

Мавзу: Квалиметрия ва маҳсулот сифатининг асосий тушунчалари.

Режа:

1. Сифат тушунчаси.
2. Маҳсулот сифати ва уни ривожлантиришга қаратилган сифат тўғараклари.
3. Квалиметриянинг асосий тушунчалари.

1. Сифат тушунчаси.

Сифат кўп асрлар давомида ривожланиб келган. Сифат умум эҳтиёжлар ва ишлаб чиқариш имкониятларининг ўсиб бориши ва уларни қаноатлантириш бўйича турли хил ҳолатларда ривожланган. Сифат тушунчаси эволюцияси 1-жадвалда келтирилган.

Айнан вақт ўтиши билан сифатнинг моҳияти ва ривожланиш жараёни, унинг параметрлари охириги ўн йилликда сифат тушунчасининг ўзи ва унга ёндашишлар ҳамда талаблар зудлик билан ўзгарди.

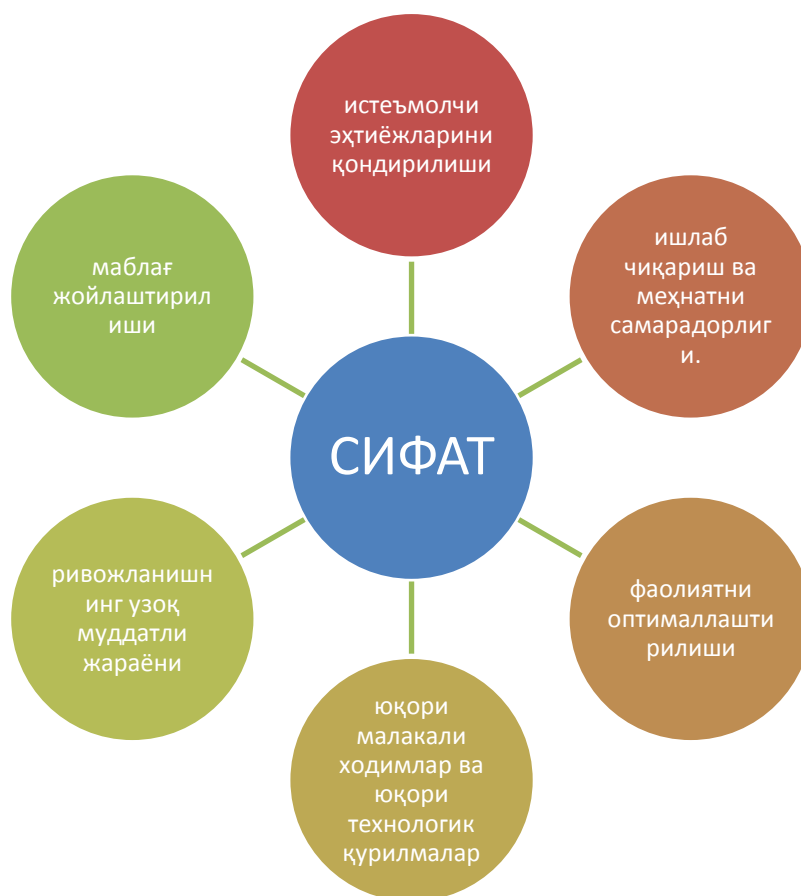
Сифат – бу маҳсулот ёки хизматларга белгиланган талабларни ёки кутилаётган эҳтиёжларни қондириш хусусиятини аниқлаётган тавсифлари йиғиндиси. Малакали ходимлар ва тегишли технология ёрдамида эришилаётган аниқлик, ҳамда ишлаб чиқариш ва меҳнатнинг самарадорлиги истеъмолчи талабининг қондирилишига ва сифатга олиб келади.



Сифат тушунчасининг тарихий эволюцияси

Таъриф муаллифи	Сифат тушунчасини таърифланиши
Аристотель (эрамиздан олдинги учинчи аср)	Нарсаларни ўзаро фаркланиши. “яхши-ёмон” аломатлари бўйича солиштириш (нисбати)
Гегель (эрамизнинг боши 19 аср)	Сифат бор, биринчи навбатда турмуш тарзи билан бир-бирга ўхшашлиги аниқланган, ҳеч нарса тўхтаб қолмайди, унда нимадир бор, у ўзининг сифатини йўқотади.
Хитойча талқини	Сифатни белгиловчи икки элементдан таркиб топган - “тенглик” ва “пул” (сифат=тенглик+пул) иероглиф, шундай экан сифат “юқори классли”, “қиммат” тушунчалари билан бир-бирига ўхшаш.
Шухарт (1931 йил)	Сифатнинг иккита жиҳати мавжуд: - ҳолисона физикавий тавсифи, - субъектив томони: қанчалик “яхши” нарса.
Исикова К. (1950 йил)	Сифат истеъмолчини ҳақиқатдан қаноатлантиради
Джуран Дж.М. (1974 йил)	Фойдаланиш учун (қўлланилишига мувофиқ) яроқли. Сифат – мавжуд истеъмочиларни қаноатлангалик даражасидир. Сифатни амалга ошириш учун ишлаб чиқарувчи истеъмолчилар талабларини билиш лозим ва ўзининг маҳсулотини шундай қилиши керакки, улар бу талабларидан қаноатланишлансин.
ГОСТ 15467-79	Маҳсулот сифати – маҳсулотнинг уни қўлланишга мувофиқ аниқланган эҳтиёжларни қаноатлантиришга хизмат қилувчи хоссаларининг йиғиндисидир.
ISO 8402-86 халқаро стандарти	Сифат – кутилаётган эҳтиёжлар ёки шартли қаноатланиш хусусиятларини берувчи маҳсулот ёки хизматнинг тавсифлари ва хоссаларининг йиғиндисидир.

Сифат тушунчасини бир нечта таърифи мавжуд:



2. Маҳсулот сифати ва уни ривожлантиришга қаратилган сифат тўғараклари.

“Маҳсулот” деганда меҳнат фаолияти жараёнининг моддийлаштирилган натижаси тушунилиб, у фойдали хоссаларга эга бўлади, аниқ ишлаб чиқариш жараёнларида олинади ва муайян жамоа ва шахсий характерли эҳтиёжларни қониктириш учун мўлжалланади.

Маҳсулотларнинг сифатига эътибор бериш эрамиздан аввалги 2150 йиллардан бери бошлаб қайд қилинган. Бу даврда савдо-сотик алоқалари маълум ҳудудлар чегарасидан чиқиб, халқаро миқёсда ривожлана бошлаган эди.

Ўтроқчилик пайдо бўлиши билан ҳамма учун мажбурий қоидалар ишлаб чиқиладиган бўлади, мисол учун Ҳиндистонда “Хаммурапи” кодекси амалга киритилган. Бобилнинг милоддан аввалги 1792-1750 йиллардаги шоҳи Хаммурапининг адолатпеша қонунлари мажмуи, ундан ҳам қадимроқ шоҳ Ур-Намму (милоддан аввалги 2112-2094 йиллар)нинг қонунлари. Унинг 229-моддасида қурилган бинолар бузилса ва бундан одамлар ярадор бўлса ёки буюмларга зарар етказилса, қурувчи жарималарга тортилиши, бирон одам ўлганида эса қатл қилиниши белгиланган.

Бунга ўхшаш қоидалар Финикияликларда ҳам қўлланилган: аудитор (назоратчи)нинг сифат назоратида йўл қўйган хатоси учун қўли кесилган.

Қадимги Туркияда подшоҳ Боязиддин II Ихтисабининг «Бурса» қонунларида сифатсиз товарлар бўйича жазолар белгилаган.

Хитой императорлари, ишлаб чиқарувчи шахси ва товарнинг кейинги ҳаракати ҳамда қаерга ишлатилиши тўғрисида из қолдирилишини таъминлаш мақсадида, ишлаб чиқарувчилардан ўз маҳсулотларига муҳр босишларини талаб қилганлар. Агар товар белгиланган талабларга жавоб бермаса, ишлаб чиқарувчи ва сотувчига иқтисодий жазо қўлланилган. Бу ўзига хос стандартлаштиришнинг илк бор ёрқин намунаси.

Шу билан бирга таъкидлаш жоизки, маҳсулотларнинг сифатига бўлган талаблар фақат маҳаллий аҳоли томонидан ишлаб чиқарилган товарларга эмас, балки ҳамма учун бирдек амал қиларди.

Йиллар, асрлар ўтиб инсоният тараққий этиши билан унинг эҳтиёжлари ортиши талаблар ўзгаришига олиб келган. Сифат масалаларига ҳақиқий эътибор XIX асрдан шакллана бошлади. Бу даврдан бошлаб ишлаб чиқарувчилар ўз товарларига товар белгиси қўя

бошлаган. Сифат тушунчаси бирон бир ҳужжатга битилганидан ва қўлланила бошланганидан сўнггина стандартлар келиб чиқа бошлаган.

Маҳсулот сифатини яхшилашга қаратилган бир қанча ташаббуслар товар ишлаб чиқариш ва савдо-сотик ривожланиши билан олға сурилган ва ҳаётга тадбиқ этила бошлаган. Биз улардан бири - "сифат тўғараклари"ни кўриб чиқамиз.

Сифат тўғараклари ишчилар, муҳандислар ва хизматчилардан ташкил топган ихтиёрий жамоа йиғилмаларидир. Уларнинг сони ва таркиби ишлаб чиқаришнинг эҳтиёжидан ва аниқ иш шароитларидан келиб чиққан.

Сифат тўғараклари корхона ходимлари томонидан ўзларининг мақсадлари ва вазифаларини аниқ билишга шароит яратади, ходимларни маҳсулотнинг сифатини юқори даражада таъминлашга сафарбар қилади.

Сифат тўғаракларининг асосий мақсади сифатни яхшилашнинг туб моҳиятини эар бир ходимга етказиш, технологик жараёнларни такомиллаштириш, меҳнатни ва ишлаб чиқаришни тўғри ташкил қилиш билан боғлиқ бўлган таклифларни жорий қилишдан иборат.

Тўғаракларда сифат назорати соҳасида ишлайдиган ходимларнинг малакасини ошириш, сифат назорати усулларини тарғибот қилиш, ҳар бир бўлинма цех миқёсида сифат назоратини такомиллаштириш, ишлаб чиқарилаётган маҳсулотнинг ишончлили ва чидамлилигини ошириш, юқори сифатли буюмларни ишлаб чиқаришни кўпайтириш, камчиликларни ва рекламацияларни бартараф этиш, меҳнат унумдорлигини ошириш, ишлаб чиқариш суръатини кўтариш, ресурсларни тежамкорлик билан сарфлаш каби масалалар асосий мақсад қилиб белгиланди.

Дунёнинг кўпгина мамлакатлари ўз маҳсулотларининг сифатини ошириш учун маълум тадбирлар, тажрибаларга суяниб ютуқларга эришган. Японияда 60-йилларнинг бошида сифат тўғарақларига алоҳида эътибор берилди бошлаган. Аҳолиси зич, ўзининг ер ости бойликларига эга эмас, саноати асосан ташқаридан келтириладиган ҳом ашёга ихтисослашган, худудининг 70 фоизи тоғликлардан ташкил топган бу давлат II-Жаҳон урушидан кейин ўзининг ички ресурсларни жалб қилишга мажбур бўлди.

Биринчи сифат тўгарақи «Sharp» корхонасида ташкил этилди. У даврда фирма граммофон учун игналар ишлаб чиқарар эди. Маҳсулотнинг сифатини ошириш ва маркетинг тадқиқотларни ривожлантириш натижасида корхона кенгайди ва экспорт учун маҳсулот чиқара бошлади.

1962 йилдан бошлаб Японияда "Усталар ва бригадалар учун сифатни бошқариш" журнали чиқа бошлади. Журнал саҳифаларида босилиб чиқадиган мақолалар орқали сифатни бошқариш тизимидаги янгиликларни кенг оммага, айниқса ишчиларга етказишга, баъзи кўрсатмаларни тушунарли бўлишини таъминлашга ҳаракат қилинди.

Натижада 1967 йилнинг июнь ойига келиб 10 мингга яқин тўғарақлар қайд қилинган бўлса, 1969 йилда бу рақам 20 мингга, 1979 йилнинг июнида 100 мингга ташкил қилди. 1987 йил март ойида «сифат тўғарақлари» оқими ўзининг 25 йиллигида 250 мингга тўғарақлар борлигини қайд этди.

Тўғарақларнинг ишлари мунтазам равишда Ҳукумат томонидан махсус тузилган "Олимлар ва муҳандислар иттифоқи" деб аталмиш тузилма томонидан кузатилади ва таҳлил қилинади.

Ҳозирга вақтда сифат тўғарақлари қатор ривожланган давлатларда, жумладан Америка Қўшма Штатларида, Германия, Бельгия каби

Европанинг бир қанча мамлакатларида, Хитой Халқ Республикасида ҳам фаол ишлаб турибди.

АҚШда ишлаб чиқаришнинг айрим қисмларида тажрибавий тўғараклар ташкил қилиниб ва ижобий натижадан сўнггина уни кенг кўламда жорий қила бошлайдилар.

АҚШда сифат тўғаракларидаги ташкилий гуруҳларга қўйиладиган талаблар: тўғаракда қатнашиш ихтиёрий бўлиши, тўғарак раҳбарлари етарли малакага эга бўлмоғи, ҳамма даражадаги мутахассислар сифат тўғараги ишига ёрдам беришга масъул, фирманинг энг юқори раҳбарияти томонидан сифат тўғаракларининг режаларини ҳимоя қилиш кафолатланади. Тўғарак аъзолари ва уларнинг раҳбарлари ҳал қилинувчи муаммоларни ўзлари танлайдилар. Тўғаракда маъмуриятга тегишли муаммолар кўрилмайди.

«Тўғаракчилар» статистик назорат усулларининг натижавийлигини ўрганадилар, муаммоларни ҳал қилиш усулларини таҳлил қилишади. Бундан ташқари баҳс ўтказиш қоидалари, келишмовчиликларни ҳал қилиш усуллари, эшитишга ўргатиш, жанжалли шароитларни келтирмаслик кабилар тўғарак раҳбарларига махсус предмет тариқасида ўргатилади.

Ғарбий Европадаги тўғараклар ўзларига хос хусусиятларга эгадирлар: кўпроқ ўзаро тушунишни, шароитлар ва меҳнат ҳавфсизлигини яхшилаш масалаларига кўпроқ эътибор бериш асосий ўринни эгаллади.

Сифат тўғаракларининг фаолияти фақатгина корхона ишларини яхшилаш билан бир қаторда бошқариш аппаратининг ишларини яхшилаш, иш юритишни осонлаштириш, ҳужжатлар сонини камайтириш ва қарорлар қабул қилишни такомиллаштириш масалалари билан ҳам шуғулланади.

Белгияда шундай тўғараклар ташаббускорлари Сифат тўғарагининг амалий уюшмасига бирлашган. Мамлакат бўйлаб 2000 сифат тўғараклари фаолият кўрсатаётганликлари қайд қилинган. Мамлакатдаги кўпгина фирмалар ялпи сифат назоратини жорий қилишган. Бу эса ўз навбатида сифат тўғарагининг мавқеини бирмунча оширди.

1986 йили Италия миллий уюшмаси сифат тўғаракларини ташкил қилди ва ҳозирга келиб бу мамлакатда 4000 дан ортиқ корхоналарда сифат тўғараклари мавжуд.

Швециянинг Сифат тўғараги уюшмаси ўз қаторига 1100 корхонани бирлаштирган.

Хитой Халқ Республикасида 1980 йилда мамлакат бўйича 100 мингдан ортиқ "Сифат тўғараклари" қайд қилинган. 1995 йилга келиб, уларнинг сони 500 мингдан ошди. Хитой тўғараклари муҳандис-техник ходимларни, ишчиларни ва бошқарув бўғинидаги хизматчиларни бирлаштирадиган тўғаракларни ўз ичига олади.

Хитой тўғаракларнинг фаолиятини ривожлантириш давлат истиқболи режасига киритилган. Шунинг учун сифат тўғаракларини яратишда ва таклифларни жорий қилишда илмий техникавий уюшма, Умумхитой касаба бирлашмаларининг уюшмаси, Коммунистик ёшлар Иттифоқи сингари давлат ва жамоа ташкилотлари фаол қатнашмоқда.

Тўғаракларнинг умумий раҳбарлигини ва уларнинг ишларини мувофиқлаштиришни сифат назорати бўйича Хитой уюшмаси амалга оширади.

Маҳсулот сифатининг яхшиланиши саноатни ҳар тарафлама ривожланишига, мустаҳкамланишига олиб келиб, давлатнинг иқтисодий кудратини оширишга муносиб ҳисса бўлиб қўшилади.

3. Квалиметриянинг асосий тушунчалари.

Махсулот сифатини баҳолаш ва уни ошириш учун сифат даражасини баҳолаш зарурдир. Махсулот сифатини миқдорий жихатдан баҳолаш билан боғлиқ бўлган фаолият соҳасига *квалиметрия* дейилади.

Махсулотнинг сифати даражасини баҳолаш махсулот сифатини системасида зарурий бошқарув таъсирини амалга оширишда асос бўлиб хизмат қилади. Умумий кўринишида махсулот сифатини баҳолаш куйидаги босқичларда амалга оширилиши мумкин (1-расм).



1- расм. Махсулот сифати даражасини баҳолаш босқичлари

Босқичларнинг мазмуни ва уларнинг ҳар бирида бажариладиган ишнинг хажми махсулот сифатини баҳолашдан кўйилган мақсадга боғлиқдир.

Баҳолашдан мақсад:

Кўриб чиқиш учун сифатнинг қайси кўрсаткичларини танлаш, қандай аниқликда уларнинг қийматини аниқлаш, бунинг учун қандай воситалар зарурлиги, баҳолаш натижаларини қандай формада ифодалаш ва кўрсаткичларни қандай қайта ишлаш мумкинлигини аниқлашдан иборатдир.

Махсулотнинг хосса ва хусусиятлари миқдорий ҳамда сифат жihatдан тавсифланиши мумкин. Сифат тавсифлари-булар, масалан, махсулотнинг замонавий мода йўналишига, дизайнга, рангларга мос келиши ва бошқалар бўлиши мумкин.