

SIFAT MENEJMENT TIZIMI VA ULARNI KORXONALARGA JORIY QILISHNING ME'YORIY-HUQUQIY ASOSLARI

Samatov Azizjon Abdulaxatovich

Toshkent Menejment va iqtisodiyot instituti PhD, dotsenti.

ORCID: 0009-0008-1391-0720 aziz_samatov@gmail.com

Allanov Ulugbek Baxtiyorovich

Toshkent Menejment va iqtisodiyot instituti magistranti.

<https://doi.org/10.5281/zenodo.18410227>

Annotatsiya. Mazkur maqolada sifat menejment tizimi va ularni korxonalarga joriy qilishning me'yoriy-huquqiy asoslari haqida so'z yuritiladi. Maqolada fikr va mulohazalar berib o'tilgan. maqola so'ngida xulosa va adabiyotlar keltirilgan.

Kalit so'zlar: Sifat menedjmenti tizimi, sifat ko'rsatkichlari, sifat asoslari, sifat tushunchalari.

Аннотация. В статье рассматривается нормативно-правовая база внедрения систем менеджмента качества на предприятиях. Приводятся мнения и комментарии. В конце статьи приведены заключение и список литературы.

Ключевые слова: Система менеджмента качества, показатели качества, основы качества, концепции качества.

Abstract. This article discusses the regulatory and legal framework for the implementation of quality management systems in enterprises. The article presents opinions and comments. At the end of the article, a conclusion and references are provided.

Keywords: Quality management system, quality indicators, quality fundamentals, quality concepts.

Sifat ko'p asrlar davomida rivojlanib kelgan. Sifat umum ehtiyojlar va ishlab chiqarish imkoniyatlarining o'sib borishi va ularni qonoolantirish bo'yicha turli xil holatlarda rivojlangan.

Sifat – bu mahsulot yoki xizmatlarga belgilangan talablarni yoki kutilayotgan ehtiyojlarni qondirish xususiyatini anglatadigan tavsiflari yig'indisidir. Malakali xodimlar va tegishli texnologiya yordamida erishiladigan aniqlik, hamda ishlab chiqarish va mehnatning samaradorligi iste'molchi talabining qondirilishiga va sifatga olib keladi.

Sifat tushunchasini bir nechta ta'rifi mavjud:

Sifat – bu iste'molchi ehtiyojlarini qondirilishi.

Sifat – bu yuqori malakali xodimlar va yuqori texnologik qurilmalar yordamida erishiladigan unumdorlik.

Sifat – bu ishlab chiqarish va mehnatni samaradorligi. Bu ishlarni tez va aniq bajarilishi.

Sifat – bu faoliyatni optimallashtirilishi. Bu harakatlar dasturiga rioya qilinishi, qo'yilgan vazifalarni o'z vaqtida bajarilishi.

Sifat – bu rivojlanishning uzoq muddatli jarayoni.

Sifat – bu mablag' joylashtirilishi. Uzoq muddatli rejada ixtiyoriy ishni boshidanoq to'g'ri bajarilishi keyinchalik nomuvofiqliklarni bartaraf qilishdan arzon turadi.

Sifat menedjmenti tizimi - bu tashkilot sifat bilan bog'liq vazifalarni xal qiladigan usuldir.

Keng ma'noda u mahsulot sifati sohasida belgilan maqsadlarga erishish va iste'molchilar talablarini qanoatlantirish uchun qo'llaniladigan tashkilotni tashkiliy

tuzilmasi, hujjatlari, ishlab chiqarish jarayonlari va resurslarni qamrab oladi.

Sifat menedjmenti tizimi – u yoki bu faoliyat qanday va nima uchun amalga oshirilishi, vazifalarni hal qilish usullari va erishilgan natijalarni qayd qilinishi bayoni masalalarini qamrab oladi.

“Mahsulot” deganda mehnat faoliyati jarayonining moddiylashtirilgan natijasi tushunilib, u foydali xossalarga ega bo‘ladi, aniq ishlab chiqarish jarayonlarida olinadi va muayyan jamoa va shaxsiy xarakterli ehtiyojlarni qoniqtirish uchun mo‘ljallanadi.

Mahsulotlarning sifatiga e’tibor berish, XX-asrlardan beri boshlab qayd qilingan. Bu davrda savdo-sotiq aloqalari ma’lum hududlar chegarasidan chiqib, xalqaro miq’osda rivojlana boshlagan edi.

XX- asrlarda paydo bo‘lishi bilan hamma uchun majburiy qoidalar ishlab chiqila boshladi, misol uchun Hindistonda “Xammurapi” kodeksi amalga kiritilgan. Bobilning miloddan avvalgi 1792-1750 yillardagi shohi Xammurapining adolatpesha qonunlari majmui, undan ham qadimroq shoh Ur-Nammu (milodan avvalgi 2112-2094 yillar)ning qonunlari. Uning 229-moddasida qurilgan binolar buzilsa va bundan odamlar yarador bo‘lsa yoki buyumlarga zarar etkazilsa, quruvchi jarimalarga tortilishi, biron odam o‘lganida esa qatl qilinishi belgilangan.

Bunga o‘xshash qoidalar Finikiyaliklarda ham qo‘llanilgan: auditor (nazoratchi)ning sifat nazoratida yo‘l qo‘ygan xatosi uchun qo‘li kesilgan.

Qadimgi Turkiyada podshoh Boyaziddin II Ixtisabining «Bursa» qonunlarida sifatsiz tovarlar bo‘yicha jazolar belgilagan.

Xitoy imperatorlari, ishlab chiqaruvchi shaxsi va tovarning keyingi harakati hamda qaerga ishlatilishi to‘g‘risida iz qoldirilishini ta’minlash maqsadida, ishlab chiqaruvchilardan o‘z mahsulotlariga muhr bosishlarini talab qilganlar. Agar tovar belgilangan talablarga javob bermasa, ishlab chiqaruvchi va sotuvchiga iqtisodiy jazo qo‘llanilgan. Bu o‘ziga xos standartlashtirishning ilk bor yorqin namunasidir.

Shu bilan birga ta’kidlash joizki, mahsulotlarning sifatiga bo‘lgan talablar faqat mahalliy aholi tomonidan ishlab chiqarilgan tovarlarga emas, balki hamma uchun birdek amal qilardi.

Asrlar, yillar o‘tib insoniyat taraqqiy etishi bilan uning ehtiyojlari ortishi talablar o‘zgarishiga olib kelgan. Sifat masalalariga haqiqiy e’tibor XIX asrdan shakllana boshladi. Bu davrdan boshlab ishlab chiqaruvchilar o‘z tovarlariga tovar belgisi qo‘ya boshlashgan. Sifat tushunchasi biron bir hujjatga bitilganidan va qo‘llanila boshlanganidan so‘nggina standartlar kelib chiqa boshlagan.

Mahsulot sifatini yaxshilashga qaratilgan bir qancha tashabbuslar tovar ishlab chiqarish va savdo-sotiq rivojlanishi bilan olg‘a surilgan va xayotga tadbiiq etila boshlagan. Biz ulardan biri - "sifat to‘garaklari"ni ko‘rib chiqamiz.

Sifat menejment tizimi xaqida gap borar ekan, uni tamoyillariga tuxtalmasdan iloj yo‘q.

Xalqaro standartlar ISO 9000 seriyali standartlar o‘zining o‘ziga xos jixatlari mavjud ularni oson tushunish uchun ISO 9000 standarti ishlab chikilgan bu standartda lug‘ot va atamalar joy olgan bo‘lib standartda duch kelishi mumkin bo‘lgan so‘zlarning izoxini topishingiz mumkin. ISO 9001 standartida esa standart talablari urin egallagan, ISO 9002-9003 standartida esa izoxlar va xavollar keltirilgan, ISO9004 halqaro standartida esa tizimni samaradorligini oshirish usullari o‘rin egallagan.

ISO 9001-2015 standati asosan 7 tamoyildan tashkil topgan, ular kuyidagila:

- *Istemolchiga qaratilganlik*
- *Yetakchilik*

- *Xodimlarni jalb qilish*
- *Jarayonli yondashuv*
- *Doimiy yaxshilanish*
- *Dalillarga asoslangan qaror qabul qilish*
- *Uzaro manfaatdor tomonlarning aloqalari*

Xar bir bandni aloxida ko'rib chiqamiz **istemolchiga qaratilganlik** bu tamoyil ishlab chiqarish va xizmat ko'rsatish soxasi bo'lsin xar doim istemolchi talablaridan kelib chikkan xolda, ismolchini extiyojlariga mos ravishda ishni tashkil qilish tizimni samarasini belgilaydi.

Istemolchini talablarini qondidirish bozorda o'z o'rniga ega bo'lish demakdir.

Yetakchilik tamoyili esa sifat menejmenti tizimi joriy qilingan korxonada yuqori raxbariyatdan torib ishchi xodimgacha tizimda o'zini etakchiligi bilan xissa qo'shishi lozim, fakat raxbar yoki faqatgina xodim etakchi bo'lsa jamoa birlashmas ekan tizimda kamchiliklar paydo bo'ladi.

Xodimlarni jalb qilish bu eng muxim tamoyillardan biri bo'lib bunda xodimlarni to'g'ri tanlash ularni rag'batlantirish, doimiy ravishda mamlakatlarini o'shirib borish, xodimlarni ishlash uchun zarur sharoitlarni yaratish muhim bo'lib ularni dam olish vaqtlarini samarali o'tkazishga yordam berish turli imtiyozlar yartish, xodimlarni rag'batlantirish kabi ishlarni amalga oshirish xodimlarni tizimli yondashishiga ijobiy ta'sir ko'rsatadi.

Jarayonli yondashuv bu tamoyil esa tizimning ajralmas bo'lagi xisoblanadi. Sifatli maxsulot va xizmatlar jarayonli yondashuvning to'g'ri tashkil qilinganidan dalolat beradi. Tovar yoki xizmat jarayon mahsuli bo'lib, xomashyoning keltirilishidan boshlab tayyor mahsulot ko'rinishida bo'ladimi yoki istemolchiga etkazish davr xam jarayon xisoblanadi. Jarayonlar bir biriga uzviy ravishda bog'liq bo'lib undagi bir zanjirning notog'ri ishlashi oqibatida jarayon o'z maxsulini bermasligi mumkin, shuning uchun jaraayonli yondashuv dolzabligini yo'qotmaydi.

Doimiy yaxshilanish jarayoni yo'lga qo'ygandan shung tizimni doimiy ravishda yangilab turish lozim. Misol tariqasida ishlab chiqarish ob'ektlarini olsak ular o'z mijozlarini yuqori darajada ham mahsulot turlarini kengaytirish uning tashqi qoplamining ko'rinishi doimiy o'zgartirib turish mijozlarni o'ziga jalb qiladi.

Dalillarga asoslangan qarorlar qabul qilish tizimda bu tamoyil orqali optimal echimlarni topishga yordam beradi. Ko'rib chikilayotgan muammoni echimni aniqlash uchun dalilarni yig'ish va ularni to'g'riligiga ishonch xosil qilish, uni kim tomonidan, qachon yuborilganligiga etiborli bo'ish lozim, bu jarayonda korxonaning ilmiy ko'nikmasi oshib ma'lum ko'nikmalar xosil bo'ladi va albatta tashkilotning ilmiy saloxiyati oshib boradi.

Uzaro manfaatdor tomonlarning aloqalari bunda tashkilotga aloqador tomonlar ko'rib chiqiladi va tizimga aloqador tomonlar o'zaro kelishgan ish yuritishadi. Manfaatdor tomonlar tashkilot faoliyatiga bevosita ta'sir ko'rsatadi bunda demakratik ish ko'rish lozim. Tashkilot bilan munosabatlarni tartibga solish ko'proq imkoniyatlarga ega bo'lish demkdir.

Sifatni boshqarishning Yevropa tajribasi

Agar Yaponiya va AQShda ko'p yillar davomida sifatni oshirish dasturlari amalga oshirilgan bo'lsa, sifat masalalarining faol siyosati sifatni uzoq muddatli rejalashtirish amalga oshirilgan, unda Yevropada sifatni boshqarish keskin istesnolar sababli sifat nazorati mavjudligi bo'yicha orqada qolgan. 1980 yillar davomida Yevropaning barcha joylarida yuqori sifatli mahsulot va xizmatlarga hamda o'zida sifatni ta'minlashni takomilashtirishga harakatlar kuzatilgan. ISO 9000 standartlari asosida sifat tizimlari keng joriy etilgan.

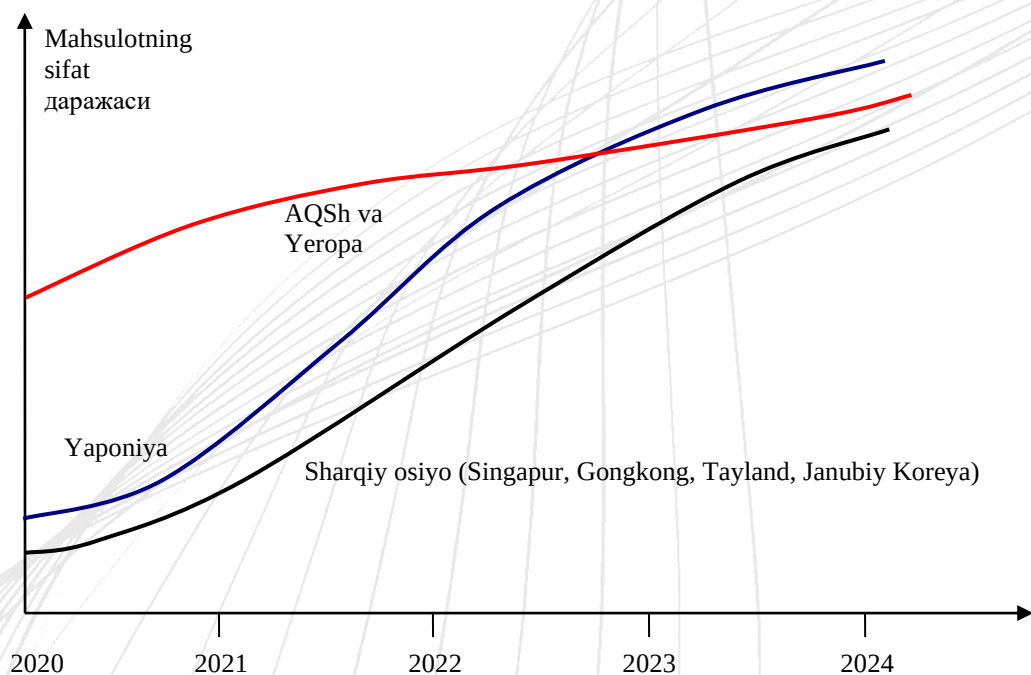
Bu yanada barqaror sifat darajasi va yanad ishonchli etkazib berish, sifat masalalari bo'yicha keyingiroq vaziyatga olib keldi.

Ta'kidlab o'tish joizki, yagona Evropa bozorini yaratishga tayyorgarlik bo'yicha G'arbiy Yevropa mamlakatlari katta va maqsadga yo'naltirilgan faoliyatlari natijasida mamlakatlar o'rtasida ishchi kuchi va samarali mahsulot almashinuvini ta'minlash yo'llari, yagona talablarni ishlab chiqildi. Bu faoliyatda asosiy o'rinni hudud miqyosida muvofiqlashtirishni amalga oshiruvchi maxsus assotsiatsiyalar va tashkilotlar egallashdi. Evropa bozoriga tayyorgarlik jarayonida ISO 9000 standartlari asosida yaratilgan sifat tizimi uchun uyg'unlashtirilgan.

Mahsulotni sertifikatlashtirishdan tashqari mahsulot sifatini baholovchi va tekshiruvchi xodimlar hamda sinov laboratoriyalari akkreditatsiyadan o'tkaziladi. Ularning faoliyatini eng muhim jihati mahsulot ishlab chiqaruvchi va ta'minotchi o'rtasida bo'lgan tushunmovchiliklarni hal qilish va iste'molchilarning talablarini qondirish ustidan nazoratni amalga oshirilishidir.

Firmalar mahsulot sifatini oshirish sohasida yanada shiddatli siyosat o'tkazib, jarayonlar esa yanada qat'iy nazoratga duchor qilingan. Sifat evropa mamlakatlarida raqobatbadoshlikni ta'minlovchi omillardan bo'lib qoldi. Bunday strategiyani amalga oshirish uchun quyidagilar talab etilgan:

1. Yagona qonuniy talablar;
2. Yagona standartlar;
3. firmaning bozorga muvofiqligiga ishonch hosil qilish uchun yagona tekshirish jarayonlar.



Mahsulotning sifat darajasi (Dj. Djuran tadqiqotiga asoslangan AQSh va Yevropa hamda Yaponiya uchun chiziqli grafigi).

Bu grafikdan 2024-yilda ushbu sohada peshqadamlikning o'zgarishi almashinishi boshlangan. Mahsulot sifati bo'yicha peshqadamlik urushdan jabrlangan, o'zining tabiiy resurslari bo'lmagan, iqtisodiy krizisda turgan, kam miqdorda mahsulot ishlab chiqargan mamlakatlar, sifatni boshqarishni tashkillashtirishning noan'anaviy usullaridan foydalanish asosida aholining hayot tarzi va mamlakat iqtisodiyotini haqiqatdan ko'tarishga erishishgan.

Sifatning miqdorga o'tishi 1985 yildan boshlab jahon bozorida sotiladigan tovarlarning yarimdan ko'p ulushi masalan, fotokamerlar (84%), kassetali video magnitofonlar (84%), soatlar (82%), kalkulyatorlar (77%), yuqori chastotali oshxona pechlari (71%), telefonli apparatlar (66%), mototsikllar (55%), rangli televizorlar (53%) va boshqalar Yaponiya tomonidan ishlab chiqarilgan. Biroq, 1991-1992 yillarda sifat sohasida peshqadam (lider) bo'lgan Yaponiyada iqtisodiy krizis boshlanib, mahsulotlar raqobatbardoshligini kamayishi va sotish hajmining o'zgarishini yuzaga keltirdi va bu vaziyatda sifat darajasi Yaponiya, AQSh va Yevropada o'zaro tenglashishiga olib keldi. Turli xil mamlakatlarda ko'plab sabablar bilan sifat darajasini yaqinlashishiga erishilgan. Ulardan asosiysi sifatni boshqarish bo'yicha ilg'or tajribalarni ijodiy almashish, yuqori sifatga erishish nazariyasi va amaliyotini evolyusion rivojlanish yo'llari insoniyat o'zlashtirishi, barcha usullar va yondashishlarni integratsiyasi bo'lib hisoblanadi. Yalpi sifatni boshqarish (TQM) tamoyillari sifatida tanilgan barcha mamlakat mutaxassislari tomonidan tan olingan bunday yagona yondashishlar ishlab chiqilgan.

XULOSA VA TAVSIYALAR

Sifat menedjment tizimi bo'yicha xalqaro standartlarni joriy qilgan korxonalarda nomuvofiqlikni boshqarish bo'yicha olib borilgan tadqiqotlarimiz natijalari bizga quyidagi xulosalar chiqarishga imkon beradi:

1. ISO 9001:2015 xalqaro standartini joriy qilgan "Neft va gaz konlari geologiyasi hamda qidiruvi instituti"da hujjatlashtirish bilan bog'liq bo'lgan nomuvofiqlikni aniqlashda SWOT tahlili usuli samarali ekanligini ta'kidlash joiz.

2. Korxonalarda sifat menejment tizimi to'g'ri ishlashini ta'minlovchi asosiy unsunlardan biri bo'lmish ichki auditni o'tkazish, rejalashtirish, nomuvofiqliklarni aniqlash, tuzatish va oldini oluvchi amallarni belgilash shu bilan birga korxonaning rivojlanishida ichki auditni o'rnini aniqlash maqsadida statistik usullardan foydalanildi.

3. Sifat menejment tizimining samarali ishlamasligining asosiy sababi, bu mutaxassis-personal bilan bog'liqligi, xususan ichki auditor o'z ishi mutaxassisi emasligi, doimiy ravishda auditni kechiktirib borishi, korxonani samarasini belgilovchi statistikaning oqsashi kabi muammolar xalqaro standartlarga muvofiq sifat menejmenti tizimining amalda ishlamasligiga olib kelishini aniqladim.

4. Nomuvofiqliklarni kelib chiqish manbalarini ko'rib chiqqan holda ularga tuzatish, oldini oluvchi amallarni kiritish tartibini tahlil qildim.

5. Tashkilotning ichki va tashqi omillarni aniqlab rasmiylashtirishda xodimlarga tushnarli va sodda til bayon etilishi zarur hisoblanadi;

6. Sifat menejment tizimi joriy qilgan korxona va tashkilotlarni o'zaro manfaatdor tomonlar bilan aloqalini to'g'ri yo'lga qo'yish va ularni talab va takliflarni urganib chiqish maqsadida anonim so'rovnomalar o'tkazishni yo'lga qo'yish.

7. Ichki audit hujjatlarini yuritish uchun esa ma'lum bir usuldan foydalanish lozim. Nazorat varaqasi – bu belgilash yoki qandaydir simvollar yordamida mos ravishda zaruriy ma'lumotlarni kiritish, uning nazorat parametrlarini oldidan qog'oz blanka ko'rinishida ma'lumotlarni qayd etish vositasidir. Bu vosita jarayonni tahlil qilish, to'g'rilash va yaxshilash uchun turli xildagi dalillarni taqdim etadi va jarayondan o'tuvchi nazorat masalalarini engillashtirishga yordam beradi.

8. Korxonaning sifat sohasidagi siyosatidan homlarni xabardorligi ta'minlash uchun esa yilda ikki marta ichki auditor xodimlarga sifat sohasidagi siyosatning roli haqida ma'lumotlar bilan taqdim etish lozim.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining PF-60-sonli "2022 — 2026 yillarga mo'ljallangan Yangi O'zbekistonning taraqqiyot strategiyasi to'g'risida"gi Farmoni, 28.01.2022 yil
2. Sifat menejmenti tizimi va uni sertifikatlashtirish: Darslik. Ismatullaev P.R., Axmedov B.M., Matyakubova P.M., Xamrokulov G'.X., Turaev Sh.A. - Toshkent 2014. – 550 b.
3. <http://www.eoq.org>
4. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:ru>
5. Норммахматов Р., Саидалиев Х. "Стандартизация и качество" журнал
6. Горбашко, Е. А. Управление качеством: учебное пособие. - СПб. [и др.]: Питер, 2016. - 382 с.: ил.