

Мавзу: Кириш. “Квалиметрия ва сифатни бошқаришнинг назарий асослари” ривожланиш тарихи.

Режа:

1. Кириш
2. Сифатни бошқаришнинг ривожланиш босқичлари
3. Маҳсулот сифатини ошириш ва бошқариш тизими

1. Кириш

“Квалиметрия ва сифатни бошқаришнинг назарий асослари” фанидан фойдаланиш ишлаб чиқариш жараёнларидаги ва маҳсулот сифатига таъсир этувчи ўзгарувчанликларни тушунишга ва бинобарин, муаммоларни ҳал этишда ва натижавийлик ва самарадорликни оширишда ташкилотларга ёрдам беради. Бу усуллар қарор қабул қилишда мавжуд маълумотлардан унумли фойдаланишга ёрдам беради.

“Квалиметрия ва сифатни бошқаришнинг назарий асослари” фани бундай ўзгарувчанликни, ҳатто маълумотлар сони нисбатан чекланган бўлса ҳам ўлчаш, таърифлар, таҳлил этиш, ифодалаш ва моделлашда ёрдам беради. Маълумотларни статистик таҳлил этиш ўзгарувчанликнинг табиатини, масштабини ва сабабларини яхшироқ тушунишда ёрдам бериши, бинобарин, ўзгарувчанлик натижасида пайдо бўладиган муаммоларни ҳал этиш ва ҳатто олдини олишда шунингдек, доимий яхшилашда кўмаклашади.

ISO 10017 халқаро стандарти бўйича сифат менежменти тизимида статистик усулларни қўлланилишини ўрганиш сифатни бошқаришда самарали тизим кўринишида шакллантиради.

Республикамизнинг ички ва ташқи бозорларида ишлаб чиқариш рақобатбардошлиги ва маҳсулотлар сифатини ошириш масалаларига тааллуқли ҳукумат Қарорларининг қабул қилиниши, жумладан

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 22.07.2004 йилдаги №349 сонли “Халқаро стандартларга мувофиқ сифатни бошқариш тизимларини корхоналарга жорий этиш бўйича чора-тадбирлар тўғрисида”ги Қарорида сифатни бошқариш соҳасида мутахассисларини тайёрлаш таъкидланган. Шу асосида 5А310902 – “Метрология, стандартлаштириш ва сифатни бошқариш (саноат)” мутахассислиги бўйича магистрларни тайёрлаш давлат стандарти тасдиқланган. Мазкур таълим стандартида эса “Квалиметрия ва стандартлар асосида сифатни бошқаришнинг назарий асослари” фанини ўқитиш кўзда тутилган.

Фаннинг мақсад ва вазифалари

Мақсад	Вазифалар
<ul style="list-style-type: none">• Квалиметрик ахборотлар олиш, квалиметрик натижаларни қайта ишлаш, усуллар, сифатни бошқариш тизимлари тўғрисидаги билимга эга бўлиш.	<ul style="list-style-type: none">• 5А310902 – Метрология, стандартлаштириш ва сифатни бошқариш (саноат) мутахассислиги магистрлари учун сифатни ўлчашни ва маҳсулот, ҳамда жараёнлар сифатини бошқариш соҳасида амалий ишлашга тайёрлаш.

Фан бўйича талабаларнинг билимига, кўникма ва малакасига қўйиладиган талаблар

“Квалиметрия ва сифатни бошқаришнинг назарий асослари” фанини ўзлаштириш жараёнида амалга ошириладиган масалалар доирасида магистр:

квалиметрия ва сифатни бошқариш асослари, сифат бошқариш ва назорат қилиш бўйича ташкилий чора-тадбирлар, сифат кўрсаткичларини аниқлаш, сифатни бошқаришнинг пайдо бўлиши ва ривожлантиришнинг назарий асослари ҳақида тасаввурга эга бўлиши;

статистик усул ва математик-статистик усулларни қўллашни; танланган бошқаришнинг назарияси ва статистик гипотезаларни илмий асослашни; сифат менежменти тизимини баҳолашнинг назарий асосларини; маҳсулотларни сифат тизими бўйича мавжуд назарий ва амалий тадқиқотлар технологик жараёнларнинг камчилигини таҳлил қилиш ва илмий текширув ўтказишни; ишлаб чиқариш жараёнларини статистик текширишни; технологик жараёнларни сифати ва барқарорлигини статистик тадқиқоти ва таҳлил этишни билиши ва улардан фойдалана олиши;

маҳсулотларнинг сифати ва сифат кўрсаткичларини баҳолаш; сифатни бошқариш, бошқарувнинг комплекс тизимини ташкиллаштириш; маҳсулот сифат кўрсаткичларининг оптимал қийматларини аниқлаш усулларини илмий таҳлил қилиш; сифатни баҳолаш жараёнининг тамойил ва усулларини назарий таҳлил қилиш ҳақида кўникмаларга эга бўлиши керак.

Фаннинг ўқув режадаги бошқа фанлар билан ўзаро боғлиқлиги

“Квалиметрия ва сифатни бошқаришнинг назарий асослари” фани миллий истиқлол ғояси ва илмий тадқиқот методикаси, ахборот тизимлари, катталиқ бирликлари ва эталонлари каби фанларга суянади, ҳамда илмий ва амалий изланишларга асос солади.

“Квалиметрия ва сифатни бошқаришнинг назарий асослари” фани иқтисодиётнинг, sanoatнинг барча тармоқлари учун ўта зарур бўлган сифатни ўлчаш, квалиметрик натижаларни қайта ишлаш ва уларнинг усуллари хусусида етарли ва зарур маълумотларга эга бўлган юқори сифатли кадрларни тайёрлашда муҳим ўрин эгаллайди.

Ишлаб чиқаришда сифат таъминотининг аҳамияти ва ўрни ниҳоятда каттадир. Шунинг учун ушбу фан асосий ихтисослик фани ҳисобланиб, ишлаб чиқаришнинг самарадорлигини оширишда асосий омиллардан биридир.

Фаннинг ишлаб чиқаришдаги ўрни

Саноат маҳсулотларини ишлаб чиқариш ва маҳсулотлар сифатни бошқариш ва сифатни таъминлашда квалиметрия ва халқаро стандартлар талабларига мувофиқ фаолиятларни ташкиллаштириш ишлаб чиқарилаётган маҳсулотларни сифатини кафолатланиши ва рақобатбардошлиги таъминлаш, ишлаб чиқариш технологияларини ривожланиши билан сифатини бошқариш муҳим ўрин тутди.

Ишлаб чиқариш жараёнлари ва маҳсулотларни сифатини таъминлаш орқали иқтисодий самарадорликка эришиш, бошқарув объектларини назорат қилиш, ишлаб чиқарилаётган маҳсулотларнинг таннархини ва сарфланадиган харажатларни камайтиришда квалиметрик усулларни қўллашнинг ташкилий масалаларини ёритиб беради. Шу сабабли ушбу фан асосий мутахассис фани ҳисобланиб, ишлаб чиқариш технологик тизимининг ажралмас бўғини бўлиб ҳисобланади.

2. Сифатни бошқаришнинг ривожланиш босқичлари

Сифат – ХХИ аср бўсағасида рақобатнинг умумжаҳон майдони.

Сифат нархдан муҳимроқ. Ишлаб чиқариш технологияларининг ривожланиши ва шахс эҳтиёжларининг таъсирида сифатнинг ўрни ва аҳамияти доимий равишда ортиб бормоқда. Кун сайин маданият ва таълим даражасининг юксалиб бориши истеъмолчиларни янада нозик дидли ва талабчан қилмоқда.

Рақобатбардошликни таъминлашда XX асрнинг 80 – йилларида сифатга талаблар хал қилувчи ахамият касб этди. Жахон бозорида махсулотларни харид қилаётган истеъмолчиларнинг 80% дан ортиғи сифатни нархдан устун қўймоқда. Маълумотлар сифат харажатларининг умумий ишлаб чиқариш харажатларининг 15 – 25% дан кам бўлмаган қисмини ташкил қилганини кўрсатади.

Кредитлаш, сармоя киритиш, имтиёзлар бериш имкониятлари махсулот сифати билан боғланган. Масалан, Европанинг бир қатор давлатларида шундай қонунларга амал қилинадик, уларга кўра муайян махсулотлар сифат сертификатисиз бозорга киритилмайди. Мазкур сертификат махсулот сифатининг Халқаро стандартлаштириш ташкилоти – ИСО стандартларидаги талабларга жавоб беришини тасдиқлайди. Бошқа сертификатлаштирилмаган махсулотларнинг икки баробар арзонга сотилиши шарт қилиб қўйилган.

Сифатга боғлиқ ташкилий – иқтисодий ва техник муаммолар аллақачон тадқиқот предметиға, уларни хал қилиш йўллари фан тармоғига айланган. 80 – йилларнинг йирик уруши. Глобал иқтисодиётда иккинчи жахон урушидан сўнг АҚШ нинг етакчилиги мустахкамланди. Бутун дунёда Америка тажрибаси ўрганилди ва амалиётда қўлланилди. 1953 йилда инглиз мутахассислари АҚШ да ишлаб чиқаришни ташкил қилиш юзасидан кенг қамровли ислохотларни ўтказишган. Бирок сифатни бошқариш соҳасида улар оқилона статистик назоратдан фойдаланилаётганини қайд этдилар, холос. Америка корхоналари танланма кириш назоратидан фойдаланишган ва унга кўра махсулотларнинг 98%и яроқли деб топилган. Яроқсиз махсулотлар истеъмолчи талабларига кўра бепул алмаштириб берилган.

Илмий – техник тараққиёт ва Европа мамлакатлари иқтисодиётининг юксалиши, “Япон мўъжизаси” нинг юзага келиши натижасида ушбу мамлакатлардаги илғор корхоналар нуқсони бор махсулотларни рўйхатга олиш ва алмаштириш билан кифояланиб қолмадилар. Сифатни бошқаришнинг мураккаб тизимлари шакллантирила бошланди. Бу тизимлар тарқала бошлаганда бозор сифатнинг нархдан муҳимлигини англади. Натижада Америка бизнеси 70 – ва 80 – йилларда юқори сифатли махсулотларни паст нархларда бозорга таклиф қилган Япония ва Европа фирмалари томонидан кучли рақобатга дуч келдилар.

1987 йилда сифат бўйича машхур Америка мутахассисларидан Д. Х. Харрингтон бу давр ҳақида ёзади: “80 – йилларнинг йирик уруши харбий ҳаракатлардан эмас, балки саноат урушидан иборат ва бутун дунёдаги истеъмолчилар бу урушнинг ўлжаси ҳисобланади. Америка саноатига нафақат Япония, балки Осиё ва Европа томонидан ҳам ҳужум уюштирилмоқда. Қўшма Штатларда кўплаб махсулот турларининг такомиллашув даражаси аниқланмайди.

Барча қатнашиши мажбур бўлган буюк кураш мамлакатимизда ҳукм сурган бепарволикка қарши олиб борилмоқда. Бундай фалажлик “менга нима” ёки “бундан бадтари ҳам бўлиши мумкин эди” нақлидаги муносабатларда ўз аксини топади. Бепарволик инсондаги қобилиятларнинг суёт ривожланишига сабаб бўлади. Саратон шиши каби бепарволик бутун Қўшма Штатларни қамраб олган ҳолда ортиб бормоқда ва 90 – йилларда махсулотлар, хизматлар ва меҳнатнинг рақобатбардошлилигига эришиш учун биз бу касаллик билан курашишимиз керак. Президент Р. Рейган “Хюлетт – Паккард” компаниясининг президенти Ж. А. яннга ҳам ички, ҳам ташқи бозорда Америка саноатининг рақобатбардошлигини ошириш йўлларини излаш

билан шуғилланувчи гурухни бошқаришни таклиф қилди. Бунга янғ жавобан қуйидагича таокидлади: “Сўнғги йигирма йилда халқаро бозорда Америка саноатининг рақобатбардошлиғи пасайиб кетган. Ташқи савдо тақчиллигининг рекорд даражасига етиши, юқори технологик саноат тармоқларида ишлаб чиқарилаётган махсулотлар савдосида жахон бозори улушининг қисқариши, бизнинг ишлаб чиқариш секторимиз даромадларининг пасайиши, меҳнат унумдорлигининг суст ўсиши ва реал иш хақи ўсишининг мавжуд эмаслиғи тушкунликдан далолат беради”.

Ўз фаолиятини яхшилаш йўлида Америка корпорацияларининг олиб борган изланишлари натижалари истеъмолчиларнинг Америка махсулотига ишончини тиклашга ёрдам берди. 1985 йилнинг октябрида Геллап институти қошидаги Сифатни назорат қилиш бўйича америка жамияти (СНҚАЖ) истеъмолчилар сўровини ўтказди. Бу сўров истеъмолчиларнинг 27%и Америка махсулотларининг сифати ошишига ишонч билдирмаслиғини кўрсатди. Бу СНҚАЖ учун 1980 йилда ўтказилган сўровларга нисбатан 250% га ижобий силжиш юз берганидан далолат беради. Сўров натижаларига кўра 1985 йилда сўралган истеъмолчиларнинг 33%и хорижий буюмлар Америка буюмларига сифат бўйича тенглаша олади ва улардан яхшироқ, деб хисобладилар (ижобий силжиш 227% дан кўп)”.

XXI аср бўсағасида Россиянинг катта уруши – бу саноат урушидир ва бутун дунёдаги истеъмолчилар бу урушнинг “ўлжалари” хисобланади. Харрингтон томонидан тавсифланган даврда Россиянинг холати АҚШ никига ўхшаб кетади. Лекин АҚШ, Япония, Европа, Осиёнинг янғи саноатлашган давлатлари томонидан Россия хўжалиғи, саноатига хужум амалга оширилмоқда. Кўплаб Россия махсулотлари ва хизматлари жахон бозорида рақобатлаша олмайди. Россия экспорти

қисқариб бормоқда. Шу билан бирга, ижобий силжишлар ҳам кўзга ташланади. Масалан, Россияда сифат соҳасидаги тадқиқотлар ва ишланмалар кенг кўламда муваффақиятли олиб борилган. Улар алоҳида йўналишларда хатто жахон даражасидан бир неча ўн йилга илгарилаб кетди. Лекин амалиётда сифатни бошқаришнинг самарали тизимлари фақат харбий – саноат комплексларида (ХСК) яратилган ва татбиқ этилган. ХСК ўз вақтида саноатнинг асосий тармоқларини ўз ичига олган. ХСК тармоқлари, корхоналарида фуқаролик мақсадларидаги маҳсулотлар ҳам ишлаб чиқарилган, лекин бу ишлар қолоқ техник негизда амалга оширилган.

Кўп ҳолларда истемол бозори учун маҳсулотлар харбий ишлаб чиқариш чиқиндиларини қайта ишлаш йўли билан тайёрланган. Иқтисодиётнинг соф фуқаролик сектори тармоқларида ҳам техник асос, ишлаб чиқаришни ташкил қилиш ортда қолган эди. Иқтисодиётнинг фуқаролик секторида иш юритаётган мутахассислар ва раҳбарлар учун 90 – йилларгача сифатни бошқариш соҳасида ХСК ютуқлари эришиб бўлмайдиган ҳолатда эди, уларнинг кўпчилиги ханузгача улар учун эришилмайдиган ахволда. ХСК да сифатни бошқариш соҳасидаги ютуқлар янги маҳсулотни яратиш бўйича тадқиқотлар ва ишланмалар босқичида қўлланиладиган сифатни технологик таъминлаш усуллари, назорат карталари орқали сифатни статистик тартибга солиш (Шу жумладан, автоматлаштирилган, махсус давлат ва тармоқ стандартлари) ни ўз ичига олади. Бундай ютуқларга маҳсулот сифатини бошқаришнинг бирлашган тизимлари – МСББТ, корхоналар ва алоҳида бўлинмалар фаолиятини бошқаришнинг комплекс тизимлари (КАБФБКТ), таъминотчилар билан ишлашнинг шакллари ва усуллари киритиш мумкин. Ушбу ишланмаларнинг

катта қисми амалиётда дастлаб Япония ёки АҚШ да эмас, балки Россия ва МДХ давлатларининг ХСК тармоқларида қўлланилган.

Шубҳасизки, бозор иқтисодиёти шароитида сифатни бошқаришнинг ташкилий – иқтисодий масалалари кўп ҳолларда янгича ёндашувлар асосида ҳал қилинади. Бироқ орттирилган тажриба ва миллий фан салоҳиятидан бу соҳада фойдаланиш нихоятда фойдали.

3. Маҳсулот сифатини ошириш ва бошқариш тизими

Маҳсулот сифатини оширишда уни олдиндан айтиш, режалаштириш ва меъёрлаш муҳим тадбирлардан ҳисобланади.

Маҳсулот сифатини олдиндан айтиб бериш деганда берилган вақтда ёки берилган вақт оралиғида эришилиши мумкин бўлган маҳсулот сифати кўрсаткичларининг имконий қийматларини аниқланиши тушунилади. Маҳсулот сифатини режалаштириш деганда маҳсулотни ишлаб чиқариш бўйича берилган вақт ичида ёки берилган вақт оралиғида керакли сифат кўрсаткичларининг қийматлари билан асосланган топшириқни белгилаш тушунилади.

Маҳсулот сифатини бир меъёрда бўлишини таъминлашда маҳсулот сифатини бошқариш алоҳида ўрин эгаллайди.

Ҳар қандай бошқаришнинг моҳияти бошқариш қарорларини ишлаб чиқиш ва уни бошқарувчи объектда ўз таъсирини амалга ошириш кўзда тутилади. Маҳсулот сифатини бошқариш деганда маҳсулотни яратишда унинг керакли сифатини таъминлаш ва меъёрида бўлиб туриш мақсадида амалга ошириладиган ҳаракатлар мажмуи тушунилади.

Маҳсулот сифати жараёнларнинг қандай ташкил этилганлигига уларни қандай меъёрда ишлашига, назорат - ўлчаш асбобларининг нақадар текис ишлашига ва шу жараёнларда ишлаётган ходимларнинг малакасига сўзсиз боғлиқдир.

Бошқариш таъсири бошқарилувчи жараёнларни амалдаги ҳолатини сақлаш ёки унга ўзгартмалар киритишдан иборат.

Маҳсулот сифатини бошқариш тизими деганда бошқариш идоралари ва бошқарилувчи объектларнинг маҳсулот сифатини бошқаришда моддий-техника ва ахборот воситалари ёрдамида ўзаро боғланишнинг мажмуи тушунилади.

Шунинг учун бу тизим ўзаро боғланган маҳсулот сифатини бошқаришни таъминлайдиган ташкилий, техникавий, иқтисодий ва ижтимоий тадбирларнинг йиғиндиси сифатида кўзда тутилган бўлмоқлиги лозим. Бошқаришнинг асосий мақсади эса маҳсулот сифатини керакли даражага эришилишини таъминлаш ҳисобланади.

Маҳсулот сифатини бошқариш тизими ўз таркибига инсон жамоаларини, техникавий қурилмаларни, моддий воситаларни ва кучли ахборот оқимини олади.

Маҳсулот сифатини
бошқариш ўзида
қуйидаги бошқариш
даврининг
умумлашган
элементларини
муҳассамлаштиради:

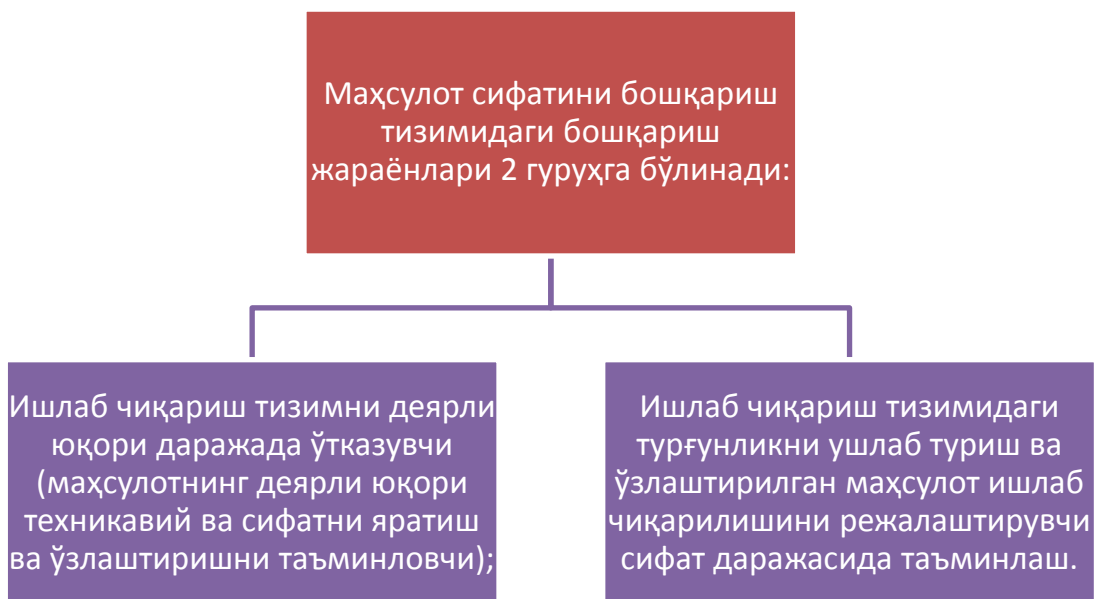
Олдиндан айтиб бериш ва
режалаштириш;

Ишларни ташкил қилиш;

Ўзаро мувофиқлаштириш ва тартибга
солиш;

Фаол ҳаракатга келтириш ва
рағбатлантириш;

Назорат, ҳисоб-китоб ва таҳлил қилиш.



Маҳсулот сифатини бошқариш жараёни бошқаришнинг умумий назариясига биноан қуйидаги ишлардан ташкил топади:



Юқорида зикр этилганларни тушунган бўлсангиз, ушбу савол туғилиши табиий: Хўш, маҳсулот сифатини бошқариш ҳақидаги ахборотни қаердан олинади?

Даставвал, бундай юқорида айтилганидек, маркетинг, сотув бозорини аниқлаш ва уни ўрганиш бўлимнинг ходимлари томонидан олинади. Бунда шу маҳсулотга нисбатан бозордаги эҳтиёж ва ҳалқнинг шу маҳсулотга муносабати инобатга олинади. Бундай маълумотлар эса шу соҳадаги илмий-тадқиқот ва лойиҳалаш конструкторлик ишларини олдиндан айтиб бериш ҳамда ишлаб чиқариш ҳажмини ва маҳсулотнинг сифат даражасини режалаштириш учун асос бўлади.

Маҳсулотни ишлаб чиқариш учун шунга ўхшаш буюмларнинг сифатини ҳамда уларнинг ишлаш усуллари ишлатилиши ва таъмирланишини тавсифловчи ахборот керак.

Бу маълумотлар қарор қабул қилиш учун асос ҳисобланиб, қарор қабул қилиш натижасида бошқарувчи идорага ўзининг муайян бошқарувчилик таъсирини ўтказди. Бу таъсир маҳсулотнинг ҳар қандай босқичига – ишлаб чиқишга, ишлатилишига таалуклидир.

Катта корхоналарда маҳсулот сифатини бошқариш соҳасида автоматлаштирилган тизимлар яратилган. ЭХМ ёрдамида меҳнат ва маҳсулот сифати ҳақидаги маълумотларга ҳамда меъёрий ҳужжатларга нисбатан ҳисоб-китобига, маҳсулот ишлаб чиқаришдаги яроқсизликни ҳисоб-китобига ва таҳлилига, маҳсулотни ишлатилишидаги ва бошқа босқичлардаги уни сифатини таҳлилига ишлов беради.

Ҳамма бошқарувчи тизимларга умумийлик белгилари бўлиб – сифат даражасига топширик; бу топширикни яратиш ва уни амалга ошириш; вақти-вақти билан сифат ҳолатини режалаштирилганига нисбатан бажарилишини қиёслаш; ҳар қандай оғишлар бўлган тақдирда ўзгартиришлар киргизиш ҳисобланади.

Маҳсулот ишлаб чиқарилишида, айниқса янги маҳсулот билан

боғлиқ бўлса, турли хил муаммолар пайдо бўлади. Бу ва шунга ўхшаш муаммоларни тезкорлик билан ҳал қилишда маҳсулот сифатини бошқариш тизимлари ва уни бошқарувчи идоралари ҳал қилувчи вазифани бажаради.

Маҳсулот сифатини оширишда стандартлаштириш фаолиятининг роли каттадир, чунки ҳар қандай технологик жараёнларни бир меъёردа ишлаши, уларни ҳар бир босқичида меъёрий ҳужжатларнинг бажарилишига қанчалик риоя қилиниши, жамоанинг меҳнат ва технологик интизоми ҳал қилувчи роль ўйнайди.

Вазифа сифатли маҳсулот ишлаб чиқариш, унинг сифатини турғунлаштириш, янгиликларни тинмай жорий қилиш, янги бозорларни излаб топиш ва уни ўрганиш – буларнинг ҳаммаси маҳсулотни дунё бозорига олиб чиқишга, уни рақобатбардошлик қобилиятини оширишга ва корxonанинг иқтисодий фаолиятини яхшилашга имкон беради, демак корхона ўз навбатида сифатли маҳсулот ишлаб чиқаришга кафолат беради.