

SIFAT MADANIYATI VA AXLOQIY XULQ — SIFAT MENEJMENTI TIZIMINING YANGI TALABI SIFATIDA

Muxlisboyeva Nazokat Faxriddinovna

Toshkent kimyo-texnologiya instituti,
"Metrologiya va standartlashtirish" ta'lim yo'nalishi 3-kurs talabasi.

M.M. Turdialiyeva

Ilmiy rahbar. PhD, katta o'qituvchi.

<https://doi.org/10.5281/zenodo.23343784>

Annotatsiya. Maqolada ISO 9001:2026 standartida birinchi marta majburiy talab sifatida kiritilgan «sifat madaniyati» va «axloqiy xulq» tushunchalarining mazmuni, ilmiy asoslari va amaliy ahamiyati ko'rib chiqilgan.

Ushbu talablarni mahalliy korxonalarda joriy etishdagi muammolar tahlil qilinib, sifat madaniyatini shakllantirishning to'rt yo'nalishli modeli va uni baholash uchun o'lchanadigan ko'rsatkichlar tizimi taklif etilgan.

Kalit so'zlar: sifat madaniyati, axloqiy xulq, yetakchilik, xodimlarning xabardorligi, ISO 9001:2026, ochiq xabar berish, audit.

Kirish

Sifat madaniyati g'oyasi sifat menejmenti fanida yangi emas. E. Deming o'zining mashhur 14 tamoyilida qo'rquvni yo'q qilish, bo'linmalar o'rtasidagi to'siqlarni olib tashlash va xodimlarning o'z ishidan faxrlanishiga imkon yaratish zarurligini ta'kidlagan.

J. Juran esa sifat muammolarining katta qismi xodimlarga emas, balki boshqaruv tizimiga bog'liq ekanini isbotlagan. Yapon korxonalarining muvaffaqiyati ham ko'p jihatdan texnik usullarga emas, balki tashkiliy madaniyatga asoslangan edi.

Biroq ISO 9001 standartida bu tushuncha shu paytgacha bevosita talab sifatida mavjud emas edi.

2026-yil sentabrda nashr etilgan oltinchi tahrirda vaziyat o'zgardi: 5.1.1-band yuqori rahbariyatdan sifat madaniyati va axloqiy xulqni targ'ib qilish hamda namoyish etishni talab qiladi, 7.3-band xodimlarning bu tushunchalar mohiyatini anglashini, 7.1.4-band esa ish muhitining tashkiliy madaniyatni aks ettirishini nazarda tutadi.

Tadqiqotning maqsadi — ushbu yangi talablarning mazmunini ochib berish, ularni joriy etishdagi muammolarni aniqlash va sifat madaniyatini shakllantirish hamda o'lchash bo'yicha amaliy model taklif etishdir.

Asosiy qism. Tushunchalar mazmuni

Sifat madaniyati deganda tashkilot xodimlarining sifatga oid umumiy qadriyatlari, e'tiqodlari va xulq-atvor normalari tushuniladi. U xodim hech kim kuzatmayotgan paytda ham to'g'ri ishni to'g'ri bajarishi, muammoni ko'rganda uni yashirmasdan xabar berishi va jarayonni yaxshilash uchun tashabbus ko'rsatishida namoyon bo'ladi.

Axloqiy xulq esa halollik, shaffoflik, iste'molchi va jamiyat oldidagi mas'uliyat hamda qonun va normalarni hurmat qilishni o'z ichiga oladi.

Bu ikki tushuncha o'zaro chambarchas bog'liq. Masalan, nazorat natijalarini soxtalashtirish, nuqsonli partiyani sotuvga chiqarish yoki shikoyatni yashirish — bu ham sifat madaniyatining, ham axloqiy xulqning buzilishidir.

Ayniqsa oziq-ovqat, farmatsevtika va tibbiyot sohalarida bunday holatlar iste'molchilar salomatligi uchun jiddiy xavf tug'diradi.

Muhim jihati shundaki, ISO 9001:2026 sifat madaniyati qanday ko'rinishda bo'lishi kerakligini belgilamaydi va uning ta'rifini ham bermaydi. Bu har bir tashkilotga o'z faoliyati, hajmi va xususiyatlariga mos madaniyatni shakllantirish erkinligini beradi.

Joriy etishdagi muammolar

Ta'rifning noaniqligi. Standartda aniq ta'rif yo'qligi korxonalar va auditorlar tomonidan talabning turlicha talqin qilinishiga olib keladi. Bir auditor xodimlar bilan suhbatni yetarli deb hisoblasa, boshqasi hujjatli dalil talab qilishi mumkin.

Rasmiyatchilik xavfi. Mahalliy amaliyotda har bir yangi talabga javoban yangi hujjat yaratish odati keng tarqalgan. Korxonalar «Sifat madaniyati to'g'risidagi nizom» yozib, talab bajarildi deb hisoblashi mumkin.

Xalqaro mutaxassislar ta'kidlaganidek, bunday hujjatning o'zi zaif sifat madaniyatining belgisidir, chunki madaniyat qog'ozda emas, xulqda namoyon bo'ladi.

«Ayb madaniyati». Ko'p korxonalarda nomuvofiqlik yoki xato haqida xabar bergan xodim jarimaga tortiladi yoki tanbeh oladi. Natijada xodimlar muammolarni yashiradi, ildiz sabablari aniqlanmaydi va bir xil nuqsonlar takrorlanaveradi.

Rahbariyatning namuna bo'la olmasligi. Agar rahbariyat reja bajarilishi uchun sifat talablaridan voz kechsa, xodimlarga qaratilgan har qanday sifat madaniyati dasturi ishonchini yo'qotadi.

Auditning murakkabligi. Madaniyatni hujjatlar orqali emas, faqat kuzatish, suhbat va xulq-atvor tahlili orqali baholash mumkin. Bu auditorlardan yangi ko'nikmalarni — so'rov o'tkazish, xodimlar bilan norasmiy muloqot qilish va xulq dalillarini talqin qilishni talab etadi.

Sifat madaniyatini shakllantirish modeli

Sifat madaniyatini shakllantirish uchun quyidagi to'rt yo'nalishdan iborat model taklif etiladi:

1) **Rahbariyatning shaxsiy namunasi.** Rahbarlarning ishlab chiqarish maydoniga muntazam tashrifi (Gemba-walk), sifat masalalarini yig'ilishlar kun tartibining birinchi bandiga qo'yish, sifat va muddat o'rtasida ziddiyat bo'lganda sifat foydasiga qaror qabul qilish.

2) **Ochiq xabar berish muhiti.** Xodimlar nomuvofiqlik, xavfli holat va axloqiy qoidabuzarlik haqida jazo xavfisiz, kerak bo'lsa anonim xabar bera oladigan kanal yaratish; xatolarni aybdorni izlash uchun emas, tizimni yaxshilash uchun tahlil qilish.

3) **O'qitish va xabardorlik.** Ishga qabul qilishda va yillik o'qitish dasturlarida sifat madaniyati, axloqiy xulq kodeksi va real holatlar (keysar) asosidagi mashg'ulotlarni o'tkazish.

4) **E'tirof etish va rag'batlantirish.** Sifatni yaxshilash bo'yicha takliflar bergan, nuqsonni o'z vaqtida aniqlagan xodim va jamoalarni ommaviy e'tirof etish, sifat ko'rsatkichlarini mukofot tizimiga kiritish.

Sifat madaniyatini baholash va uning rivojlanishini kuzatish uchun 1-jadvalda keltirilgan ko'rsatkichlardan foydalanish tavsiya etiladi.

1-jadval. Sifat madaniyatini baholash ko'rsatkichlari

Ko'rsatkich	O'lchov birligi	Izoh
Xodimlardan kelgan yaxshilash takliflari	bir xodimga yiliga	Tashabbuskorlik darajasini ko'rsatadi
Ixtiyoriy xabar qilingan nomuvofiqliklar ulushi	% (jamidan)	Ochiqlik va ishonch darajasini ko'rsatadi
Tuzatuvchi harakatlarni o'z vaqtida yopish	% (muddatida)	Muammolarga munosabat jiddiyligini ko'rsatadi
Xodimlar so'rovnomasi natijasi	5 ballik shkala	Madaniyatni xodimlar qanday his qilishini ko'rsatadi
Rahbariyatning ishlab chiqarishga tashriflari	oyiga, marta	Rahbariyat ishtirokini ko'rsatadi
Takroriy nomuvofiqliklar ulushi	% (jamidan)	Ildiz sabablarini bartaraf etish samarasini ko'rsatadi

Xulosa

Sifat madaniyati va axloqiy xulq talablari sifat menejmenti tizimini hujjatlar va tartiblar tizimidan odamlar xulqiga asoslangan boshqaruv tizimiga aylantiradi. Bu ISO 9001 tarixidagi eng muhim konseptual o'zgarishlardan biridir.

Talabni yangi nizom yozish bilan emas, balki rahbariyatning kundalik xulqi, ochiq xabar berish muhiti, muntazam o'qitish va o'lchanadigan ko'rsatkichlar orqali bajarish lozim.

Oliy ta'limda sifat bo'yicha mutaxassislarni tayyorlashda tashkiliy xulq, yetakchilik va kasbiy etika masalalariga ko'proq e'tibor qaratish, auditorlarni esa madaniyatni baholash usullariga o'qitish dolzarb vazifa hisoblanadi.

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. ISO 9001:2026. Quality management systems — Requirements. — Geneva: ISO, 2026.
2. ISO 9000:2026. Quality management systems — Fundamentals and vocabulary. — Geneva: ISO, 2026.
3. Deming W.E. Out of the Crisis. — Cambridge: MIT Press, 1986.
4. Juran J.M., De Feo J.A. Juran's Quality Handbook: The Complete Guide to Performance Excellence. 7th ed. — New York: McGraw-Hill, 2016.
5. SoftExpert. Everything you need to get ready for ISO 9001:2026 [Elektron resurs]. — URL: <https://blog.softexpert.com/en/iso-9001-2026/>
6. DQS. ISO 9001:2026 changes, timeline and transition [Elektron resurs]. — URL: <https://www.dqsglobal.com/en/explore/blog/iso-9001-2026-changes-timeline-transition>

7. AssurX. Preparing for quality culture requirements in ISO 9001:2026 [Elektron resurs]. — URL: <https://www.assurx.com/?p=22531>