinchi tomonning mahsulot yoki xizmatlar ma’lum standartlarga javob berishi to‘g‘risidagi kafolatidir

D. tashkiliy sistema chegarasida o‘rnatilgan qoidalarga muvofiq olib borilganda 3- chi tomon orqali tan olinadi va kafolatlanadi

E. sertifikatsiyalash sistemasi qoidalariga muvofiq berilgan, mazkur mahsulot tegishli standarlarga javob berishini ko‘rsatuvchi xujjat

72.Mahsulot sifatini ta’minlashning huquqiy asoslari.

A. ishlab chiqilgan me’yoriy-texnikaviy xujjatlarning qonuni shartlariga javob berishini tekshirish

B. buyurtmalar va shartnomalarni rasmiylashtirishni qonuniy tartibida o‘rnatish

C. mahsulot sifatini boshqarish kompleks sistemasining barcha elementlarining qonunlarga to‘liq asoslangan xolda amalga oshirish

D. yaroqsiz mahsulotlar jo‘natganligiga norozilikni bildirish uchun materiallarni xujjatlashtirish va huquqni himoya qilish tashkilotlariga jo‘natishni qonuniy tartibda rasmiylashtirishni o‘rnatish

E. ma’lumotlarni to‘plash, saqlash, qayta ishlash, taxlil qilishni tashkil etishga qaratilgan

73.Sifat sistemasi va ishlab chiqarishni sertifikatsiyalash akkreditlangan organlari quyidagi asosiy funktsiyalarni bajaradi.

A. mahsulotni sertifikatsiyalash nazoratlarini o‘tkazadi va sinovlar bayonnomalarini beradi

B. agar sertifikatsiyalash tartibida ko‘zda tutilgan bo‘lsa, sertifikatlangan mahsulot namunalarini inspektsion nazoratdan o‘tkazadi

C. sifat sistemasi va ishlab chiqarishni sertifikatsiyalashda ishtirok etadi

D. sifat sistemalarini taxminiy baholaydi va sertifikatsiyalash o‘tkazishga shartnoma tuzadi

E. inspektsion nazoratni amalga oshiradi

74.Muvofiqlik sertifikatsiyasi-bu

A. muvofiqlik sertifikati yordamida mahsulotning ma’lum standartlarga javob berishini tasdiqlovchi faoliyatlar yig‘indisi

B. uchinchi tomonning kafolati bo‘lib, mahsulot, texnologik jarayon yoki xizmatlar ma’lum standartlarga va me’yoriy xujjatlarga javob bera olishini kafolatlaydi

C. uchinchi tomon sinov laboratoriyasining mahsulot, texnologik jarayon yoki xizmatlar ma’lum standartlarga javob berishi haqidagi arizasidir

D. ta’minotchining mahsulot yoki xizmatlar ma’lum standart va me’yoriy xujjatlarga javob bera olishi to‘grisidagi kafolotidir

E. ishlab chiqaruvchining mahsulot yoki xizmatlar ma’lum standartlarga javob bera olishi to‘grisidagi kafolatidir

75.Sertifikatsiyalashning 2-chi sistemasi.

A. boshqa sistemalardan farqli, har bir ishlab chiqarilgan mahsulotni nazoratdan o‘tkaziladi

B. boshqa sistemalardan farqli, savdo sohasida mahsulot namunalari vaqti –vaqti bilan nazorat qilinadi

C. bu sistemada mahsulot savdo sohasiga etib borguncha vaqti-vaqti bilan nazoratdan o‘tkaziladi

D. ushbu sistemada har bir ishlab chiqarish partiyasidan nazorat uchun tanlab olinadi

E. bu sistemada faqat ishlab chiqaruvchi korxonaning sifatni ta’minlash sitemasi baholanadi

76.Sertifikatsiyalashning oltinchi sistemasi quyidagilarni nazarda tutadi:

A. mahsulot va xizmatlarni sertifikatsiyalash

B. sifat sistemasi va ishlab chiqarishni sertifikatsiyalash

C. sinov laboratoriyalarini akkreditatsiyalash

D. nazorat organlarini akkreditatsiyalash

E. ishlab chiqaruvchi – korxonada mahsulot sifatini ta’minlash

sistemasini baholash ishlarini amalga oshiradi

77.Sertifikatlashning birinchi sistemasi.

A. maxsus sinov markazlarida faqatgina mahsulot namunalarini sinovdan o‘tkazishga asoslanadi

B. mahsulot namunalarini yana vaqti-vaqti bilan nazorat qilish ham ko‘zda tutiladi

C. boshqa sistemalardan farqli ravishda mahsulot savdo sohasiga etib kelguncha vaqti-vaqti bilan nazoratdan o‘tkaziladi

D. ushbu sistema asosida namunalarni vaqti-vaqti bilan nazorat qilish yotadi

E. qo‘shimcha ravishda ishlab chiqaruvchi korxonani ham attestatsiyadan o‘tkazish ko‘zda tutiladi

78.Sertifikatsiya.

A. bu uchinchi tomonning mahsulot, texnologik jarayon yoki xizmatlarning ma’lum standartlarga javob berishiga kafolatidir

B. bu mahsulotning ma’lum shartlariga, standartlarga yoki texnik shartlarga javob berishining xujjatli tasdig‘idir

C. bu muvofiqlik to‘g‘risidagi ariza

D. bu muvofiqlik attestatsiyasi

E. bu ta’minotchining mahsulotni muvofiqligi to‘g‘risidagi arizasi

79.Mahsulotning rejalashtirilgan sifatining mo‘ta’dilligini ta’minlash.

A. ishlab chiqarishning bir maromda bo‘lishiga qaratilgan

B. xom ashyo, asosiy va yordamchi materiallarni nazorat qilishga qaratilgan

C. ish o‘rinlarida ishchi xujjatlashtirishning sifatiga qaratilgan

D. yaroqsiz mahsulotlar ishlab chiqarilishini, reklamatsiyalarni taxlil qilish va ularni yo‘qotish chora tadbirlarini belgilashga qaratilgan

E. oliy kategoriyali mahsulot ishlab chiqarishga qaratilgan

80.Sertifikatsiyalash sistemasida boshqaruvchilik funktsiyasini.

A. bir turdagi mahsulotlar bo‘yicha ilmiy-uslubiy markaz va uslubiy markazlar bajaradi

B. bir turdagi mahsulotlarni sertifikatlash, ishlab chiqarishni va

sifat sistemasini sertifikatsiyalashning akkreditlangan tashkilotlari bajaradi

C. akkreditlangan sinov laboratoriyalari bajaradi

D. nazorat organlari bajaradi

E. O‘zbekiston Respublikasining miliy sertifikatsiyalash organi bajaradi

81.Sifatni nazorat qilishning statistik uslubining maqsadi

A. alternativ belgilar bo‘yicha statistik qabul qilish nazorati

B. sifatning o‘zgaruvchi tavsiflari bo‘yicha tanlanma qabul qilish nazorati

C. statistik qabul qilish nazoratining standartlari

D. texnologik jarayonlari boshqarishning statistik metodlari

E. mahsulot sifatidagi tasodifiy o‘zgarishlarni yo‘q qilish

82.O‘zbekistonda sertifikatsiyalashtirishning me’yoriy asosi:

A. RST Uz 5)0-98, RST Uz 5)1-95, RST Uz 5)2-93

B. RST Uz 5)3-92, RST Uz 5)4-93, RST Uz 5)5 – 93

C. milliy sertifikatsiyalash sistemasining boshqaruv xujjatlari

D. O‘zbekiston Respublikasi standartlari kompleksi va respublika milliy sertifikatsiyalash sistemasining boshqaruv xujjatlari

E. 9000 seriyasidagi xalqaro standartlari va tarmoq standartlari

83.ISOga muvofiq sertifikatsiyalash sistemalarning soni.

A. 6ta sistema

B. 10ta sistema

C. 5ta sistema

D. 4ta sistema

E. 7ta sistema

84. Mahsulotni sertifikatsiyalashdan olingan iqtisodiy samara.

A. TSqZ/E,bu erda Z- mahsulotni sotish sarf-xarajatlari

B. TSqE/Z E- mahsulotni bozorda sotishdan olingan samara

C. TSqE-Z

D. TSqE1/Z1-Eo/Zo

E. TSqEQZ

85.Mahsulot sifatning estetik ko‘rsatkichiga nimalar kiradi.

A. gigienik, texnologik ko‘rsatkichlar

B. moda yo‘nalishiga javob berish

C. uzoqqa chidamlilik, yaroklilik, universallik, antropometrik

D. ajralib turuvchanlik, ishlab chiqarishning mukammal bo‘lishi, kompozitsiyaning to‘liqligi

E. ijtimoiy va funktsional ko‘rsatkichlar

86.Mahsulot sifati ko‘rsatkichi.

A. mahsulotning bir yoki bir necha xossa xususiyatining miqdoriy tavsifi

B. mahsulotning barcha xususiyatlarining miqdoriy tavsifi

C. mahsulotning bir necha xususiyatlarini tavsiflovchi ko‘rsatkich

D. mahsulot sifati indeksi va defektlilik koeffitsienti

E. sort koeffitsienti ko‘rsatkichi

87.Sertifikatlash tashkilotlariga nimalar kiradi?

A. O‘zdavstandart

B. sertifikatsiya markazlari

C. sinov laboratoriyalari

D. O‘zdavstandart va sertifikatsiya markazlari

E. to‘g‘ri javoblar A, V, S

88.O‘zdavstandartning funktsiyalari

A. sertifikatsiyalashtirish sohasida doimiy siyosatini amalga oshiradi, sertifikatsiyalashtirish organlarining va sinov laboratoriyalarini akkreditatsiya qiladi

B. sertifikatsiyalash yuzasidan umumiy qoidalarni belgilaydi va ular to‘g‘risida rasmiy axborotlar berib turadi.

C. sertifikatsiyalashtirish tizimini takomillashtirish dasturlarini hamda ularni xukumat muhokamasiga taqdim etadi va xalqaro tizimlarga qo‘shilishi to‘g‘risida qarorlar qabul qiladi

D. sertifikatsiyalash masalalari bo‘yicha boshqa korxonalar va tashkilotlarda mamlakat nomidan ish ko‘radi hamda majburiy ravishda sertifikatlanadigan mahsulotlar ro‘yxatini belgilaydi va akkreditatsiya qilingan organlar va sinov laboratoriyalarini nazorat qilish

E. to‘g‘ri javob xammasi

89.Xalqaro elektrotexnika komiteti

A. MEK (IEG)
B. KASKO
C. KOPOLKON
D. INFKO
E. ISONET

90.Sinov laboratoriyasini akkreditatsiyasi deganda nimani tushunasiz?

A. sinov laboratoriyasini ishini nazorat qilishni
B. sinov laboratoriyasiga guvohonma berilishini
C. sinov laboratoriyasida mahsulot sifatini sinovdan o‘tkazishni
D. sinov laboratoriyasida mahsulot sinovini vakolatlashni
E. sinov laboratoriyasini mahsulot sinovini yoki mauyan sinov turini amalga oshirishga doir vakolatlarning rasmiy e’tirofini

91.Iste’molchi va uni ta’minlash bilan bog‘liq bo‘lgan masalalarni o‘rganadigan xalqaro tashkilot

A. DEVKO
B. KASKO
C. KOPOLKON
D. INFKO
E. XST

92.Evropa xamjamiyatida muvofiqlikni baholash sistemasiga nimalar kiradi.

A. qonun
B. direktiva
C. standart
D. standart asosida muvofiqlikni baholash
E. yuqoridagilarni hammasi to‘g‘ri

93. Me’yoriy hujjat toifalari.

A. Xalqaro standartlar va mintaqaviy standartlar
B. O‘zbekiston Respubliksi standartlari va tarmoq standarti
C. texnik shartlar, korxona standarti va me’yoriy xujjatlar
D. standart asosida muvofiqlik standarti
E. A, B, C

94.Me’yoriy hujjat turlari.

A. umumiylashgan standart va mahsulot uchun standartlar

B. tashkiliy uslubiyat va umumiy texnikaviy

C. texnik shartlar, korxona standarti va me’yoriy xujjatlar

D. nazorat usullari uchun standartlar va jaryon, ish, xizmatlar uchun standartlar

E. A, B, D

95.Me’yoriy hujjatlarga qo‘yiladigan talablar.

A. mahsulotning barcha turlari, parmetrlari hamda xususiyatlari nazorat qilishi va nazorat usuliga muvofiq bo‘lishi kerak

B. qonun tomonidan o‘rnatilgan barcha majburiyat talabalar qatnashishi lozim

C. majburiy talablar ta’kidlab ajratib ko‘rsatilishi kerak

D. mahsulot me’yoriy xujjatlarida faqat mahsulotga bo‘lgan talab bayon qilinadi va texnologiya ko‘rsatma berish ruxsat etilmaydi.

E. to‘g‘ri javob hammasi

96.Qanday xollarla muvofiqlik sertifikati yoki muvofiqlik belgisi bekor qilinishi mumkin.

A. me’yoriy texnik xujjatlardagi talablar o‘zgarsa, mahsulotning tarkibi, tuzilishi o‘zgarsae, tashkilot yoki ishlab chiqarish texnologiyasi o‘zgarsa va sifatni ta’minlovchi sistema, texnologiya, sinash uslublari o‘zgarsa

B. qonun tomonidan o‘rnatilgan barcha majburiyat ado etilmasa

C. majburiy talablar bo‘ysunmaslik va roiya qilmaslik

D. mahsulot me’yoriy xujjatlarida ko‘rsatilgan talablar to‘liq bajarilmasa

E. to‘g‘ri javob yo‘q

97.Sifat sistemasini va ishlab chiqarishni sertifikatsiyalashtirishning maqsadi

A. barcha turdagi mahsulotlarni, parmetrlari hamda xususiyatlari nazorat qilishi va nazorat usuliga muvofiq bo‘lishi javob berish

B. ichki bozorni tegishli sifat darajasidan bo‘lgan mahsulot texnologik jarayon yoki xizmatlar bilan ta’minlash

C. majburiy talablar asosan sifatidan qatiiy nazar bozorga

mahsulot etkazib berishni tashkil qilish

D. O‘zbekiston Respublikasining eksport imkoniyatlarini kengashi, tashqi bozorga sifatli mahsulot berish va uning sifat barqarorligini ta’minlash, shularga tegishli shart-sharoitlar yaratish va kafolat berish.

E. B va D

98.9002 seriyali ISO XS sifat sistemasi

A. mahsulot tovar sifatini uni loyihalashda ishlab chiqishda montaj va ishlatilishi paytida ta’minlash modeli

B. mahsulot tovar xizmat sifatini uni ishlab chiqarish va montaj paytida ta’minlash modeli

C. tanlangan sistemasi mahsulotni to‘liq bosqichlarini o‘z ichiga olishi modeli

D. mahsulot sifatini yakuniy nazorat va sinov paytida ta’minlash modeli

E. mahsulot sifatini sistemaga muvofiq yaratish modeli

99.9004 seriyali ISO XS sistemaga muvofiq yaratilish tsikli bosqichlari

A. bozorni o‘rganish, qidirish, marketing, texnik talablarnni loyixalash va ishlab chiqish

B. mahsulot yaratish, moddiy texnika tomondan tayyorlash, ishlab chiqarish jarayonlarini tayyorlash

C. ishlab chiqarish, mahsulotni taxlash, saqlash, sotish, tarqatish, sinovlar o‘tkazish

D. montaj, foydalanish, texnik yordam, ta’mirlash, ishlatilib bo‘lgandan keyin foydalanish

E. barcha turdagi mahsulot sifatini sistemaga muvofiq yaratish, saqlash va bozorga chiqarish

100.Sifat tizimining asosiy vazifalari

A. sifatni ta’minlash

B. sifatni boshqarish

C. sifatni ta’minlash va sifatni boshqarish

D. sifatni yaxshilash

E. C va D

101.Sertifikatsiyalashtirish tadbirlari

A. mahsulotni laboratoriya sinovidan o‘tkazish

B. ishlab chiqarish yoki sifat sistemalarini dastlabki tekshiruv nazoratidan o‘tkazish

C. ishlab chiqarish yoki sifat sistemalarini keyinchalik tekshiruv nazoratidan o‘tkazish

D. mahsulot sifatini barqarorligiga kafolat beruvchi sinovi o‘tkazish

E. A, B, C

102.Sertifikatsiyalashtirish idorasining sifat tizimi bo‘yicha talablar

A. sertifikatsiyalash idorasi xaqida nizom

B. sifat bo‘yicha ko‘rsatmalar

C. xodimlarni o‘qitish va attestatsiyadan o‘tkazish

D. mahsulotni sertifikatlash uchun ekspert va auditorlar ro‘yxati

E. A, B, C.

NAZORAT TEST JAVOBLARI

1	A	35	A	69	A
2	D	36	A	70	A
3	B	37	B	71	B
4	C	38	A	72	C
5	C	39	B	73	D
6	A	40	A	74	B
7	D	41	A	75	B
8	B	42	C	76	E
9	C	43	B	77	A
10	A	44	C	78	A
11	E	45	B	79	D
12	C	46	B	80	E
13	A	47	A	81	E
14	E	48	A	82	D
15	D	49	E	83	B
16	E	50	E	84	A
17	B	51	E	85	D
18	A	52	B	86	A
19	E	53	B	87	E
20	C	54	E	88	E
21	D	55	E	89	A
22	E	56	E	90	D
23	A	57	A	91	A
24	E	58	B	92	E
25	A	59	E	93	E
26	A	60	A	94	E
27	A	61	E	95	A
28	B	62	E	96	A
29	B	63	D	97	E
30	A	64	A	98	A
31	C	65	A	99	A
32	A	66	A	100	E
33	B	67	B	101	E
34	B	68	A	102	E

GLOSSARIY

Milliy sertifikatlashtirish tizimi davlat miqyosida amal qiladigan, sertifikatlashtirish o‘tkazishda o‘z tartib hamda boshqaruv qoidalariga ega bo‘lgan tizim hisoblanadi.

Tovarlarni sertifikatlash bu mahsulotlarning belgilangan talablarga muvofiqligini tasdiqlashga oid faoliyatdir.

Muvofiqlik sertifikati har bir sertifikatlangan mahsulotning belgilangan talablarga muvofiqligini tasdiqlash tizimi qoidalariga binoan berilgan hujjat.

Muvofiqlik belgilari ma’lum bir tovar yoxud xizmat aniq standartga yoki boshqa normativ hujjatga mos ekanligini ko‘rsatish uchun mahsulotga ko‘rsatilgan xizmatga doir hujjatga qo‘yiladigan hamda belgilangan tartibda ro‘yxatga olingan belgi.

Ma’lum turdagi mahsulotlarni va xizmatlarni yoki ishlarni sertifikatlashtirish tizimi bu bir xil standartlar va qoidalar qo‘llaniladigan muayyan mahsulotlar hamda ishlar va xizmatlarga taalluqli sertifikatlashtirishdir.

Laboratoriyalarni akkreditatsiya qilish sinovi bu markazlarning muayyan mahsulot sinovini yoki muayyan sinov turini amalga oshirishga doir vakolatlarining rasmiy e’tirofi.

Auditor ya’ni sifat bo‘yicha ekspert qonun hujjatlarida belgilangan tartibda akkreditatsiya qilingan va sertifikatlashtirish hamda akkreditatsiya qilish va tekshirish sohasidagi ishlarni olib borish uchun tegishli malakasi bo‘lgan mutaxassis.

Serifikatlashtirish organi belgilangan ma’lum tartibda akkreditatsiya qilingan hamda sertifikatlangan mahsulot va sifatni boshqarish tizimini baholashni sertifikatlashtirish organlari topshirig‘iga binoan amalga oshiruvchi organdir.

Sertifikatlashtirilgan mahsulot va sifatni boshqarish tizimini yoki ishlab chiqarishni shu bilan birgalikda sertifikatlashtirish organlari hamda sinov markazlari faoliyatini takroriy baholash taomiliga aytiladi.

Iste’molchilar foyda chiqarib olish bilan bog‘liq bo‘lmagan holda shaxsiy iste’mol yoki boshqa maqsadlarda tovar ish xizmat sotib oluvchi ularga buyurtma beruvchi fuqaro shaxs.

Ijrochilar deb maishiy xizmat hamda uy-joy-kommunal va ta’mirlash-qurilish yoki transport xizmati va xizmat ko‘rsatishning boshqa sohalarida shartnoma bo‘yicha iste’molchi uchun ishlar bajaradigan yoki xizmatlar ko‘rsatadigan korxona, tashkilot, muassasa yoki yakka tartibda faoliyat ko‘rsatuvchi tadbirkor.

Shartnoma bu mahsulot tovarni olib sotishni amalga oshirishda va ishlar bajarish va xizmatlar ko‘rsatishda sifat, miqdor, muddat, narx va boshqa shartlar to‘g‘risida iste’molchi bilan sotuvchi hamda ijrochi o‘rtasidagi og‘zaki yoki yozma kelishuv.

Normativ xujjatlar standartlar ularga tenglashtirilgan boshqa hujjatlar texnik shartlar yoki texnik tavsiflar retseptura va tovar ish va xizmatlar sifatiga va xavfsizligiga nisbatan belgilangan talablarni o‘z ichiga oluvchi boshqa hujjatlardir.

Tovar xizmat ishlarning xavfsizligi mahsulot tovarlarni iste’mol qilish va ulardan foydalanish, uni saqlash, tashish yoki utilizatsiya qilishning, shuningdek ish yoki xizmat natijalaridan foydalanishning odatdagi sharoitlarida iste’molchining hayoti hamda sog‘lig‘i yoki mol-mulkiga va atrof muhitga zarar yetkazilishi ehtimoli bilan bog‘liq xavf-xatarning yo‘qligiga aytiladi.

Tovar defekti yoki nuqsoni tovar ish hamda xizmatning normativ hujjatlarning majburiy talablariga yoki shartnoma shartlariga ma’lum tovar ish xizmatning sifatiga odatda qo‘yiladigan talablarga nomuvofiqligi tushuniladi.

Mahsulot tovar ish xizmatning jiddiy nuqsoni yoki defekti bu tovar dan belgilangan maqsadda foydalanib bo‘lmaydigan qilib qo‘yadigan yoxud bartaraf etish uchun ko‘p mehnat va vaqt sarflash talab qiladigan kamchilikka aytiladi.

Xizmatlar muddati tovardan xizmatlardan foydalanishning belgilangan muddati bo‘lib va u tamom bo‘lgach, tovarning texnik holatidan qat’i nazar, undan foydalanish to‘xtatilishi lozim.

Saqlash yaroqlilik muddati muayyan muddat davri bo‘lib, bu davrda tovar foydalanishga yaroqli bo‘ladi va u tamom bo‘lgach, tovar odamlar hayoti hamda sog‘lig‘i uchun xavf tug‘dirishi ehtimoli borligidir.

Kassa cheki mahsulot ish xizmat tovarning sotib olinganligini yoki haqi to‘langanligini tasdiqlaydigan hamda tovar ish xizmatning bahosi, haq to‘langan sana va kassa apparatining nomeri ko‘rsatilgan hujjat tushuniladi.

Tovar mahsulot cheki tovarning sotib olinganligini yoki ish xizmatning haqi to‘langanligini tasdiqlovchi, tovar ish, xizmatning bahosi va haq to‘langan sana hamda sotuvchining nomi va joylashgan manzili haqidagi ma’lumot hujjatidir.

Mahsulotni xizmat yoki ishlarni iste’molchidan qaytarib olish agarda tovar mahsulot iste’molchi mulkiga aylangan yoki unga taklif etilgan bo‘lsa, ishlab chiqaruvchi ijrochi va sotuvchi tomonidan amalga oshiriladigan hamda tovarning ishning xizmatning xavfsizligi talablariga mos bo‘lmagan tovarni mahsulot xizmatni qaytarib olishga qaratilgan har qanday choraga aytiladi.

Mahsulotni tovarni muomaladan chiqarish ishlab chiqaruvchi ijrochi va sotuvchi tomonidan amalga oshiriladigan hamda tovarning ishning, xizmatning xavfsizligi talablariga mos bo‘lmagan tovarga ishga va xizmatga ofertani tugatish hamda bunga yo‘l qo‘ymaslikka qaratilgan har qanday chora.

Metrologiya hisoblar o‘lchovlar, ularning yagona birlikda bo‘lishini ta’minlash usullari va vositalari hamda talab qilinadigan aniqlikka erishish yo‘llari haqidagi fan majmuasidir.

Yagona o‘lchov birligi bu o‘lchovlarning natijalari qonunlashtirilgan birliklarda aks ettirilgan hamda xatoliklari berilgan ehtimollikda ma’lum bo‘lgan o‘lchov holati.

O‘lchov vositasi o‘lchovlar uchun foydalaniladigan hamda normalangan metrologik xususiyatga ega bo‘lgan texnika vositasi.

Birlik etaloni fizik o‘lcham biriligni boshqa o‘lchov vositalariga o‘tkazish maqsadida uni qayta hosil qilish va saqlash uchun mo‘ljallangan o‘lchov vositasidir.

Davlat etaloni vakolat berilgan milliy organning qarori bilan respublika yoki ma’lum davlat hududida o‘lchov birligining o‘lchami sifatida e’tirof etilgan etalon.

Metrologik xizmati sifatni o‘lchash davlat organlari va yuridik shaxslarning metrologiya xizmatlari tarmog‘i hamda ularning o‘lchovlar yagona birlikda bo‘lishini ta’minlashga qaratilgan faoliyati.

Davlat metrologiya sifat o‘lchov nazorati metrologiya qoidalariga rioya etilishini tekshirish maqsadida davlat metrologiya xizmati organlari amalga oshiradigan faoliyat.

O‘lchov vositalarini tekshiruvdan o‘tkazish sifatni baholash o‘lchov vositalarining belgilab qo‘yilgan texnik talablarga muvofiqligini aniqlash va tasdiqlash maqsadida davlat metrologiya xizmati organlari vakolat berilgan boshqa organlar hamda tashkilotlar tomonidan bajariladigan operatsiyalar majmui.

Metrologiya xizmatlari va markazlari hamda laboratoriyalarini akkreditatsiya qilish barcha o‘lchovlarning yagona birligini ta’minlash ishlarini akkreditatsiya qilishni belgilangan sohada o‘tkazishga metrologiya xizmatlari va markazlari hamda laboratoriyalarining vakolatli ekanligining rasmiy e’tirof etilishidir.

O‘lchov birliklarini vositalarini kalibrlash huquqiga ega bo‘lishi uchun yuridik shaxslar metrologiya xizmatini akkreditatsiya qilish yuridik shaxslar metrologiya xizmatining belgilangan sohada o‘lchov vositalarini kalibrlashdan o‘tkazishga vakolatli ekanligining rasmiy e’tirof etilishi majmuasi.

O‘lchovlarning bajarilish uslubiyatlarini metrologik attestatsiya qilish bu o‘lchovlarni bajarish uslubiyatining unga qo‘yilgan metrologiya talablariga mosligini baholash majmuasidir.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO‘YXATI:

1. “Standartlashtirish to‘g‘risida” O‘zbekiston Respublikasining Qonuni 03.11.2022 y.
2. “Metrologiya to‘g‘risidagi” O‘zbekiston Respublikasining Qonuni 07.04.2020 y.
3. “Iste’molchilar huquqlarini himoya qilish to‘g‘risida” O‘zbekiston Respublikasining Qonuni 26.04.1996 y.
4. “Raqobat to‘g‘risida”gi O‘zbekiston Respublikasi Qonuni. 03.07. 2023-yil.
5. “O‘zbekiston davlat standartlashtirish, metrologiya, hamda sertifikatlashtirish agentligi tuzilmasini takomollashtirish va uning faoliyatini tashkil qilish to‘g‘risida”gi O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 348-sonli 24.04. 2019-yildagi Qarori.
6. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentini Farmonlari va Qarorlari O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2017-yil 17-fevraldagi “Fanlar akademiyasi faoliyati, ilmiy-tadqiqot ishlarini tashkil etish, boshqarish va moliyalashtirishni yanada takomillashtirish yanada takomillashtirish chora-tadbirlar to‘g‘risida”gi PQ- 2789 sonli Qarori.
7. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2017-yil 14-martdagi “Iqtisodiyotning bazaviy tarmoqlarida loyiha ishlari samaradorligini oshirish chora-tadbirlar to‘g‘risida”gi PQ-2831 sonli Qarori.
8. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2017-yil 4-apreldagi “O‘zbekiston Respublikasi investitsiyalar bo‘yicha davlat qo‘mitasi faoliyatini tashkil qilish chora-tadbirlar to‘g‘risida”gi PQ- 2868 sonli Qarori.
9. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2017-yil 4-apreldagi “Oliy ta’lim tizimini yanada rivojlantirish chora-tadbirlar to‘g‘risida”gi PQ- 2909 sonli Qarori.
10. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2017-yil 7-iyundagi “O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti huzuridagi loyiha boshqaruvi milliy agentligi faoliyatini tashkil etish to‘g‘risi”dagi Qarori PQ-3150.
11. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Maxkamasining 2012-yil 28-dekabrdagi “Oliy o‘quv yurtidan keyingi ta’lim xamda oliy malakali

ilmiy va ilmiy pedagogik kadrlarni attestatsiyadan o‘tkazish tizimini takomillashtirish chora- tadbirlari to‘g‘risida”gi № 365 sonli Qarori.

12. O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti Shavkat Mirziyoyev asarlari Mirziyoyev Sh.M. Tanqidiy tahlil, qat’iy tartib-intizom va shaxsiy javobgarlik-har bir rahbar faoliyatining kundalik qoidasi bўlishi kerak. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2016-yil yakunlari va 2017-yil istiqbollariga bag‘ishlangan majlisdagi O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining nutqi. “Xalq so‘zi” gazetasi, 2017-yil 16-yanvar, № 11.

13. Абдувалиев А.А., Латипов В.Б., Умаров А.С., Алимов М.Н., Хакимов О.Ш., Хван В.И. Стандартизация. Метрология. Сертификация. Качество. – Т.: НИИСМС, 2007 г.

14. Yo‘ldoshev N.Q., Yusupov S.Sh. Menejment asoslari va biznes reja. Darslik. -T.: “Fan va texnologiya” nashriyoti, 2016y.

15. Yo‘ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o‘quv qo‘llanma. Toshkent – 2019.

16. G‘.H.Hojiahmedov, I.K.Yaxyayeva, M.N.Umarova, A.A. Usmonov. Sifat menejmenti. Darslik. Toshkent – 2011.

17. Usmanova Nasiba Akbarjonovna Xizmat ko‘rsatish sohasida sifat va samaradorlikni baholash uslubiyatini takomillashtirish mavzusidagi iqtisodiyot fanlari bo‘yicha falsafa fanlari doctori ilmiy darajasini olish uchun yozilgan dissertatsiya ishi. 2023-yil.

18. Usmanova N.A., Tashkiliy hulq o‘quv qo‘llanma. SamISI., 2023-yil.

19. Usmanova N.A., Tashkiliy hulq fanidan masalalar to‘plami. SamISI., 2023 yil.

20. Usmanova N.A., Tashkiliy hulq fanidan amaliy mashg‘ulotlar uchun uslubiy qo‘llanmasi. SamISI., 2024 yil.

21. Usmanova N.A., Tashkiliy hulq darslik. SamISI., 2024 yil.

22. Usmanova N.A., Xizmat ko‘rsatish sohasida sifat va samaradorlikni baholash uslubiyatini takomillashtirish. Monografiya. SamISI., 2022-yil.

23. Usmanova N.A., Xizmat ko‘rsatish sohasida sifatni boshqarish va baholash uslubiyatini takomillashtirish. Monografiya. SamISI., 2023-yil.

24. Usmanova N.A., Zamonaviy rahbar faoliyatining ijtimoiy-iqtisodiy mohiyati va uni takomillashtirish. Monografiya. SamISI., 2024-yil.

25. Кане М. М., Иванов Б. В., Корешков В. Н., Схиртладзе А. Г. Системи, методи и инструменти менеджмента качества: Учебник для вузов / Под ред. М. М. Кане. – СПб: Питер, 2009.

25. Yaxyayeva I., Umarova M., Hojiahmedov G‘., Usmonov A Sifat menejmenti darslik. Cho‘lpon nomidagi nashriyot-manbaa ijodiy uyi. Toshkent 2012.

26. Hojiahmedov G‘.H., Yaxyayeva I.K., Yo‘ldoshev N. Mahsulot sifatini boshqarish o‘quv qo‘llanma. T.: ―Iqtisodchi, 2010.

27. Руководство предприятий о Системе Менеджмента Качества по ИСО 9001. Стратегия развития предприятий и управление результативностъю процессов СМК «Куала-Лумпур» 2006 г.

28. Yusupov S.S. Kuchli raqobat sharoitida O‘zbekiston to‘qimachilik korxonalari rivojlanish strategiyasining asosiy yo‘nalishlari. Monografiya. -T.: “Fan va texnologiya” nashriyoti, 2013y.

29. Yusupova D.T. Standartlashtirish, sertifikatsiyalash va sifatni broshqarish. O‘quv qo‘llanma. –T.: TTESI nashriyoti, 2008y.

30. Yusupova D.T., Badalova M. Mahsulot sifatini boshqarish. O‘quv qo‘llanma. –T.: TDIU nashriyoti, 2008y.

31. Douglas A.,Coleman S.,Oddy.The case for ISO 9000//The TQM Magazine. 2003g.

32. Gotzmani K., Tsiotras G.D. An empirical study of the ISO 9000 standards’ contribution towards TQM // International Journal of operations & Production Management 2009g.

33. Kaplan R.S., Norton D.P. Using the balanced scorecard as a strategic management system//Harward business review. January-February. 2006g.

34. Mezher T., Ramadan H. The costs and benefits of getting ISO 9000 ertification in the manufacturing sector in Saudi Arabia. Quality Assurance. №6 2008g.

35. Greek industry // International Journal of Quality and Reliability Management. 2006g.

36. The ISO Survey of Cernifications 2002, ISO, 2003-09/1800,
37. Wayhan V.B., Kirche E.T., Khumawala B.M. ISO 9000 certification: The financial performance implications// TQM Vol. 2004g.
38. www.lex.uz–O‘zbekiston Respublikasi Qonun hujjatlari ma’lumotlari milliy bazasi
39. www.mail.tdiu.uz – TDIU elektron kutubxonasi
40. twww.el.tfi.uz – TMI elektron kutubxonasi
41. www.sies.uz – SamISI elektron kutubxonasi
42. www.ziyonet.uz – ta’lim portali
43. http:www.iso.org
44. http:.www.standart.uz

Usmanova Nasiba Akbarjonovna

SIFAT MENEJMENTI

O‘quv qo‘llanma

Muharrir: Z.N. Bobodustov
Musahhih: M.O. Mardiyeva
Texnik muharrir: N. Ergashev

O‘quv qo‘llanma institut Kengashining 2024 - yil 27 - noyabrdagi majlisda muhokama qilingan va nashrga tavsiya etilgan. (4-sonli majlis bayoni).

“STAP-SEL” MChJ nashriyoti, Samarqand - 2025

ISBN: 978-9910-702-68-6

Tasdiqnoma № 033337 (27.07.2022)
Nashrga ruxsat etildi: 10.01. 2025 y.
© “STAP-SEL” MChJ nashriyoti.

3452

14.01.2025 yilda chop etildi.
Qog‘oz bichimi A5, 60x84 1/16, Ofset qog‘ozi.
“Times New Roman” garniturasi.
Nashr bosma tabog`i 24.00
Buyurtma № 0007A/25. Adadi 100 nusxa

Samarqand iqtisodiyot va servis institutining matbaa bo`limida chop etildi.
LICENSE № 025316.
REESTR № X-119112.
Manzil: Samarqand shahar, Shoxrux ko`chasi 60-uy.