

**Мавзу:** Халқаро стандартлар асосида сифатни бошқариш тизимларини жорий қилинишининг қонуний ва меъёрий асослари.

**Режа:**

1. Сифат менежменти тизимининг зарурияти.
2. Халқаро стандартлар асосида сифатни бошқариш тизимларини жорий қилинишининг авзалликлари.
3. Халқаро стандартлар асосида сифатни бошқариш тизимларини жорий қилинишининг қонуний ва меъёрий асослари.

### 1. Сифат менежменти тизимининг зарурияти.

**Сифат менежменти тизими** - бу ташкилот сифат билан боғлиқ вазифаларни ҳал қиладиган усулдир. Кенг маънода у маҳсулот сифати соҳасида белгилан мақсадларга эришиш ва истеъмолчилар талабларини қаноатлантириш учун қўлланиладиган ташкилотни ташкилий тузилмаси, ҳужжатлари, ишлаб чиқариш жараёнлари ва ресурсларни қамраб олади.



**Сифат менежменти тизими** – у ёки бу фаолият қандай ва нима учун амалга оширилиши, вазифаларни ҳал қилиш усуллари ва эришилган натижаларни қайд қилиниши баёни масалаларини қамраб олади.

ISO стандартларининг пайдо бўлиши сифатни таъминлашда корхона имконияти тўғрисида, таъминотчилар ишончилиги тўғрисида етарли ва ишончлик билан хулосалар қилиш мумкинлигини, сифат тизими қандай мезонларга жавоб бериши кераклиги саволларига, сифат тизими орқали жавоб берилди.

ISO 9000 туркумли стандартлар ва бошқа халқаро стандартлар каби, тавсиянома бўлиб ҳисобланади. Негаки, уларни ўзининг шартларига «яқинлаштириш», кўплаб мамлакатларда уни миллий сифатида қабул қилинган. Улар Ўзбекистонда ҳам, масалан, O‘z DSt ISO 9000, O‘z DSt ISO 9001, O‘z DSt ISO 9004 ва O‘z DSt ISO 19011 амалдаги давлат стандартлари тизимида сертификатлаштириш учун юритилади.

Нега энди уларни жорий қилиш керак? Улар бозор шароитларида нимани беради? деган саволларга тўхталиб ўтамиз.

Замонавий бозор, яъни, товарларни эркин айланиши хусусияти, жаҳон бозори номини олди. У қуйидаги тавсифларга эга бўлади:

*Мазмунли товарлар:* бозорда сезиларли даражада талаб ва таклифларни ўсиши.

*Истеъмолчиларни хабардорлиги:* истеъмолчи ҳақ, одатда, у нимани хоҳлашини билади.

*Ўзгарувчанлик:* илмий-техникавий тараққиётни ўзгариши, юқори технологияларни жадал ривожланиши, бир вақтда бозорда ишловчи рақобатчиларнинг миқдорини кўплиги – бир хилдаги товарларни ишлаб чиқарувчиларни таклиф ва талабларни доимий ўзгартирадилар.

Товарни танлашда, ҳал қилувчи ролни ўйновчи, рақобатбардошликнинг олти асосий мезони деб қуйидагиларни айтиш мумкин.



*Сифат.* Истеъмолчи, шак-шубҳасиз бир хил шароитда товарнинг ишончилиги, хавфсизлиги, кўпроқ афзал жозибадорлигига аҳамият беради.

*Нарх.* Товар нархи, унинг синфига боғлиқ бўлиб ва аниқланган тўловчанлик даражасига мўлжалланган.

*Етказиш муддати.* Кўп ҳолатларда бу омил нархлашдан ҳам кўпроқ аҳамиятга эга.

*Эксплуатация қиймати:* товарнинг устунликка эгаллиги, яъни истеъмолчига эксплуатация қилиш арзон тушади.



*Хизмат кўрсатиш қулайлиги.* Бу ерда техник хизмат кўрсатиш ва маҳсулотни таъмирлаш, ҳамда уни мумкин бўлган тармоқ пунктлари мавжудлиги жиддий ўрин тутади.

*Ишониш.* Ишониш тайёрловчининг обрӯ-эътиборини, давомийлик натижасида шаклланиши ва бозор ишларидан ҳеч камчилик топиб бўлмаслик деб таърифланади.

Ишончни қозониш усулларида бири маҳсулотни сертификатлаштириш ёки тайёрловчини нуфузли идоралар томонидан сифат тизимини сертификатлашидир.

Келтирилган рақобатбардошлик мезонларининг биринчи учтаси (сифат, нарх, етказиш муддати) одатда, муҳим бўлиб ҳисобланади. Бунда маҳсулот сифати энг юқори муҳим аҳамиятга эга бўлади. Сифатга берилган устунлик стратегияси, бу жаҳон бозорида корхона таклифи турғунлиги давомийлигини таъминлайди. Агарда устунликлар ўзгарса, масалан, сифатга зиён етказилиб таннархни тушиб кетиши ҳисобида юқори фойда олинса, у ҳолда бир қанча вақт самара бериши мумкин, лекин, охирида корхонани бозордан чиқиб кетишига тўғри келади. Бундай стратегия «корхоналар-парвоналар» учун тавсифланган ва қўйиладиган масала – қисқа вақт бозорда бўлиниб максимум фойда олишдир.

Бундай шаклда, жаҳон бозори шароитларида Ўзбекистон иқтисодиётининг интеграллашишида, корхоналар учун, унинг таклифлари барқарорликга интилиши, сифат, нарх, етказиш муддатларига риоя қилиш ва бошқа мезонлар бўйича масалаларда рақобатчилар олдида, имкониятни таъминловчи менежмент зарурдир. Бунда ўзгариб турувчанликни бозор талаб қилади, негаки, менежмент тизими мослашувчанлиги ва бу ўзгарувчанликларга хусусий мослашувчанлиги мавжуддир.

Демак, жаҳон бозорига ISO 9000 туркумли стандартларига мувофиқ, бугунги кун даражасида сифат тизимини минимал тенглаштириш лозим.

Агарда, корхона сифат тизими тавсифлари бозор талабларига тўғри келмаса ҳам, улар ишлайди, лекин бундай корхоналар узок яшашмайди ёки машаққатликда кун кечиришади.

Агарда бугун корхона тараққий топса, лекин, ўзгаришни сезмаса, бозорга чиқиши ва ўзининг сифат тизимини тўғрилигини янгиламаса, бундай корхоналар жиддий муаммоларни кутиши мумкин, негаки, рақобатчилар ғафлатда қолмаган ва улар кўпчиликни ташкил этади.

## **2. Халқаро стандартлар асосида сифатни бошқариш тизимларини жорий қилинишининг авзалликлари.**

Бозорда муайян маҳсулотни аниқлаб ва уни ишлаб чиқаришни ўзлаштира, ҳамда керакли ўрнини топса муваффақият қозонади. Бунда корхона экспортга мўлжалланган хусусиятига кафолатга эришиш учун, айнаи вақтда технологик назорат жараёнлари ва мукамал маъмурий бошқарувини ўзигина етишмаслигини айтиб ўтиш лозим. Маҳсулотларга техник шартларнинг мавжудлиги гарчан, унинг сифатига, бир қанча технология ва ўзгариб турувчанлигига доир шартлар ҳамда бракка чиқаришга, ноишлаб чиқариш харажатларида етказиб бериш муддатининг бекор бўлишига сабабларни қисман пайдо бўлишини яхши тавсифлари бўлиб ҳисобланмайди.

Бозорда барқарорлик давомийлигига ва пешқадамликка интилиш учун қуйидаги зарур:

- корхона ишляптими, бозор талаблари ва тавсифларини ўрганиш, таҳлил қилиб бориш ва ундан келиб чиқадиган фаразларни ўрганиш;
- ушбу бозорда рақобатбардошлик мезонларини шакллантириш;

– юзага келаётган турли хил иш ҳолатлари учун илғор мезонларни аниқлаш;

– сифат тизимини қўллаш ва уни такомиллаштириш.

ISO 9000 халқаро стандарти халқаро амалиётда текширилган истеъмолчиларни кутиши ва талабларини қондириш мақсади билан бизнес-жараёнларни бошқаришга тизимли ёндашув бошқарув моделини тавсия этади. ISO 9001 стандарти бўйича сертификатлаштиришнинг муҳим омилларидан бири халқаро стандартларга мувофиқ сифат менежменти тизими тасдиқловчи аккредитланган сертификатлаштириш идораси бўлса, унда компания сифат менежменти соҳасидаги ўзининг ҳаракатларини халқаро ва миллий даражаларда тан олишини қўлга киритиш бўлиб ҳисобланади.

ISO 9000 туркумли стандартларни фаолият тури, катта-кичиклиги ва қонуний шаклларига боғлиқ бўлмаган ихтиёрий ташкилотларга қўллаш мумкин ва универсал бўлиб ҳисобланади. Ҳозирги кунда ISO 9001:2008 бутун дунё бўйича ва шу жумладан, Ўзбекистонда ҳам сифат менежментини сертификатлаштириш стандарти кўпроқ оммалашган бўлиб ҳисобланади. ISO 9001:2008 стандартини жорий қилиш ташкилотларга муайян имконияларни беради ва уни қуйидаги шаклда синфлаш мумкин:

#### 1) ТАШКИЛИЙ:

– мунтазамли бошқариш;

– жавобгарлик ва ваколатларни аниқ тақсимлаш;

– жараёнлар ва ишларни кўзда тутилгандек ўзаро фаолияти;

– стратегик бошқариш учун юқори раҳбариятни тайинлаш.

Ишлаб чиқариш ходимларининг ишларини технологик жараёнлар ва қурилмаларни турғун ишлашини, уларни малакаси ва лаёқатини ҳисобга олиб ишлаш хавфсизлигини ошириш.

## 2) ИҚТИСОДИЙ:

- меҳнат самарадорлигини ошириш, ресурслардан фойдаланишини оптималлаштириш;
- «яширин ишлаб чиқариш»ни қисқартириш – номувофиқликни бартараф қилишга харажатлар;
- ишлаб чиқаришда яроқсиз қурилмалар, асбоб-ускуналар ва ўлчаш воситаларидан қўлланилишидан иқтисодий зарарларни қисқартириш;
- турли хил номувофиқликлар билан боғлиқ компания қарз тўловлари, жарималар ва истеъмолчилар томонидан шикоятларни қисқартириш;
- сотув бозорини кенгайтириш.

## 3) ОБРЎ - ЭЪТИБОРЛИЛИГИ:

- барча қизиқувчи томонларнинг кўз ўнгида обрўсининг яхшиланиши;
- истеъмолчиларига содиқлигини қўлга киритиш;
- ходимлар одоб-ахлоқини ошириш, психологик муҳитни яхшилаш;
- таъминотчилар билан муносабатни яхшилаш;
- сифат бўйича танловларда қатнашиш вазиятларини кучайиши, сифат менежменти соҳасида компания ишларини миллий ва ҳалқаро даражада тан олинishi.

## 4) СТРАТЕГИК:

- компания интеллектуал салоҳиятида ходимлар маҳорати ва билимининг изчиллиги;
- компания маблағини ошиши ва номатериал активларини ўсиши;
- бизнесни кўпайтириш имконияти;
- бизнес-жараёнларни ре-инжинирингга тайёрланганлиги.

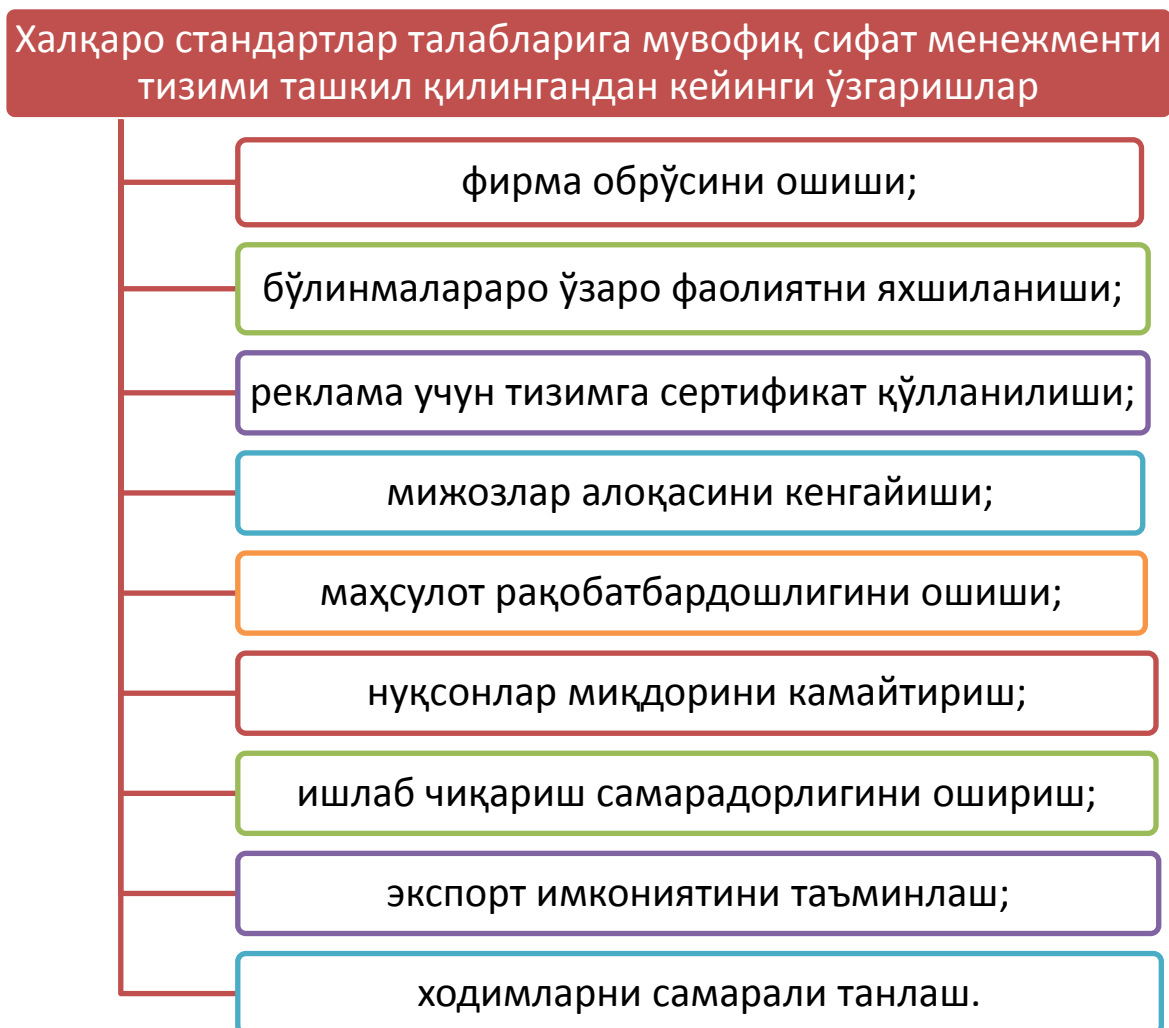
Бир қанча сифат тизимини сертификатлаштиришда қатнашган экспертлар таҳлиллари асосида, ISO 9000 серияси бўйича сифат тизимини жорий қилган, корхоналар ишлаш самарадорлиги, жорий қилмаганларга қараганда 2-3 марта юқори деб хулоса қилишган. Хитой мутахассислари статистик гуруҳлаш усули асосидаги тадқиқот натижалари шуни кўрсатганки, шубҳасиз тизимни жорий қилган корхоналар ушбу ишни бошламаган бир турдаги корхоналар билан солиштирилганда, энг юқори самарадорлик фаолиятига эришишган.

### **3. Халқаро стандартлар асосида сифатни бошқариш тизимларини жорий қилинишининг қонуний ва меъёрий асослари.**

Назорат, таҳлил ва ишлаб чиқариш жараёнларини асосий нуқталарини даврий кузатиш ва бошқариш жараёнлари, жумладан, халқаро стандарт талабларига мувофиқ сифат менежменти тизими корхона фаолиятини узлуксиз такомиллаштириш ва яхши бошқарувчанлигини хужжатлаштириш ҳисобига таъминланади. Бунда ISO 9001:2008 стандарт бўйича сифат менежменти тизими сертификатини олишнинг ютуғи ва бошқа мақсадлари – корхона қийматини оширишда (инвестициялар киритиш, маблағлаштириш, келгусидаги сотиш ва бошқалар) асосий восита бўлиши мумкин. Амалиёт шуни кўрсатадики, халқаро стандартлар талабларига мувофиқ ташкил қилинган сифат менежменти тизими корхона қийматини, амалда 5-10% гача ошириши мумкин.

Айни вақтда шуни англаш керакки, барча таъкидланган имкониятларга бирданига эришилмайди, етарли бир қанча вақтда, балки бир неча йилдан сўнг, қачонки, ташкилот ўзининг ишларини ташкиллаштиришни ҳақиқатдан ҳам ўзлаштиргандагина эришилади.

Лекин биринчи вақтда жорий қилилгандан сўнг қуйидаги ижобий ўзгаришлар, яъни қатор корхоналардан сўровларда аниқланган:



Сифат менежменти тизимининг энг асосий аҳамиятли омилларидан бири уни аниқланган сертификатлаштириш схемалари бўйича маҳсулот ишлаб чиқаришни тасдиқлаш учун қўллаш бўлиб ҳисобланади.

Хавфсизликга талаб ва сифатга ихтиёрий бўлмаган эмас, балки, ишлаб чиқаришни юқори ташкиллаштириш билан эришиш. Ташкилотда фойдаланилаётган сифатни бошқариш жараёнлари тизими мавжудлиги, ташкилот ташқи ва ички бозорларда рақобатбардошли бўлиши ва ноишлаб чиқариш йўқотишларни бартараф қилишда фойдаланилади. Бу бозор

шароитида ташкилотда керагидан ҳам кўп ишчилар ишлаши ва қачонки фойда ишлар, хизматлар ва маҳсулотларни талаб қилинган хавфсиз ва сифатли бўлишини таъминлаш ўрни билан ташкилотни бошқарувчи раҳбарият қарашларига тўғридан-тўғри боғлиқ бўлади.

Бундан ташқари, бирор бир ташкилот O'z DSt ISO 9001 талабларига мувофиқ менежмент тизими тасдиқланмасдан, халқаро тендерларда қатнашишга қабул қилиниши мумкин эмас. Буюртмачи ташкилотдан хавфсизлик бўйича махсус талаблар ва умумий, ҳамда шартномада кўрсатилган, сифат бўйича буюртмачининг қўшимча талаблари бажарилиши барқарорлигини таъминлаш кафолатини талаб қилади. Ўзбекистон Бутун жаҳон савдо ташкилоти (БЖСТ) (Всемирный торговый организации - ВТО)га кириши хорижий ҳамкорлар учун бизнинг бозорни кенгроқ очиш, халқаро қоидаларни қабул қилиш заруриятини ҳосил қилади. Ҳаққоний ва самарасиз амалдаги тизимларига тизим сертификатининг мавжудлиги ташкилотни қутқармайди, у ноишлаб чиқариш йўқотишлари сингари кириб келади. Маҳсулот сифатининг барқарорлигини таъминлаш имконияти бўлмаса, у зиён етказишга олиб келади.

Ташкилот раҳбарлари, хорижий компаниялар билан бир даражада муваффақиятли ишлашни хоҳлашса, ташкилотда амалга оширилаётган, барча жараёнлар сифатини бошқаришни ўзлаштириши лозим. Агар жааёнларни бажариш қоидалари ва ташкилий тартиблари расмий тавсифланмаган (ёзилмаган) ва жараённи амалга оширишда сифат учун жавобгар шахс йўқ бўлса бошқариш бўлиши мумкин эмас. Юқори раҳбарият бошқариш ёки ушбу жараёнлар доирасида керакли қарорларни қабул қилувчи жавобгар шахсга ваколатлар бериши лозим. Фақат бундай бошқариш тизими Ўзбекистонни халқаро иқтисодиётга кириш истиқболини амалга оширишда самарали бўлиб ҳисобланади.

Ташкилот мувофиқликни декларациялаш учун ҳужжатларни шакллантириш вақтида, маҳсулот ишлаб чиқаришга мажбурий талабларни бажарилишини барқарорлигини таъминлаш кафолатини, ташкилотда менежмент тизими мавжудлигини тасдиқловчи, исботловчи техникавий ҳужжатлари сифатида келтиришни сўраш ҳуқуқига эга.