

## SIFAT MENEJMENTI TIZIMIDA HUJJATLASHTIRISH JARAYONIDA YO'L QO'YILGAN XATO VA KAMCHILIKLAR

M.T. Olimova

<https://doi.org/10.5281/zenodo.23398201>

Tashkilotlarga standartlarni joriy qilish jarayonida ayrim hujjatlar va hujjatlashtirish bilan bog'liq xato kamchiliklarga yo'l qo'yilish holatlari kuzatiladi. Xususan, ISO 9001 standartini joriy qilishda hujjatlashtirish jarayonlarga bog'liq holda o'zgarib borib, bunda asosan inson, texnika va ma'lum usullarni noto'g'ri qo'llashdan kelib chikadi.

Hujjatlashtirishda yo'l qo'yilgan xatoliklarni shartli ravishda ikki turga ajratishimiz mumkin ular:

Tashqi va ichki faktorlardan iborat.

Tashqi faktorlar –

Bu standartni joriy qilgan korxonalar tomonidan hujjatlashtirish jarayonida yo'l qo'yilgan kamchiliklar hisoblanib, ularquyidagilar:

Tashqi faktorlar Kuzatilgan kamchiliklar

1. Rahbariyatning mas'uliyatsizligi Sifat menejment tizimini ishlash tartibi va tamoyillarini yuqori rahbariyat shuningdek xodimlarga to'liq va tushunarli tarzda yoritib berilmaganligi

2. Kerakli tavsiyalarining berilmaganligi Standart joriy etayotgan tashkilot tomonidan korxonada belgilangan maqsadga erishishda duch keladigan xavf-xatarlarga nisbatan dastlabki bahoni berishda tashkilotni kelajakdagi ichki audit o'tkazish jarayoniga o'tishda kerakli tavsiyalarni berilmaganligi

3. Hamkorlikni yo'lga qo'yilmaganligi Ichki auditorlar bilan o'zaro hamkorlikni yo'lga qo'yilmaganligi

4. Soddalashtirilmaganligi Hujjatlashtirish jarayoni sodda va ma'lum sxema yoki jadvallarning yo'qligi

5. Auditorlarning jalb qilinmaganligi Standartni joriy qilishda sohaga taaluqli auditorlarni jalb qilinmaganligi

6. Shartnoma bandlariga rioya etilmaganligi Standartlashtirish maqsadida ikki tomonlama shartnoma bandlariga rioya etilmaganligi

7. Texnik xatolarSertifikatdagi texnik xatolar

ISO 9001 sertifikatni olgan korxona tomonidan qo'yilgan asosiy vazifa bu tashqi auditga korxonani bosqichma bosqich tayyorlash hisoblanadi. Bunda ichki auditor audit jarayonini rejalashtirish mobaynida ko'plab hujjatlarga ehtiyoj sezadi. Ichki hujjatlashtirish jarayonida esa ko'plab xatoliklarga duch kelinadi bular quyidagilar:

Shuningdek:

- Yuqori rahbariyat tomonidan olingan natijalarni muntazam ravishd hujjatlashtirilmaganligi;
- Manfaatdor tomonlarning ehtiyojlari va kutilmalari borasida hech qanday ish olib borilmaganligi;
- Mahsulot va xizmatlarga doir talablarni muntazam ravishda tadqiq qilinmaganligi;
- Mutaxassis auditorlarning tajriba va malakasi oshirilmaganligi;
- Iste'molchini qoniqqanligi darajasi belgilab borilmasligi hamda monitoringini amalga oshirilmasligi;

Demak, sertifikatlashtirish va standartlashtirish jarayonlari bir-biriga uzviy bog'liq, bu jarayon esa hujjatlashtirish muhim ahamiyatga ega.

Ushbu jarayonni to'g'ri tashkil etishda, dastavval auditorlarni tajribasi va malasini oshirib borish, hujjatlar bilan ishlashni o'rganib borish, ularni to'g'ri tashkil qilishdan iborat. Jarayonlar ketma-ketligini sxemalashtirish, rejalashtirish, monitoringni yo'lga qo'yish, baholash jarayonida to'g'ri hamda sodda usullardan foydalanish, nomuvofikliklar ustida doimo ishlash bu jarayonda esa istemolchilar va manfaatdor tomonlarning qiziqishlarini inobatga olgan holda qaror qabul qilish lozim.

**Foydalanilgan adabiyotlar**

1. Джуран о планировании качества, Нью-Йорк, Нью-Йорк : Свободная пресса, 1988  
Джозеф М. Джуран [https://ru.qaz.wiki/wiki/Joseph\\_M.\\_Juran#The\\_Juran\\_trilogy](https://ru.qaz.wiki/wiki/Joseph_M._Juran#The_Juran_trilogy)
2. Мхитарян, Ю. И. Совершенствование бизнеса на основе оценки и управления качеством услуг / Ю. И. Мхитарян, В. С. Лагутин. М.: Интерэккомс, 2004. 191 с.
3. Эдвардс Деминг и философия управления качеством.  
<http://quality.eup.ru/MATERIALY/guru.htm>
4. [https://studwood.ru/749301/menedzhment/kontsepsiya\\_kachestva\\_krosbi](https://studwood.ru/749301/menedzhment/kontsepsiya_kachestva_krosbi)
5. <https://uchebnik-online.com/123/1302.html>
6. Feigenbaum A. V. Quality and Productivity // Quality Progress. - 1977. - Nov. - pp. 18-21