

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ
ОЛИЙ ВА ЎРТА МАХСУС ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ**

**ОЛИЙ ТАЪЛИМ ТИЗИМИ ПЕДАГОГ ВА РАҲБАР КАДРЛАРИНИ ҚАЙТА
ТАЙЁРЛАШ ВА УЛАРНИНГ МАЛАКАСИНИ ОШИРИШНИ ТАШКИЛ
ЭТИШ БОШ ИЛМИЙ-МЕТОДИК МАРКАЗИ**

**ТОШКЕНТ ДАВЛАТ ТЕХНИКА УНИВЕРСИТЕТИ ҲУЗУРИДАГИ
ПЕДАГОГ КАДРЛАРНИ ҚАЙТА ТАЙЁРЛАШ ВА УЛАРНИНГ
МАЛАКАСИНИ ОШИРИШ ТАРМОҚ МАРКАЗИ**

**“СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ ВА СИФАТ
БОШҚАРУВИНИНГ АСОСИЙ ТАМОЙИЛЛАРИ”
МОДУЛИ БЎЙИЧА
Ў Қ У В – У С Л У Б И Й М А Ж М У А**

Тузувчи: доц. Тураев Ш.А.

Тошкент 2014

МУНДАРИЖА

1. ИШЧИ ДАСТУР.....	<u>3</u>
2. КАЛЕНДАР РЕЖА	<u>9</u>
3. ТАЪЛИМ ТЕХНОЛОГИЯСИ.....	100
4. МАЪРУЗА МАТНИ.....	121
5. ТЕСТ САВОЛЛАРИ	166
6. НАЗОРАТ САВОЛЛАРИ	177
7. МАЛАКАНИ ҲИМОЯ ҚИЛИШ ВА КУРСНИ ТУГАТИШ ИШИ МАВЗУЛАРИ	178
8. МУСТАҚИЛ ТАЪЛИМ УЧУН САВОЛ ВА ТОПШИРИҚЛАР	178
9. ГЛОССАРИЙ	179
10. ДИДАКТИК МАТЕРИАЛЛАР (СЛАЙДЛАР, ТАРҚАТМА МАТЕРИАЛЛАР, АУДИО-ВИДЕО РОЛИКЛАР).....	<u>183</u>

ИШЧИ ЎҚУВ ДАСТУРИ

Модулнинг асосий мақсади ва вазифалари

“Сертификатлаштириш ва сифат бошқарувининг асосий тамойиллари” модулини ўрганишда тингловчилар сертификатлаштириш ва сифатни бошқаришнинг иқтисодиётда тутган ўрни, республикамизда сертификатлаштириш миллий тизими. Сертификатлаштириш миллий тизимининг ҳуқуқий ва назария асосларини ўзлаштириш, сертификатлаштириш объектлари ва уларни аниқлаш, сертификатлаштиришни жаҳон миқёсидаги ўрни ва маҳсулот сифати ва рақобатбардошлигини таъминлашдаги аҳамияти сертификатлаштиришни олиб бориш, сертификатлаштириш органларини, синов лабораториялари ва марказларини аккредитлаш бўйича йўналишга хос билим, кўникма ва малака шакллантиришдир.

“Сертификатлаштириш ва сифат бошқарувининг асосий тамойиллари” модулини ўрганишнинг асосий вазифалари:

- сертификатлаштириш ва сифатни бошқариш, маҳсуло ва хизматлар тўрлари бўйича уларни сертификатлаштириш ташкиллаштириш ва сертификатлаштиришда синовларни ўтказиш тартибларини ишлаб чиқиш

- Халқаро стандартлар асосида сифатни бошқаришнинг асосий қоидалари ва сифат менежменти тизимининг тамойиллари, сертификатлаштириш тартиби ва сифатни бошқаришнинг назарий қоидаларини ўрганишдан иборат.

Модул бўйича билимлар, кўникмалар, малакаларга қўйиладиган давлат талаблари

Модулни ўзлаштириш натижасида тингловчи:

- сертификатлаштириш ва сифатни бошқаришнинг халқаро миқёсда ривожланиш тенденцияларини; сертификатлаштириш ва сифатни бошқариш соҳасида республикамизда олиб борилаётган ижтимоий-иқтисодий ислохотлар натижалари, фан ва техника, ишлаб чиқаришдаги эришилган ютуқлар; Ўзбекистон Давлат сертификатлаштириш ва сифатни бошқариш тизими, унинг ҳозирги босқичдаги мақсад ва вазифалари; сертификатлаштириш схемалари, идоралари, синов лабораториялари ва марказлари тўғрисида тушунчаларни **билиши керак;**

- тингловчи маҳсулот ва хизматларни сертификатлаштириш, сертификатлаштирилган маҳсулотларни ва сифат тизимларини инспекцион назорат қилиш; сертификатлаштириш схемаларини танлаш, маҳсулотларнинг

мувофиқлик сертификати ва мувофиқлик белгисидан фойдаланиш **кўникмаларига эга бўлиши;**

–тингловчи ишлаб чиқарилаётган маҳсулотлар ва кўрсатилаётган хизматларнинг техник-иқтисодий ва конструктив таҳлил қилиш; уларни муайян шароитларда самарали қўллаш; маҳсулот ва хизматларни сертификатлаштиришда оптимал параметрларини аниқлаш ва синаш, сертификатлаштиришни ташкиллаштириш **малакаларига эга бўлиши керак.**

Модулнинг ўқув режадаги бошқа модуллар билан боғлиқлиги ва узвийлиги

“Сертификатлаштириш ва сифат бошқарувининг асосий тамойиллари” модули техник тартибга солиш нуқтаи назаридан стандартлаштириш тизимлари ва объектларини оптималлаштириш, метрология, стандартлаштириш ва сертификатлаштириш йўналишидаги инновациялар модуллари билан боғлиқ.

Модулнинг Олий таълимдаги ўрни

Саноат маҳсулотларини ишлаб чиқариш ва кўрсатилаётган хизматлар сифатни бошқариш ва сифатни таъминлашда сертификатлаштириш фаолияти ишлаб чиқарилаётган маҳсулотларни сифатини кафолатланиши, мувофиқлигини холисона баҳолаш ва рақобатбардошлиги таъминлаш, ишлаб чиқариш технологияларини ривожланиши билан маҳсулотларни сертификатлаштириш муҳим ўрин тутди.

Шунинг учун маҳсулот ва хизматларни сертификатлаштириш жараёнига алоҳида талаблар ва вазифалар қўйилган. Ишлаб чиқариш, жумладан олий таълим тизимида маҳсулот ва хизматлар ҳамда ходимларни сертификатлаштириш орқали иқтисодий самарадорликка эришиш, сертификатлаштириш объектларини экспорт қилишга тайёрлаш, уларнинг таннархини ва сарфланадиган харажатларни камайтиришнинг ташкилий масалаларини ёритиб беради. Шу сабабли ушбу модул асосий ихтисослик модули ҳисобланиб, олий таълим тизимининг ажралмас бўғини бўлиб ҳисобланади.

Модул бирликлари бўйича соатлар тақсимоти

№	Мавзу	Жами	Наза- рий	Ама- лий	Кўч- ма маш.	Мус- та- қил
1.	Сертификатлаштириш ва сифатни бошқариш бўйича умумий талаблар ва қоидалар.	4	2	2		
2.	Сифат менежменти тизимининг концепцияси ва тамойиллари	4	2	2		
3.	Маҳсулотларни сертификатлаштириш	2		2		
4.	Сифат менежменти тизимини хужжатларини ўрганиш	2		2		
5.	Сифатни бошқариш тизимини сертификатлаштириш	4		2		2
6.						
	Жами	16	4	10		2

Маъруза машғулотларининг мазмуни

1-мавзу: Сертификатлаштириш ва сифатни бошқариш бўйича умумий талаблар ва қоидалар.

Режа

1. Сертификатлаштиришнинг ривожланиш тарихи
2. Сертификатлаштириш ва сифатни бошқаришнинг қонуний ва меъёрий асослари
3. Сертификатлаштириш миллий тизими муаммолари.

Сертификатлаштириш миллий тизимига оид асосий қоидалар. Сертификатлаштириш тизимининг асосий мақсади ва вазифалари. Сифат ҳақида умумий тушунчалар, маҳсулот сифати кўрсаткичлари. Маҳсулотларни лойиҳалаштириш, ишлаб чиқариш, синаш, сақлаш, ташиш, эксплуатация қилиш, утиллаштириш босқлари. Ишлаб чиқаришни сертификатлаштириш.

2-мавзу: Сифат менежменти тизимининг концепцияси ва тамойиллари.

Режа:

1. Сифат менежменти тизими концепцияси
2. Сифат менежменти тизимининг тамойиллари

Сифатни бошқариш тизими ва сифат менежменти тизимлари. ISO 9000 сериясидаги халқаро стандарти асосида сифат менежменти тизими талаблари, тушунчалари, ISO 9001:2008 стандарти талаблари асосида сифат менежменти тизими. Тадбирлар, уларни назорати, сифат тизимида сифатни

таъминлашдаги синовлар, уларнинг турлари, ҳужжатлари, жавобгарлик ва ҳисоботлар бўйича расмиятчиликлар ва уларни шакллантириш

Амалий машғулотлар мавзулари

1-мавзу. Сертификатлаштириш ва сифатни бошқариш бўйича умумий талаблар ва қоидалар.

Режа:

1. Сертификатлаштириш ва сифатни бошқариш бўйича меъёрий ҳужжатлар.
2. Ўзбекистон Республикасининг “Маҳсулот ва хизматларни сертификатлаштириш тўғрисида”ги қонуни.
3. Сертификатлаштириш бўйича халқаро тажрибалар

2-мавзу. Маҳсулотларни сертификатлаштириш.

Режа:

1. Ўзбекистон Республикаси сертификатлаштириш миллий тизимида сертификатлаштириш шакллари.
2. Сертификатлаштириш босқичлари.
3. Маҳсулотларни сертификатлаштириш тартиби

3-мавзу. Сифат менежменти тизимининг концепцияси ва тамойиллари.

Режа:

1. Сифат менежменти тизимининг умумий талаблари.
2. Сифат менежменти тизими тамойиллари.
3. Сифат менежменти тизими тамойилларининг таҳлили

4-мавзу. Сифат менежменти тизими ҳужжатларини ўрганиш

Режа:

1. Сифат менежменти тизимининг ҳужжатлари тузилмаси.
2. Сифат менежменти тизими ҳужжатларини ишлаб чиқиш

5-мавзу. Сифатни бошқариш тизимини сертификатлаштириш

Режа:

1. Менежмент тизимларини сертификатлаштириш идораларига қўйилган талаблар
2. Сифат менежментини сертификатлаштириш босқичлари

Мустақил машғулотлар мазмуни

Ушбу ўқув модули бўйича тингловчиларни мустақил иши маърузалар конспекти ва тавсия этилган адабиётлар ҳамда, даврий журналлар ва Интернет материаллари билан ишлашни, лаборатория ишларини ўтишга тайёргарлик кўришни, рефератлар ёзишни, шу соҳага тегишли маълумотларга ижодий ёндошиб, бажариладиган ишларни стандарт тингловчиларга мос равишда ва ҳисоблаш техникасидан фойдаланиб бажаришни ўз ичига олади.

Намунавий мустақил ишларнинг мавзулари:

1. Ишлаб чиқаришни сертификатлаштириш.
2. Сертификатлаштиришни ташкиллаштириш.
3. Сертификатлаштириш бўйича хориж тажрибалари.
4. Озиқ-овқат маҳсулотларини синаш ва синов натижаларини расмийлаштириш.
5. Хизматларни сертификатлаштириш.
6. Сифатни бошқаришда сифат кўрсаткичларини аниқлаш.
7. Маҳсулот сифати ва рақобатбардошлигини аниқлаш.
8. Сертификатлаштириш ва сифат тизимини қонуний асослари.

Адабиётлар рўйхати:

Асосий адабиётлар:

1. Исмагуллаев П.Р. ва бошқалар. Метрология, стандартлаштириш ва сертификатлаштириш. Дарслик - Тошкент.: ТДТУ. 2001. - 360б.
2. Ахмедов Б.М., Исмагуллаев П.Р., Тураев Ш.А. Сертификатлаштириш ва сифатни бошқариш асослари: 5521600 - "Метрология, стандартлаштириш ва сертификатлаштириш" ва 5524300 - "Маҳсулот сифати менежменти (маҳсулот турлари бўйича)" йўналишлари бакалаврият тингловчилари учун ўқув қўлланма. ЎзР ОЎМТВ; ТДТУ. - Тошкент, 2007. -233 Б.
3. Абдувалиев А.А., Латипов В.Б., Умаров А.С., Алимов М.Н., Бойко С.Р., Хақимов О.Ш., Хван В.И. Стандартлаштириш, метрология, сертификатлаштириш ва сифат. Ўқув қўлланма. Тошкент, СМСИТИ, 2008 й. – 267 б.
4. Исмагуллаев П.Р., Ахмедов Б.М. и др. Основы системы менеджмента качества: Учебное пособие. Ташкент, 2009. – 208 с.

5. Абдувалиев А.А. и др. «Основы стандартизации, сертификации, метрологии и управления качеством продукции». Учебное пособие. - Ташкент.: Издательство ТГТУ, 2002.- 287 с.

6. Сергеев А.Г. Латышев М.В. Сертификация. Учебное пособие. Москва «Логос», 2000. – 248 с.

7. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, метрологии и сертификации. Учебник для студентов вузов. -М.: Издательство стандартов, -1998. - 497 с.

8. Шишкин И.Ф. Основы метрологии, стандартизации и контроля качества. - М.: Изд-во стандартов, 1988. -391 с.

9. Абдувалиев А.А. и др. «Основы стандартизации, сертификации, метрологии и управления качеством продукции». Учебное пособие. - Ташкент.: Издательство ТГТУ, 2002.- 287 с.

10. Рыжков Н.И. Управление качеством продукции в новых условиях хозяйствования.- М.: Издательство стандартов, 1992.-167с.

11. Гиссин В.И. Управление качеством продукции. Учебное пособие. - Ростов на Дону, Издательство Феникс, 2000. -256с.

Кўшимча адабиётлар:

1. Осипов Б.В., Мировская Е.А. Математические методы и ЭВМ в стандартизации и управлении качеством. М.: Издательство стандартов, 1990. - 324 с.

2. Исмагуллаев П.Р ва бошқалар. Стандартлаштириш, метрология ва сертификатлашга мукаддима. Ўқув кўлланма. – Тошкент.: ТДТУ. 1993.

3. Рыжков Н.И. Управление качеством продукции в новых условиях хозяйствования.- М.: Издательство стандартов, 1992.-167с.

4. Гиссин В.И. Управление качеством продукции. Учебное пособие. - Ростов на Дону, Издательство Феникс, 2000. -256с.

5. Интернет материаллари:

www.standart.uz

www.eventum.ru

www.quality21.ru

КАЛЕНДАР РЕЖА

ЎҚИТУВЧИНИНГ КАЛЕНДАР ИШ РЕЖАСИ

Ўқитувчининг Ф.И.Ш	Доц. Ш.Тураев		
Модул номи:	Техник тартибга солиш нуқтаи назаридан стандартлаштириш тизимлари ва объектларини оптималлаштириш		
Ажратилган вақт: 16 соат			
Модул бирликлари	Машғулот Тури	Ажратилган соат	Ўтказил иш муддати
Сертификатлаштириш ва сифатни бошқариш бўйича умумий талаблар ва қоидалар.	Назарий амалий	2 соат 2 соат	Ҳар ҳафта- нинг 2- куни
Маҳсулотларни сертификатлаштириш	Назарий амалий Мустақил иш	2 соат 2 соат 2 соат	Ҳар ҳафта- нинг 2- куни
Сифат менежменти тизимининг концепцияси ва тамойиллари	Амалий	2 соат	Ҳар ҳафта- нинг 2- куни
Сифат менежменти тизими ҳужжатларини ўрганиш	Амалий	2 соат	Ҳар ҳафта- нинг 2- куни
Сифатни бошқариш тизимини сертификатлаштириш	Амалий	2 соат	Ҳар ҳафта- нинг 2- куни
Жами:		16 соат	

ТАЪЛИМ ТЕХНОЛОГИЯСИ

1- Мавзу.	Сертификатлаштириш ва сифатни бошқариш бўйича умумий талаблар ва қоидалар
------------------	--

(маъруза – 2 соат)

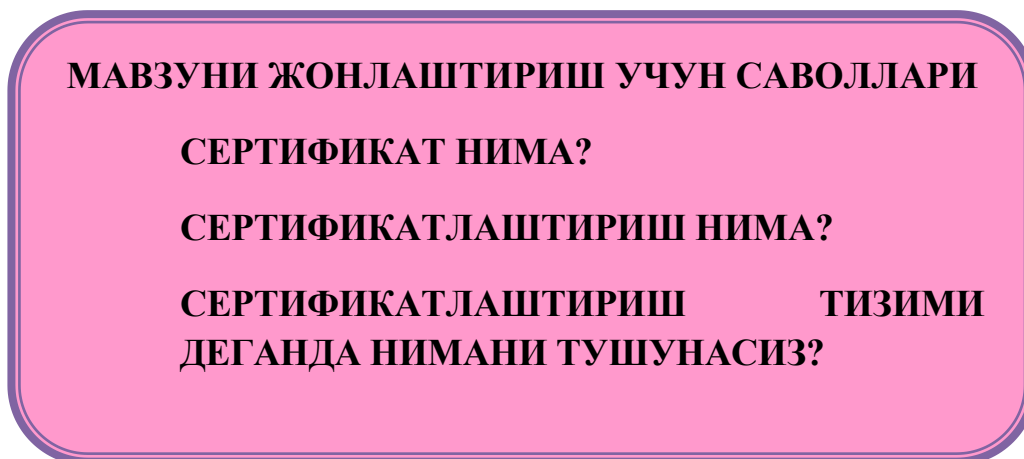
1.1. Маъруза машғулотининг ўқитиш технологияси.

Машғулот вақти – 2 соат Машғулот шакли –	Тингловчилар сони – 15-20 та Мавзу бўйича визуал маъруза
Маъруза режаси	1. Сертификатлаштиришнинг ривожланиш тарихи 2. Сертификатлаштириш ва сифатни бошқаришнинг қонуний ва меъёрий асослари 3. Сертификатлаштириш миллий тизими муаммолари.
Ўқув машғулотининг мақсади: Сертификатлаштириш ва сифатни бошқариш бўйича умумий талаблари ва қоидаларини, қонуний асослари, мақсад ва вазифаларининг моҳияти ва мазмуни ҳақидаги билимларни такомиллаштириш.	
Педагогик вазифалар:	Ўқув фаолияти натижалари:
Сертификатлаштиришнинг ривожланиш тарихи ҳамда истиқболлари ҳақида тушунча бериш. Сертификатлаштириш ва сифатни бошқаришнинг қонуний ва меъёрий асослар билан таништириш. Сертификатлаштириш миллий тизими муаммоларини ёритиб бериш	Сертификатлаштиришнинг ривожланиш тарихи ҳамда ҳозирги кундаги ҳолати ва истиқболлари ҳақидаги янги маълумотларга эга бўлади. Сертификатлаштириш ва сифатни бошқаришнинг қонуний ва меъёрий асосларини таҳлил қилади. Сертификатлаштириш миллий тизимидаги муаммоларни англаб етади.
Ўқитиш воситалари	ЎУМ, мавзу бўйича визуал маъруза, компьютер, проектор, слайдлари, тарқатмалар, доска
Ўқитиш усуллари	Визуал-маъруза, тушунтириш, суҳбат, “Тушунчалар таҳлили” методлари
Ўқитиш шакллари	Жамоа, гуруҳ ва жуфтликда ишлаш
Ўқитиш шароити	компьютер, проектор билан жиҳозланган аудитория
Мониторинг ва баҳолаш	Оғзаки сўров

Маъруза машғулотининг технологик харитаси

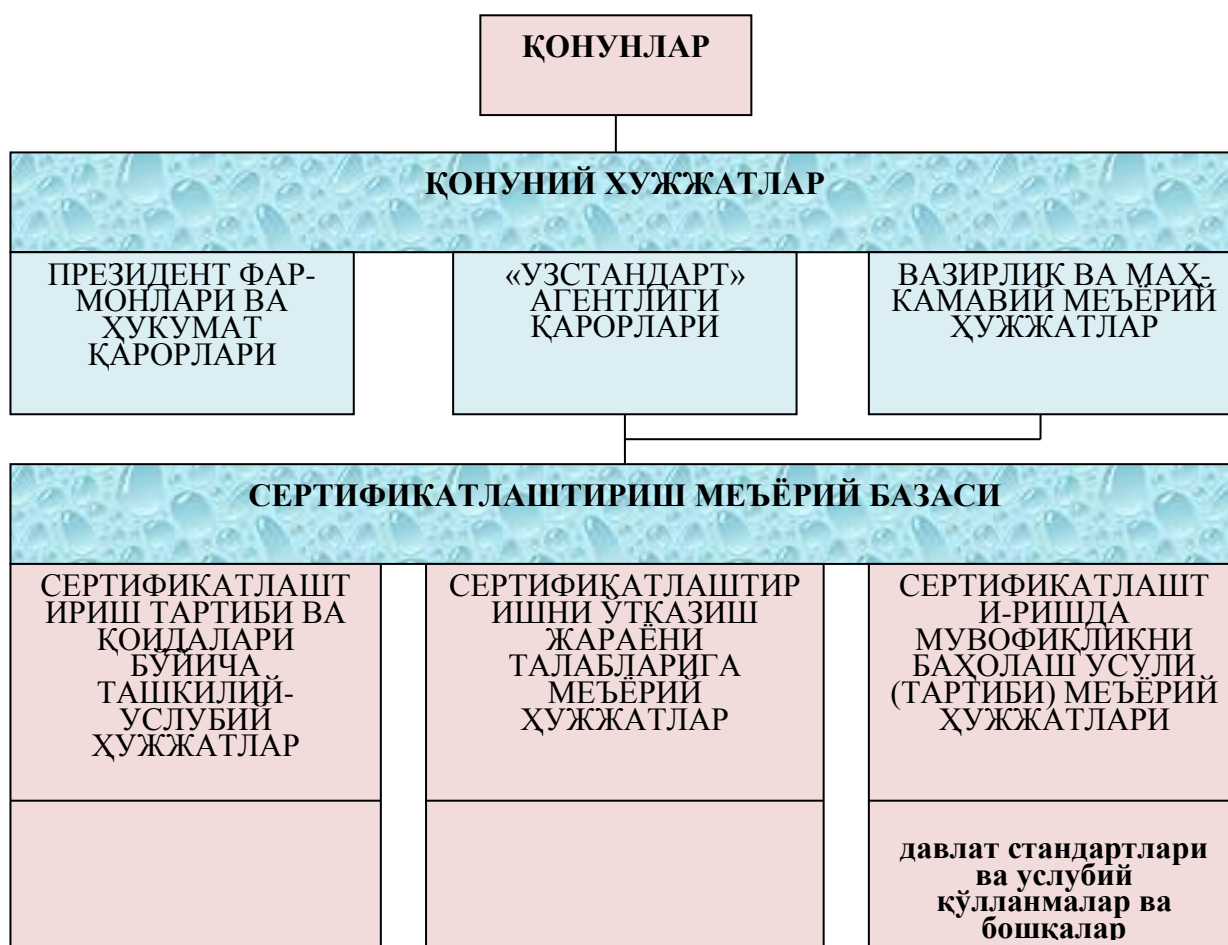
Фаолият босқичлари	Фаолият мазмуни	
	Ўқитувчининг	Тингловчиларнинг
1-босқич. Мавзуга кириш (20 мин)	<p>1.1. Ўқув машғулоти мавзу номи, мақсади ва ўқув фаолияти натижаларини айтади.</p> <p>1.2. Ўқув машғулоти мавзу режаси, фойдаланилган адабиётлар билан таништиради.</p> <p>1.3. Мавзуни жонлаштириш учун саволлар беради. (1-илова)</p>	<p>1.1. Тинглайдилар.</p> <p>1.2. Тинглайдилар ва ёзиб оладилар</p> <p>1.3. Саволларга жавоб берадилар</p>
2 -босқич. Асосий бўлим (50 мин)	<p>2.1. Мавзу режаси бўйича визуал тарзда маъруза қилади. (2-илова)</p> <p>2.2. “Сертификатлаштириш миллий тизими муаммолари” мавзусини ёритишда тингловчиларни суҳбатга тортади.</p> <p>2.3. Берилган фикрларни гуруҳ билан муҳокама қилади, умумлаштиради, хулосалайди.</p> <p>2.4. Тингловчилар томонидан берилган мавзуга оид саволларга жавоб беради.</p> <p>2.5. Мавзуга оид тушунчалар беради ва мазмунини очишни жуфтликда амалга ошириш вазифасини беради. (3-илова)</p> <p>2.6. Топширикни бажарилишини назорат қилади ва тингловчилар фаолиятини баҳолайди.</p>	<p>2.1. Тинглайдилар, томоша қиладилар, ёзиб оладилар.</p> <p>2.2. Суҳбат мавзуси бўйича фикр-мулоҳазалар билдирадилар.</p> <p>2.3. Ўзгалар фикрларини тинглайдилар, ўз фикрларини ҳимоя қиладилар ва якуний хулоса билан танишадилар.</p> <p>2.4. Ўзларини қизиқтирган саволлар билан мурожаат қилади ва жавобларни тинглайди.</p> <p>2.5. Тушунчалар мазмунини жуфтликларга бўлиниб ёритишга ҳаракат қиладилар.</p> <p>2.6. Топширикни бажаришда йўл қўйган хато ва камчиликларини тузатиб оладилар.</p>
3-босқич. Яқунловчи (10 мин)	<p>3.1. Машғулот бўйича яқунловчи хулосалар қилади.</p> <p>3.2. Кейинги мазву бўйича тайёрланиб келиш учун саволлар беради.</p>	<p>3.1. Тинглайдилар.</p> <p>3.2. Саволларни ёзиб оладилар.</p>

1-илова



2-илова

ВИЗУАЛ МАТЕРИАЛЛАР



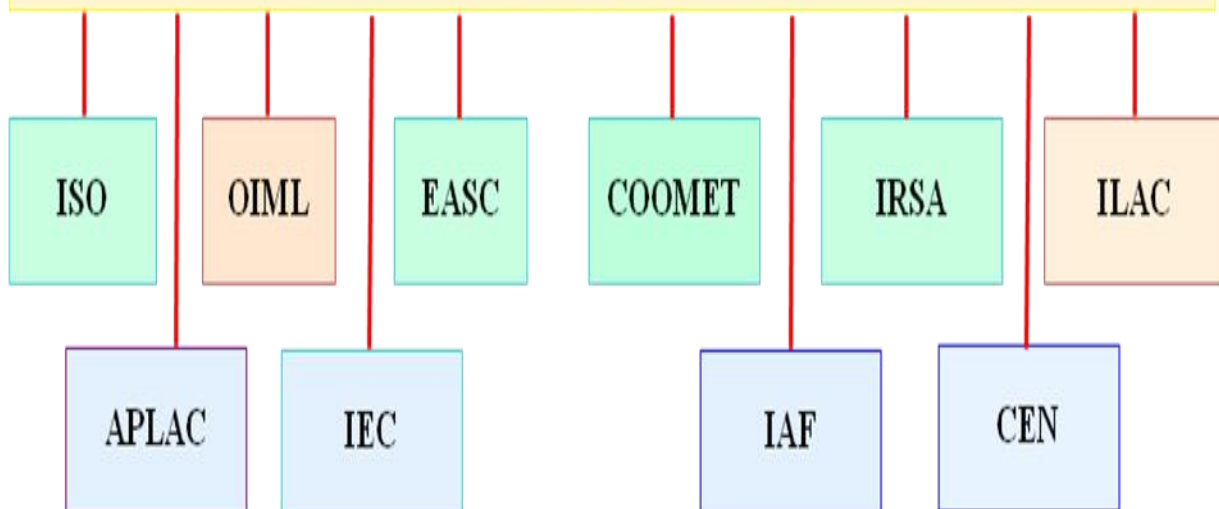
1.1-расм. Сертификатлаштиришнинг қонуний ва меъёрий базаси.

Ўзбекистон Республикасида сертификатлаштириш босқичлари



Халқаро ҳамкорлик

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ



- ISO – Стандартлаш тириш бўйича халқаро ташкилот
- OIML – Қонунлаш тирувчи метрология бўйича халқаро ташкилот
- EASC – Стандартлаш тириш, метрология ва сертификатлаш тириш бўйича давлатлар аро кенгаш сер тификаци
- COOMET – Евроосиё мамлакатлари метрология соҳасида ҳамкорлик бўйича ташкилоти
- IRSA – Стандартлаш тириш бўйича худудлар аро ассоциацияси
- IEC – Электротехника бўйича халқаро қумитга
- ILAC – Лабораторияларни аккредитлаш тириш бўйича халқаро ҳамкорлик
- IAF – Аккредитлаш бўйича халқаро форум
- CEN – Стандартлаш тириш бўйича Европа қумитаси
- APLAC – Осиё ва Тинч океани мамлакатлари лабораторияларни аккредитлаш соҳасидаги ҳамкорлик бўйича ташкилоти

Тўлиқ аъзолиги

Мухбир аъзоси

Аъзолиги
режалаштирилмоқда

Ўзбекистон Республикасининг халқаро ҳамкорлиги

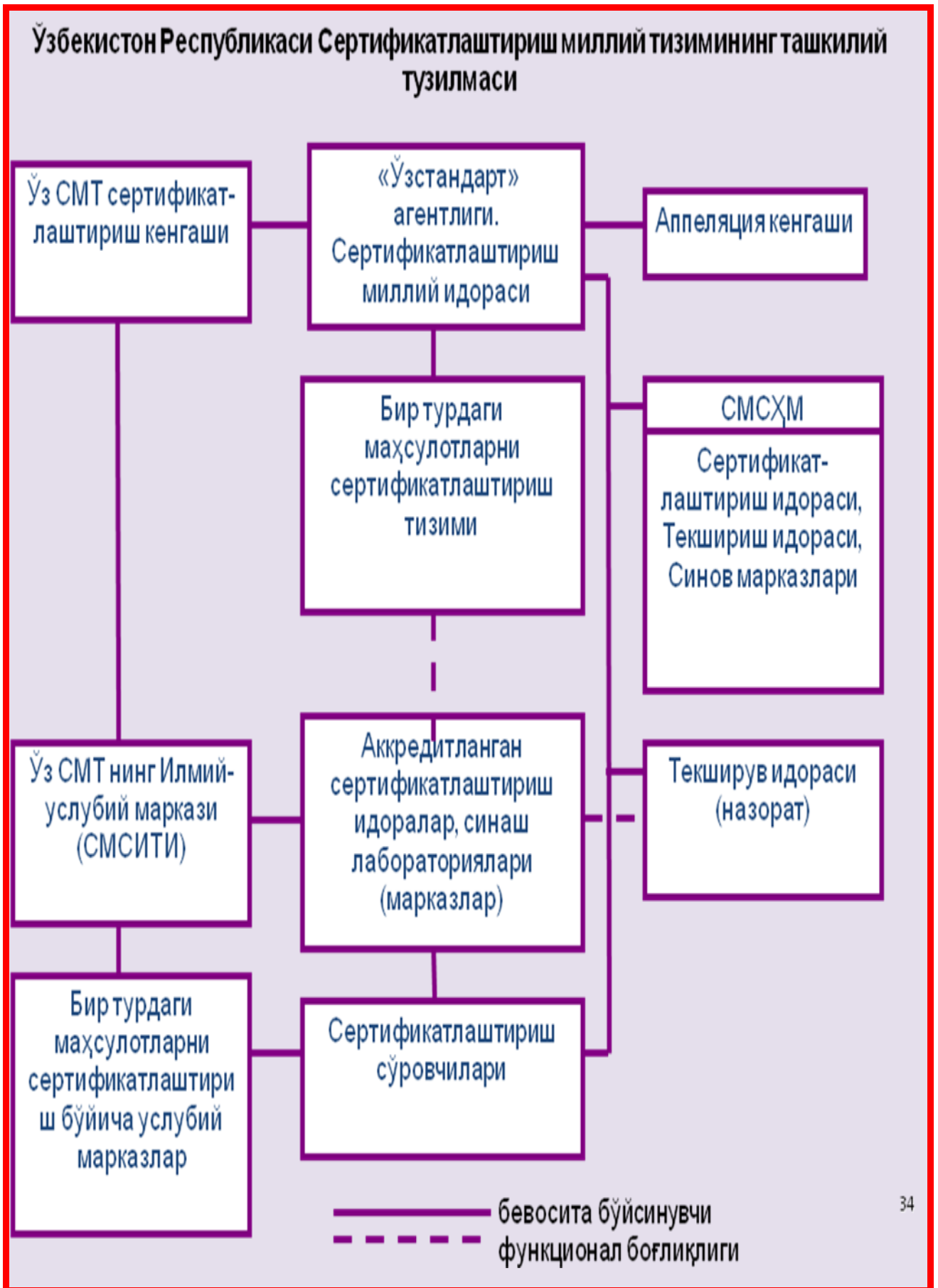


**Стандартлаштириш, метрология,
сертификатлаштириш ва аккредитлаштириш соҳасида
хорижий миллий идоралар билан мавжуд келишувлар**

№	МАМЛАКАТ	КЕЛИШУВНИНГ МАВЖУДЛИГИ
1.	Эрон	1995 йилдан
2	Сингапур	1997 йилдан
3	Миср	2007 йилдан
4	Корея	2008 йилдан
5	Греция	2008 йилдан
6.	Буюк Британия	2008 йилдан
7	ЛАТВИЯ	2008 йилдан
8	Чехия	2009 йилдан
9	Германия	2010 йилдан
10.	Франция	2010 йилдан
11	Хитой	2010 йилдан
12	Польша	2010 йилдан
13	Вьетнам	2010 йилдан
14	Ҳиндистон	2011 йилдан

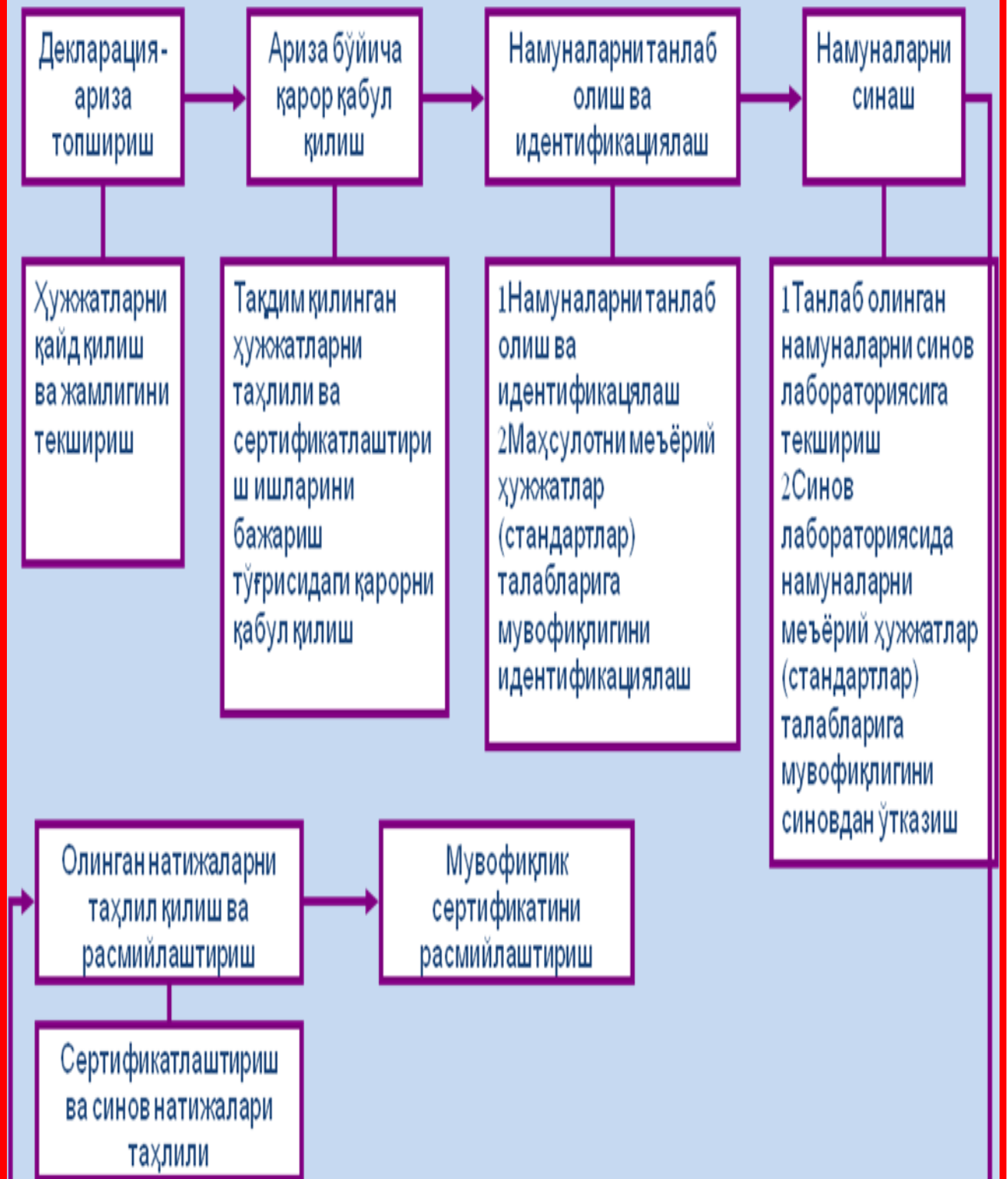
Стандартлаштириш, метрология, сертификатлаштириш ва аккредитлаштириш соҳасида МДХ мамлакатлари миллий идоралар билан мавжуд келишувлар

№	МАМЛАКАТ	КЕЛИШУВНИНГ МАВЖУДЛИГИ
1.	Россия Федерацияси	1993 йилдан
2	Белоруссия Республикаси	1994 йилдан
3	Туркменистон	2007 йилдан
4	Украина	1995 йилдан
5	Қирғизистон Республикаси	1996 йилдан
6.	Озарбайжон Республикаси	1996 йилдан
7	Молдовия Республикаси	1997 йилдан

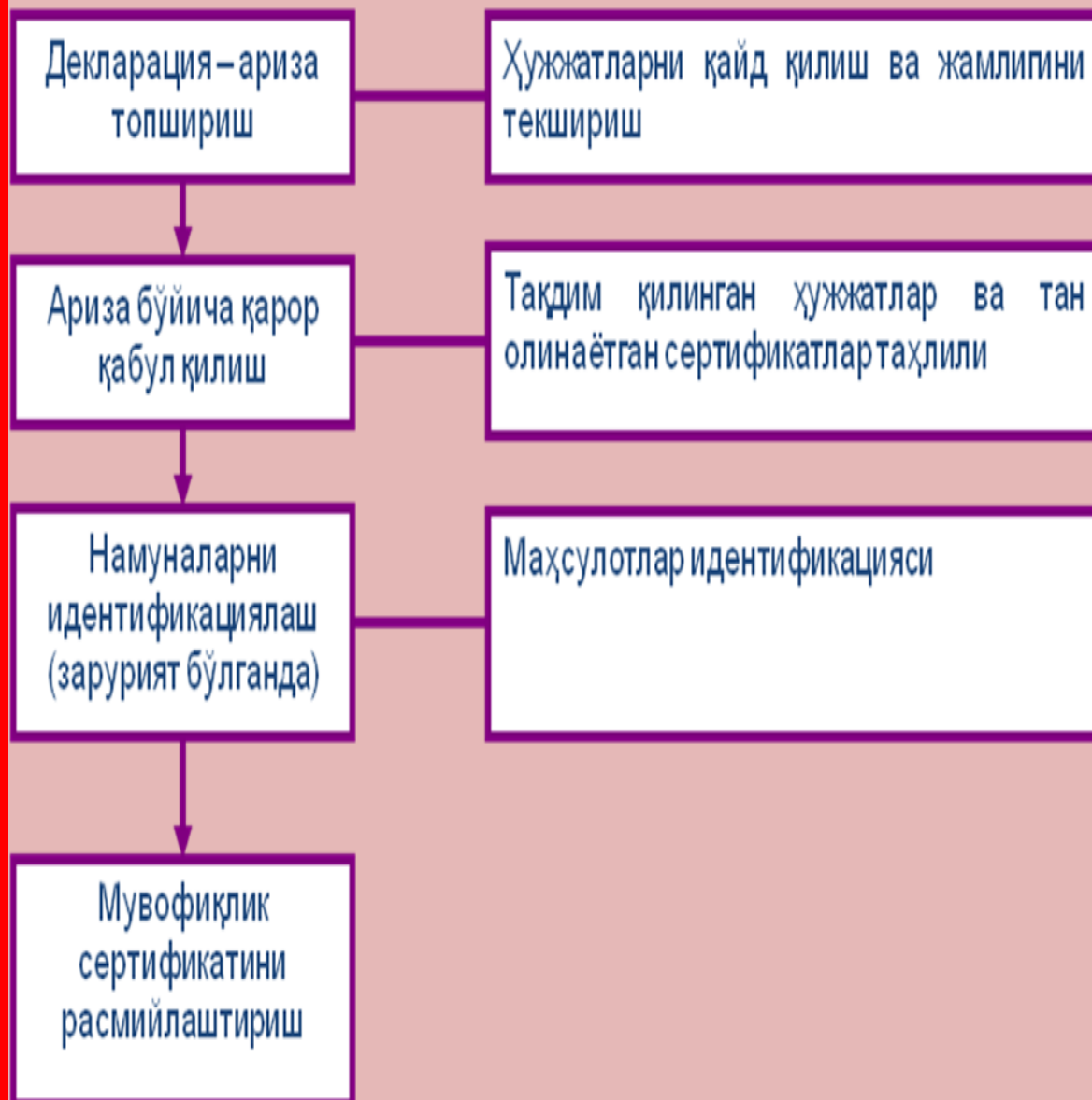




МАҲСУЛОТЛАРНИ 7-СХЕМА БЎЙИЧА СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ ТАРТИБИ



МУВОФИҚЛИК СЕРТИФИКАТИНИ ТАН ОЛИШ БЎЙИЧА ЎУЖЖАТЛАРНИНГ ҲАРАКАТ МЕХАНИЗМИ



3-илова

“Тушунчалар таҳлили”

Ушбу интерфаол методни ўқув жараёнига татбиқ этишда гуруҳ тингловчиларни жуфтликларга бирлашишлари талаб этилади. Ҳар бир жуфтлик учун мавзуга оид тушунчалар келтирилган жадвал шаклидаги тарқатмалар берилади ва белгиланган вақт ичида тушунчалар мазмунини ёритишлари сўралади. Вазифа бажарилгач, тушунчалар мазмуни тўғри таҳлил қилинган жадвал кўрсатилади ва жуфтликлар бажарган вазифа натижалари билан солиштирилади. Баҳолаш меъёри асосида ўз-ўзини баҳолаш принципи қўлланилади.

Тушунчалар	Тушунчалар мазмуни	Қўшимча маълумот
Сертификат		
Мувофиқлик сертификати		
Сертификатлаштириш		
Сифатни бошқариш тизими		
Сертификат турлари		
Сертификатлаштириш турлари		

НАТИЖАНИ БАҲОЛАШ

Айнан тўғри жавоб учун	Тўғри жавобга яқин	Қисман тўғри жавоб	Нотўғри жавоб
5 балл	4-3 балл	3-2 балл	0

2- Мавзу.	Сифат менежменти тизимининг концепцияси ва тамойиллари
-----------	---

(маъруза – 2 соат)

Маъруза машғулотининг ўқитиш технологияси.

Машғулот вақти – 2 соат Машғулот шакли –	Мавзу бўйича визуал маъруза
<i>Маъруза режаси</i>	1. Сифат менежменти тизими концепцияси 2. Сифат менежменти тизимининг тамойиллари
Ўқув машғулотининг мақсади: Сифат менежменти тизимининг концепцияси ва тамойилларининг моҳияти ва мазмуни ҳақидаги билимларни такомиллаштириш.	
Педагогик вазифалар:	Ўқув фаолияти натижалари:
1.Сифат менежменти тизими концепциясининг мазмунини ёритиш ва моҳиятини тушунтириш. 2.Сифат менежменти тизимининг тамойилларини тавсифлаш ва таҳлил этиш.	1.Сифат менежменти тизими концепциясининг мазмун-моҳиятини англаб етади ва янги маълумотлар билан танишади. 2.Сифат менежменти тизимининг тамойиллари билан танишади, таҳлил қилади, изоҳлайди.
Ўқитиш воситалари	ЎУМ, мавзу бўйича визуал маъруза, компьютер, проектор, слайдлари, таркатмалар,доска
Ўқитиш усуллари	Визуал маъруза, тушнтириш, суҳбат, «Ақлий ҳужум методи»
Ўқитиш шакллари	Жамоа, гуруҳ ва жуфтликда ишлаш
Ўқитиш шароити	компьютер, проектор билан жиҳозланган аудитория
Мониторинг ва баҳолаш	Оғзаки сўров

Маъруза машғулотининг технологик харитаси

Фаолият босқичлари	Фаолият мазмуни	
	Ўқитувчининг	Тингловчиларнинг
1-босқич. Мавзуга кириш (20 мин)	<p>1.1. Ўқув машғулотининг мавзу номи, мақсади ва ўқув фаолияти натижаларини айтади.</p> <p>1.2. Ўқув машғулотининг мавзу режаси, фойдаланилган адабиётлар билан таништиради</p> <p>1.3. Мавзунинг юзасидан тингловчиларнинг дастлабки билимларини аниқлаш мақсадида «Ақлий ҳужум» методидан фойдаланади. (1-илова)</p>	<p>1.1. Тинглайдилар.</p> <p>1.2. Тинглайдилар ва ёзиб оладилар</p> <p>1.3. Саволларга жавоб берадилар</p>
2 -босқич. Асосий бўлим (50 мин)	<p>2.1. Мавзу режаси бўйича визуал тарзда маъруза қилади. (2-илова)</p> <p>2.2. Сифат менежменти тизими тамойилларини таҳлил қилишда тингловчиларни суҳбатга тортади.</p> <p>2.3. Тингловчиларнинг фикрларини гуруҳ билан биргаликда муҳокама қилади, аниқликлар киритади ва янги маълумотлар билан тўлдиради.</p> <p>2.4. Мавзу юзасидан берилган саволларга жавоб беради, мавзунинг мустаҳкамлайди.</p>	<p>2.1. Тинглайдилар ва дафтарга ёзиб оладилар.</p> <p>2.2. суҳбатда иштирок этадилар. Янги маълумотлар билан танишадилар. Ўз фикр ва ҳождарини илгари сурадилар.</p> <p>2.3. Берилган фикрлар юзасидан ўз муносабатларини билдирадилар, тўғри ечимлар билан танишадилар.</p> <p>2.4. Ўзларини қизиқтирган саволлар билан муносабат қиладилар ва тегишли жавобларни оладилар.</p>
3-босқич. Якунловчи (10 ин)	<p>3.1. Машғулот бўйича якунловчи ҳулосалар қилади.</p> <p>3.2. Кейинги мавзунинг бўйича тайёрланиб келиш учун саволлар беради.</p>	<p>3.1. Тинглайдилар.</p> <p>3.2. Ёзиб оладилар.</p>

1-илова

“АҚЛИЙ ҲУЖУМ” МЕТОДИ УЧУН САВОЛЛАР

**МАҲСУЛОТ СИФАТИ ВА УНИНГ
РАҚОБАТБАРДОШЛИГИНИНГ БОҒЛИҚЛИГИ ҚАНДАЙ
МЕЗОНЛАРДА БЕЛГИЛАНАДИ?**

**СИФАТНИ БОШҚАРИШ ВА СИФАТ
МЕНЕЖМЕНТИНИНГ ФАРҚЛИ ЖИҲАТЛАРИ НИМАДАН
ИБОРАТ?**

2-илова

ВИЗУАЛ МАТЕРИАЛЛАР

**Сифатни таъминлаш ва бошқариш.
СМТ саккиз тамойили**

**ISO 9001:2008 халқаро
стандарти талабларига
мувофиқ сифат менежменти
тизимларини концепциялари
ва тамойиллари**



Сифатни таъминлаш ва бошқариш. СМТ саккиз тамойили

Нима учун сифат менеджменти тизими?

Сифат менеджменти тизими (СМТ) ташкилотларни:

- истеъмолчилар талабларини таҳлил қилишга
- керакли маҳсулотни ишлаб чиқариш учун зарур жараёнларни белгилашга
- бу жараёнларни бошқаришга
- бу жараёнларни ва уларни маҳсулларини доимий тақомиллаштиришга рағбатлантиради

Бундай СМТ истеъмолчилар талабларини қондиришга ишончни таъминлайди



Сифатни таъминлаш ва бошқариш. СМТ саккиз тамойили

Сифат менеджменти тизимларини саккиз тамойили

① Истеъмолчига мўлжаллаб иш қилиш

Ташкилотлар ўзининг истеъмолчиларига тобе бўлади ва шунинг учун уларнинг жорий ва келгусидаги эҳтиёжларини тушуниши, уларнинг талабларини бажариши ва кутганидан ҳам ортиқ яхши натижага эришиши лозим.

② Раҳбарнинг пешқадамлиги (сардорлиги)

Раҳбарлар ташкилотнинг мақсади ва фаолияти йўналишини ягоналигини таъминлайди. Раҳбарлар ташкилот олдига қўйилган вазифаларни бажаришга ходимларни жалб этиш мумкин бўладиган ички муҳитни яратиш ва сақлаши лозим



Сифатни таъминлаш ва бошқариш. СМТ саккиз тамойили

Сифат менежменти тизимларини саккиз тамойили (давоми)

3 Ходимларни жалб қилиш

Барча поғона ходимлари ташкилот асосини ташкил этади ва уларни ишга тўлиқ жалб этилиши ташкилотга ходимлар қобиятларидан унумли фойдаланиш имконини беради.

4 Жараёнли ёндашиш

Ташкилотнинг фаолияти ва мавжуд ресурслар жараён тарзида бошқарилганда кутилган натижа самарали бўлади



Сифатни таъминлаш ва бошқариш. СМТ саккиз тамойили

Жараён нима ?







Сифатни таъминлаш ва бошқариш. СМТ саккиз тамойили

Сифат менежменти тизимларини саккиз тамойили (давоми)

7 Фактларга асосланган қарорлар қабул қилиш

Самарали қарорлар маълумотларни ва ахборотларни таҳлил этишга асосланади.

8 Етказиб берувчилар билан ўзаро манфаатли муносабатлар

Ташкилотлар ва уларнинг етказиб берувчилари ўзаро боғлиқ бўлади ва ўзаро манфаатли муносабатлар иккала томоннинг моддий бойлик яратиш имкониятларини оширади.

**СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ ВА СИФАТНИ БОШҚАРИШ БЎЙИЧА
УМУМИЙ ТАЛАБЛАР ВА ҚОИДАЛАР
(2 соат амалий)**

Амалий машғулотни олиб бориш технологияси

Машғулот вақти – 2 соат	Тингловчилар сони – 10-15та
Машғулот шакли –	Амалий кўникмаларни шакллантиришга оид машғулот
Амалий машғулотнинг режаси	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сертификатлаштириш ва сифатни бошқариш бўйича меъёрий ҳужжатлар. 2. Ўзбекистон Республикасининг “Маҳсулот ва хизматларни сертификатлаштириш тўғрисида”ги қонуни. 3. Сертификатлаштириш бўйича халқаро тажрибалар
Амалий машғулотнинг мақсади: Сертификатлаштириш ва сифатни бошқариш бўйича умумий талаблар ва қоидалар амалда қўлланилиши ҳамда тингловчиларда сертификатлаштириш ва сифатни бошқариш кўникмаларини ривожлантириш.	
Педагогик вазифалар:	Ўқув фаолияти натижалари:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Сертификатлаштириш ва сифатни бошқариш бўйича меъёрий ҳужжатларини ўрганиш. 2. Ўзбекистон Республикасининг “Маҳсулот ва хизматларни сертификатлаштириш тўғрисида”ги қонуни шарҳлаш. 3. Сертификатлаштириш бўйича халқаро тажрибаларни таништириш. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сертификатлаштириш ва сифатни бошқариш бўйича меъёрий ҳужжатларини ўрганади. 2. Ўзбекистон Республикасининг “Маҳсулот ва хизматларни сертификатлаштириш тўғрисида”ги қонуни шарҳлайди. 3. Сертификатлаштириш бўйича халқаро тажрибалар билан танишади.
Ўқитиш воситалари	ЎУМ, мавзу бўйича визуал материаллар, компьютер, проектор, слайдлари, тарқатмалар, доска
Ўқитиш усуллари	Тушунтириш, амалий машқ.
Ўқитиш шакллари	Жамоа, гуруҳда ишлаш
Ўқитиш шароити	компьютер, проектор билан жиҳозланган аудитория
Мониторинг ва баҳолаш	Оғзаки сўров

АМАЛИЙ МАШҒУЛОТИНИНГ ТЕХНОЛОГИК ХАРИТАСИ

Фаолият босқичлари	Фаолият мазмуни	
1- босқич. Мавзуга кириш (10 мин)	Ўқитувчининг	Тингловчиларнинг
	<p>1.1.Ўқув машғулоти мавзу номи, мақсади ва ўқув фаолияти натижаларини эълон қилади, унинг аҳамияти ва долзарблигини асослайди.</p> <p>1.2. Ўқув машғулоти мавзу режаси, фойдаланилган адабиётлар билан таништиради. (1-илова).</p>	<p>1.1. Тинглайдилар.</p> <p>1.2. Тинглайдилар, ёзиб оладилар.</p>
2 - босқич. Асосий (60 мин)	<p>2.1.Мавзу режаси бўйича визуал тарзда қисқа тушунча беради. (2-илова)</p> <p>2.2. Мавзуга оид амалий топшириқлар беради ва топшириқларни бажарилишини назорат қилади. (3-илова)</p> <p>2.3. Бажарилган амалий топшириқлар натижаларини гуруҳ билан биргаликда таҳлил қилади.</p> <p>2.4. Берилган маълумотлардаги хатоликларга изоҳ беради, умумлаштиради, аниқликлар киритади.</p> <p>2.5. Тингловчилар фаолиятини баҳолаб мавзунини хулосалайди.</p>	<p>2.1.Тинглайдилар, назарий маълумотларни эсга оладилар, тамоша қиладилар.</p> <p>2.2. Амалий машғулотларни бажаришга киришадилар.</p> <p>2.3. Бажарилган топшириқлар юзасидан чиқишлар қиладилар, фикр-мулоҳазалар билдирадилар.</p> <p>2.4.Тинглайдилар, хато ва камчиликларни тузатиб борадилар.</p> <p>2.5. Тинглайдилар.</p>
3 - босқич. Яқунловчи (10 мин)	<p>3.1.Машғулотни яқунлайди.</p> <p>3.2. Мустақил бажариш учун топшириқлар беради.</p>	<p>3.1. Тинглайдилар.</p> <p>3.2. Топшириқларни ёзиб оладилар.</p>

1-илова

**МАВЗУ: СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ ВА СИФАТНИ БОШҚАРИШ
БЎЙИЧА УМУМИЙ ТАЛАБЛАР ВА ҚОИДАЛАР**

**МАҚСАД: СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ ВА СИФАТНИ БОШҚАРИШ
БЎЙИЧА УМУМИЙ ТАЛАБЛАР ВА ҚОИДАЛАР АМАЛДА
ҚЎЛЛАНИЛИШИ ҲАМДА ТИНГЛОВЧИЛАРДА
СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ ВА СИФАТНИ БОШҚАРИШ
КЎНИКМАЛАРИНИ РИВОЖЛАНТИРИШ**

РЕЖА:

1. Сертификатлаштириш ва сифатни бошқариш бўйича меъёрий ҳужжатлар.
2. Ўзбекистон Республикасининг “Маҳсулот ва хизматларни сертификатлаштириш тўғрисида”ги қонуни.
3. Сертификатлаштириш бўйича халқаро тажрибалар

Фойдаланиладиган адабиётлар рўйхати.

1. Исматуллаев П.Р. ва бошқалар. Метрология, стандартлаштириш ва сертификатлаштириш. Дарслик - Тошкент.: ТДТУ. 2001. - 360б.

2. Абдувалиев А.А., Латипов В.Б., Умаров А.С., Алимов М.Н., Бойко С.Р., Хакимов О.Ш., Хван В.И. Стандартлаштириш, метрология, сертификатлаштириш ва сифат. Ўқув қўлланма. Тошкент, СМСИТИ, 2008 й. – 267 б.

3. Абдувалиев А.А. и др. «Основы стандартизации, сертификации, метрологии и управления качеством продукции». Учебное пособие. - Ташкент.: Издательство ТГТУ, 2002.- 287 с.

2-илова

ВИЗУАЛ МАТЕРИАЛЛАР

**СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ ВА СИФАТНИ
БОШҚАРИШ БЎЙИЧА МЕЪЁРИЙ ҲУЖЖАТЛАР.
ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ОЛИЙ МАЖЛИСИ
ТОМОНИДАН СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ МАСАЛАЛАРИ
БЎЙИЧА ҚАБУЛ ҚИЛИНГАН ҚОНУНЛАР:**

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНING «МАҲСУЛОТ ВА
ХИЗМАТЛАРНИ СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ ТЎҒРИСИДА»ГИ
ҚОНУНИ**

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНING
«СТАНДАРТЛАШТИРИШ ТЎҒРИСИДА»ГИ ҚОНУНИ**

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНING «ОЗИҚ-ОВҚАТ
МАҲСУЛОТЛАРИ СИФАТИ ВА ХАВФСИЗЛИГИ
ТЎҒРИСИДА»ГИ ҚОНУНИ**

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНING
«ИСТЕЪМОЛЧИЛАР ХУКУКИНИ ХИМОЯ КИЛИШ
ТЎҒРИСИДА»ГИ ҚОНУНИ**

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНING
«ЎСИМЛИКЛАРНИ КАРАНТИНИ ТЎҒРИСИДА»ГИ
ҚОНУН**

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНING «РЕКЛАМА
ТЎҒРИСИДА»ГИ ҚОНУНИ ВА ХОКАЗОЛАР**

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ
СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ МИЛЛИЙ ТИЗИМИНИНГ
АСОС БЎЛУВЧИ МЕЪЁРИЙ ҲУЖЖАТЛАРИ**

**О‘Z DST 1.10-93 ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНИНГ
СТАНДАРТЛАШТИРИШ ДАВЛАТ ТИЗИМИ. АСОСИЙ
АТАМАЛАР ВА ТАЪРИФЛАР**

**О‘Z DST 5.0:1998 ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНИНГ
СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ МИЛЛИЙ ТИЗИМИ.
АСОСИЙ ҚОИДАЛАР**

**О‘Z DST 5.2-93 ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНИНГ
СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ МИЛЛИЙ ТИЗИМИ.
СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ ИДОРАСИГА УМУМИЙ
ТАЛАБЛАР**

**О‘Z DST 5.4-98 ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНИНГ
СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ МИЛЛИЙ ТИЗИМИ.
ТЕКШИРИШ ВА НАЗОРАТ ИДОРАЛАРИГА
ҚЎЙИЛАДИГАН ТАЛАБЛАР**

**О‘Z DST 5.5:1999 ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНИНГ
СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ МИЛЛИЙ ТИЗИМИ.
АСОСИЙ АТАМАЛАР ВА ТАЪРИФЛАР**

**О‘Z DST 5.6:1999 ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНИНГ
СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ МИЛЛИЙ ТИЗИМИ. СИФАТ
ТИЗИМИНИ СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ
ИДОРАЛАРИГА ТАЛАБЛАР ва ҳакозо....**

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНING
АККРЕДИТЛАШТИРИШ ТИЗИМИ МЕЪЁРИЙ
ҲУЖЖАТЛАРИ**

**О‘Z DST 16.0-98 ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНING
АККРЕДИТЛАШТИРИШ ТИЗИМИ. УМУМИЙ ҚОИДАЛАР**

**О‘Z DST 16.1:1999 ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНING
АККРЕДИТЛАШТИРИШ ТИЗИМИ. СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ
ИДОРАЛАРИ ВА ТЕКШИРИШ ИДОРАЛАРИНИ
АККРЕДИТЛАШНИ ИТКАЗИШ ТАРТИБИ.**

**О‘Z DST 16.2:1999 (EN 45013) ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНING
АККРЕДИТЛАШТИРИШ ТИЗИМИ. СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ
ИДОРАСИ ХОДИМЛАРИГА ТАЛАБЛАР**

**О‘Z DST 16.3:2001 ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНING
АККРЕДИТЛАШТИРИШ ТИЗИМИ. СТАНДАРТ НАМУНАЛАРНИ
ТАЙЁРЛАШ, АТТЕСТАТЛАШ ВА ИШЛАТИШ ҲУҚУҚИ БЎЛГАН
ЮРИДИК ШАХСЛАРНИ АККРЕДИТЛАШ. ТАШКИЛЛАШТИРИШ
ВА ИТКАЗИШ ТАРТИБИ**

**О‘Z DST 16.4:2001 (ИСО/МЭК 17025) ЎЗБЕКИСТОН
РЕСПУБЛИКАСИНING АККРЕДИТЛАШТИРИШ ТИЗИМИ.
СИНАШ, ЎЛЧАШ ЛАБОРАТОРИЯЛАРИГА ҚУЙИЛАДИГАН
УМУМИЙ ТАЛАБЛАР ВА УЛАРНИ АККРЕДИТЛАШ ТАРТИБИ**

**О‘Z DST 16.7:2004 ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНING
АККРЕДИТЛАШТИРИШ ТИЗИМИ. ИНСПЕКЦИОН
ФАОЛИЯТИ МАВЖУД ФИРМАЛАРГА ТАЛАБЛАР**

**О‘Z RH 51-056:2003 ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНING
АККРЕДИТЛАШТИРИШ ТИЗИМИ. СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ
ИДОРАЛАРИ СИФАТ БЎЙИЧА ҚЎЛЛАНМАСИ. ИШЛАБ ЧИҚИШ
БЎЙИЧА УСЛУБИЙ КЎРСАТМА**

СИФАТНИ БОШҚАРИШ МЕЪЁРИЙ ҲУЖЖАТЛАРИ

**О‘З РН 51-057:1997 СИФАТ ТИЗИМИ ҲУЖЖАТЛАРИ
ТАРКИБИ ВА ТУРЛАРИ. О‘З Т 51-087:1999 СИФАТ
ТИЗИМИ ҲУЖЖАТЛАШТИРИЛГАН
ПРОЦЕДУРАЛАРИ ВА ТАРКИБИНИ АНИҚЛАШ**

**О‘З РН 51-090:1999 СИФАТ ДАСТУРИНИ ИШЛАБ
ЧИҚИШ БЎЙИЧА УСЛУБИЙ КЎРСАТМА**

**О‘З Т 51-094:2000 ХИЗМАТЛАРГА СИФАТ ТИЗИМИНИ
ЖОРИЙ ҚИЛИШ ТАРТИБИ**

**О‘З DST ISO 9001:2002 СИФАТ МЕНЕДЖМЕНТИ
ТИЗИМИ. ТАЛАБЛАР**

**О‘З DST ISO 9000:2002 СИФАТ МЕНЕДЖМЕНТИ
ТИЗИМИ. АСОСИЙ ҚОИДА ВА ЛУҒАТЛАР (ISO
9000:2000)**

**О‘З DST ISO 9004:2002 СИФАТ МЕНЕДЖМЕНТИ
ТИЗИМИ. СИФАТНИ ЯХШИЛАШ БЎЙИЧА
ТАВСИЯЛАР (ISO 9004:2000, IDT)**

**О‘З DST ISO 10015:2003 СИФАТНИ БОШҚАРИШ.
ЎКИТИШ БЎЙИЧА РАҲБАРИЙ КЎРСАТМА**

3-илова

АМАЛИЙ МАШҒУЛОТ УЧУН МАТЕРИАЛЛАР**1. СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ ВА СИФАТНИ БОШҚАРИШ БЎЙИЧА
МЕЪЁРИЙ ҲУЖЖАТЛАР БИЛАН ИШЛАШ.**

Ўзбекистон Республикаси Олий Мажлиси томонидан сертификатлаштириш масалалари бўйича қабул қилинган қонунлар:

- Ўзбекистон Республикасининг «Маҳсулот ва хизматларни сертификатлаштириш тўғрисида»ги қонуни;
- Ўзбекистон Республикасининг «Стандартлаштириш тўғрисида»ги қонуни;
- Ўзбекистон Республикасининг «Озиқ-овқат маҳсулотлари сифати ва хавфсизлиги тўғрисида»ги қонуни;
- Ўзбекистон Республикасининг «Истеъмолчилар ҳукукини химоя қилиш тўғрисида»ги қонуни;
- Ўзбекистон Республикасининг «Ўсимликларни карантини тўғрисида»ги қонун;
- Ўзбекистон Республикасининг «Реклама тўғрисида»ги қонуни ва хоказолар.

Ўзбекистон Республикаси сертификатлаштириш миллий тизимининг асос бўлувчи меъёрий ҳужжатлари:

- O‘z DSt 1.10-93 Ўзбекистон Республикасининг стандартлаштириш давлат тизими. Асосий атамалар ва таърифлар;
- O‘z DSt 5.0:1998 Ўзбекистон Республикасининг сертификатлаштириш миллий тизими. Асосий қоидалар;
- O‘z DSt 5.2-93 Ўзбекистон Республикасининг сертификатлаштириш миллий тизими. Сертификатлаштириш идорасига умумий талаблар;
- O‘z DSt 5.4-98 Ўзбекистон Республикасининг сертификатлаштириш миллий тизими. Текшириш ва назорат идораларига қўйиладиган талаблар;
- O‘z DSt 5.5:1999 Ўзбекистон Республикасининг сертификатлаштириш миллий тизими. Асосий атамалар ва таърифлар;
- O‘z DSt 5.6:1999 Ўзбекистон Республикасининг сертификатлаштириш миллий тизими. Сифат тизимини сертификатлаштириш идораларига талаблар;
- O‘z DSt 5.8:2006 Ўзбекистон Республикасининг сертификатлаштириш миллий тизими. Мувофиқлик белгисини тасдиқлаш. Қўллаш қоидалари.
- O‘z RH 51-014:2006 Ўзбекистон Республикасининг сертификатлаштириш миллий тизими. Сифат бўйича Эксперт-аудиторлар. Тайёрлаш ва баҳолаш талаблари;
- O‘z RH 51-021:2004 Ўзбекистон Республикасининг сертификатлаштириш миллий тизими.
- O‘z RH 51-024-94 Ўзбекистон Республикасининг сертификатлаштириш миллий тизими. Сертификатлаштириш бўйича ҳужжатларни эксперт баҳолаш;
- O‘z RH 51-025-94 Ўзбекистон Республикасининг сертификатлаштириш миллий тизими. Сифат тизимлари ва ишлаб чиқаришни сертификатлаштириш. Асосий қоидалари;
- O‘z RH 51-026-94 Ўзбекистон Республикасининг сертификатлаштириш миллий тизими. Апелляцияларни кўриб чиқиш тартиби;
- O‘z RH 51-027-94 Ўзбекистон Республикасининг сертификатлаштириш миллий тизими. Сифат тизимларини сертификатлаштириш. Ўтказиш тартиби;
- O‘z RH 51-032:1999 Ўзбекистон Республикасининг сертификатлаштириш

миллий тизими. Ишлар ҳақини тўлаш тартиби;

– O‘z RH 51-035-95 Ўзбекистон Республикасининг сертификатлаштириш миллий тизими. Ишлаб чиқаришни сертификатлаштириш. Ўтказиш тартиби;

– O‘z RH 51-103:2000 Ўзбекистон Республикасининг сертификатлаштириш миллий тизими. Сертификатлаштирилган сифат тизимлари ва ишлаб чиқаришлари инспекцион текширув;

– O‘z RH 51-044-96 Ўзбекистон Республикасининг сертификатлаштириш миллий тизими. Мажбурий сертификатлаштириш қоидаларига риоя қилиш юзасидан Давлат назорати ва текшируви. Умумий талаблар;

– O‘z RH 51-061-97 Ўзбекистон Республикасининг сертификатлаштириш миллий тизими. Хизматларни сертификатлаштириш. Ўтказиш тартиби;

– O‘z RH 51-074-98 Ўзбекистон Республикасининг сертификатлаштириш миллий тизими. Маҳсулотни идентификациялаш юзасидан йўриқнома;

– O‘z RH 51-085-99 Ўзбекистон Республикасининг сертификатлаштириш миллий тизими. Озиқ-овқат маҳсулотлари ва жиҳозлари ва уларни ишлаб чиқариш юзасидан йўриқнома, Давлат қайди тартиблари;

Ўзбекистон Республикасининг аккредитлаштириш тизими меъёрий ҳужжатлари:

– O‘z DSt 16.0-98 Ўзбекистон Республикасининг аккредитлаштириш тизими. Умумий қоидалар.

– O‘z DSt 16.1:1999 Ўзбекистон Республикасининг аккредитлаштириш тизими. Сертификатлаштириш идоралари ва текшириш идораларини аккредитлашини ўтказиш тартиби.

– O‘z DSt 16.2:1999 (EN 45013) Ўзбекистон Республикасининг аккредитлаштириш тизими. Сертификатлаштириш идораси ходимларига талаблар.

– O‘z DSt 16.3:2001 Ўзбекистон Республикасининг аккредитлаштириш тизими. Стандарт намуналарни тайёрлаш, аттестатлаш ва ишлатиш ҳуқуқи бўлган юридик шахсларни аккредитлаш. Ташкиллаштириш ва ўтказиш тартиби.

– O‘z DSt 16.4:2001 (ИСО/МЭК 17025) Ўзбекистон Республикасининг аккредитлаштириш тизими. Синаш, ўлчаш лабораторияларига қуйиладиган умумий талаблар ва уларни аккредитлаш тартиби.

– O‘z DSt 16.5:2001 Ўзбекистон Республикасининг аккредитлаштириш тизими. Ҳужжатларни метрологик экспертизаси ва ўлчашларни бажариш усулларини аттестациялаш ҳуқуқи бўлган юридик ва жисмоний шахсларни аккредитлаш. Ташкиллаштириш ва ўтказиш тартиби.

– O‘z DSt 16.6:2003 Ўзбекистон Республикасининг аккредитлаштириш тизими. Ўлчашларни бажариш усулини назоратини ташкиллаштириш ҳуқуқи бўлган юридик шахсларни аккредитлаш. Ташкиллаштириш ва ўтказиш тартиби.

– O‘z DSt 16.7:2004 Ўзбекистон Республикасининг аккредитлаштириш тизими. Инспекцион фаолияти мавжуд фирмаларга талаблар.

– O‘z DSt 16.8:2004 Ўзбекистон Республикасининг аккредитлаштириш тизими. Ишлаб чиқариш лабораторияларини аттестатлаш. Умумий талаблар ва ўтказиш тартиби.

– O‘z RH 51-018:2002 Ўзбекистон Республикасининг аккредитлаштириш тизими. Аккредитланган лабораторияларининг фаолиятини инспекцион текширувини ўтказиш тартиби.

– O‘z RH 51-104:2000 Ўзбекистон Республикасининг аккредитлаштириш тизими. Сертификатлаштирилган маҳсулотларни инспекцион текширувини ўтказиш тартиби.

– O‘z RH 51-105:2001 Ўзбекистон Республикасининг аккредитлаштириш тизими. Аккредитланган сертификатлаштириш идоралари фаолиятининг инспекцион текширувини ўтказиш тартиби

– O‘z RH 51-112:2002 Ўзбекистон Республикасининг аккредитлаштириш тизими.

Путур етказмасдан нозорат лабораторияларини аккредитлаш

- O‘z RH 51-121:2002 Ўзбекистон Республикасининг аккредитлаштириш тизими.

Путур етказмасдан назорат. Ўқув ва имтиҳон марказларини аккредитлаш.

- O‘z RH 51-131:2003 Ўзбекистон Республикасининг аккредитлаштириш тизими.

Путур етказмасдан назорат. Сертификатлаштириш идораси ходимларини аккредитлаш.

- O‘z RH 51-054:2003 Ўзбекистон Республикасининг аккредитлаштириш тизими.

Синов лабораториялари сифат бўйича қўлланмаси. Ишлаб чиқиш бўйича услубий кўрсатма;

- O‘z RH 51-056:2003 Ўзбекистон Республикасининг аккредитлаштириш тизими.

Сертификатлаштириш идоралари сифат бўйича қўлланмаси. Ишлаб чиқиш бўйича услубий кўрсатма;

Шу билан бирга айтиб ўтиш керакки, 2007 йилнинг сентябр ойидан Ўзбекистонда синов ва калибрлаш лабораторияларини аккредитлашда янги халқаро стандарт «O‘z DSt ISO\IEC 17025:2007 «Синов ва калибрлаш лабораториялари компетентлигига қўйиладиган умумий талаблар»» жорий қилиниб, Миллий аккредитлаш тизимида аккредитацияга талабгор лабораториялар ушбу стандарт талаблари асосида текширилади.

Сифатни бошқариш меъёрий хужжатлари:

– O‘z RH 51-057:1997 Сифат тизими хужжатлари таркиби ва турлари. O‘z T 51-087:1999 Сифат тизими хужжатлаштирилган процедуралари ва таркибини аниқлаш бўйича тавсиялар;

- O‘z RH 51-090:1999 Сифат дастурини ишлаб чиқиш бўйича услубий кўрсатма;

- O‘z T 51-094:2000 Хизматларга сифат тизимини жорий қилиш тартиби;

- O‘z DSt ISO 9001:2002 Сифат менеджменти тизими. Талаблар.;

– O‘z DSt ISO 9000:2002 Сифат менеджменти тизими. Асосий қоида ва луғатлар (ISO 9000:2000);

– O‘z DSt ISO 9004:2002 Сифат менеджменти тизими. Сифатни яхшилаш бўйича тавсиялар (ISO 9004:2000, IDT);

– O‘z DSt ISO 10006:2005 Сифат менеджменти тизими. Сифат менеджменти лойиҳаси бўйича раҳбарий кўрсатма (ISO 10006:2003, IDT);

– O‘z DSt ISO 10007:2004 Сифатни маъмурий бошқариш. Маъмурий бошқариш конфигурацияси бўйича раҳбарий кўрсатма;

– O‘z DSt ISO 10013:2001 Сифат бўйича қўлланмани ишлаб чиқиш бўйича услубий кўрсатма;

– O‘z DSt ISO/TP 10014:2004 Сифатни иқтисодий бошқариш бўйича раҳбарий кўрсатма;

– O‘z DSt ISO 10015:2003 Сифатни бошқариш. Ўқитиш бўйича раҳбарий кўрсатма;

– O‘z DSt ISO/TR 10017:2005 Сифат менеджменти тизимини хужжатлаштириш бўйича тавсия. O‘z DSt ISO 9001:2002 доирасида статистик усулларни қўллаш бўйича раҳбарий кўрсатма;

– O‘z DSt ISO 19011:2004 Сифат менежменти тизими ва/ёки экологик менежменти тизими аудити бўйича раҳбарий кўрсатма.

2. ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНИНГ “МАҲСУЛОТ ВА ХЗМАТЛАРНИ СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ ТЎҒРСИДА”ГИ ҚОНУНИНИ ТАҲЛИЛ ҚИЛИШ.

Маҳсулотларнинг хавфсизлиги ва юқори сифатлилигини таъминлаш шаклларида бири каби сертификатларнинг дунёда тан олинди.

Сертификатлаштириш тамойилларини ишлаб чиқиш соҳасида тўпланган халқаро ташкилотлар тажрибалари МДХ нинг барча давлатларида кенг қўлланилиб келинмоқда.

Ўзбекистонда 1992 йилдан сертификатлаштириш бўйича халқаро тизим ишларида қатнашиш ва келишуви сертификатлаштиришнинг қонуний асосини яратди.

Маҳсулотларни сертификатлаштиришни ўтказиш ишлари олдин маҳаллий маҳсулотнинг меъёрий ҳужжатларини ИСО, МЭК ва бошқа халқаро ташкилотларнинг халқаро стандартларига мувофиқ (давлат стандартлари, техник шартлар) келтириш бўйича, ҳамда бу маҳсулотларга меъёрий ҳужжатлар ишлаб чиқиш, маҳсулотга сертификатлаштириш талабларини ўрнатиш бўйича Ўздавстандарт билан ҳамкорликда манфаатдор вазирликлар ва маҳкамалар ишлар олиб боришди.

Сертификатлаштириш бўйича тўпланган тажриба ишлари Ўзбекистон Республикасида маҳсулот ва хизматларни сертификатлаштиришни кенг қамровли юритиш ва босқичма-босқич жорий этиш имкониятини берди.

Республикада сертификатлаштириш аслида 1993 йил 28 декабрда Республика Олий Мажлиснинг Ўзбекистон Республикаси «**Маҳсулот ва хизматларни сертификатлаштириш тўғрисида**»ги **Қонунини** қабул қилиниши билан киритилган.

Қонунда айтилганки, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси ҳузуридаги Ўзбекистон давлат стандартлаштириш, метрология ва сертификатлаштириш маркази (Ўздавстандарт) Ўзбекистон Республикасининг сертификатлаштириш бўйича миллий идораси бўлиб ҳисобланади. Вазирлар Маҳкамасининг 2002 йил 3 октябрдаги № 342 сонли «Стандартлаштириш, метрология ва маҳсулот ва хизматларни сертификатлаштириш тизимини такомиллаштириш бўйича чора-тадбирлар тўғрисида»ги қарори билан Ўздавстандарт Ўзбекистон стандартлаштириш, метрология ва сертификатлаштириш агентлиги (Ўзстандарт Агентлиги)га ўзгартирилди.

Қонунга мувофиқ, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси тасдиқлаган мажбурий сертификатлаштиришда турувчи маҳсулот ва хизматлар рўйхати бўйича, ҳамда, уларнинг қонунчилик актларида кўрилган ҳолатлар бўйича сертификатлаштириш амалга оширилади. Дастлабки рўйхат 1994 йил Вазирлар Маҳкамасининг №409 сонли қарорига киритилиб ва кейинчалик 2004 йил 6 июлда №318 сонли мажбурий мувофиқликни тасдиқлашга кирувчи маҳсулот ва хизматларнинг янги қисқартирилган рўйхати киритилди. Бундан ташқари, мувофиқликни тасдиқлаш жараёнини соддалаштириш мақсадида бу рўйхатда белгиланган бир қанча маҳсулот турлари мувофиқлигини таъминотчи декларациялаш йўли билан тасдиқлаш мумкин. Булар катта хавф-хатарларига боғлиқ бўлмаган турдаги маҳсулот ва хизматлардир. Қарор, шунингдек, ўрнатилган талабларга маҳсулот мувофиқлигини тасдиқлаш ва декларациялаш тартибларининг замонавий тизимларини киритиш тўғрисидаги талаблардан таркиб топган.

Мажбурий сертификатлаштиришни ўтказиш бўйича ишларни ташкиллаштиришда Ўзстандарт Агентлиги ёки унинг топшириқлари бўйича бошқа шунга ўхшаш мажбурий сертификатлаштириш идоралари ва уларни аккредитлаштирувчи идоралари катта ҳиссаларини кўшишган.

Мажбурий сертификатлаштириш қатнашчилари Ўзстандарт Агентлиги, аккредитланган сертификатлаштириш идоралари, сертификатлаштириш бўйича шунга ўхшаш ишларни олиб боровчи ваколатли аккредитланган синов лабораториялари (марказлар), талабгор, тайёрловчи ва бошқа маҳсулот таъминотчилари бўлиб ҳисобланади.

Қонунда Ўзстандарт Агентлиги ва мажбурий сертификатлаштириш бўйича ишларни олиб боришда ўз ҳиссасини кўшган бошқа сертификатлаштириш идоралари, бир турдаги маҳсулотларни сертификатлаштириш тизимини яратиш ҳуқуқи берилиб, мувофиқликни тасдиқлаш йўллари танлашни амалга ошириши кўрилган. Сертификатлаштиришни бевосита аккредитланган сертификатлаштириш идоралари ва сертификатлаштириш синовларини – аккредитланган синов лабораториялари амалга оширишади.

Қонун №342 сонли қарорни ҳисобга олиб, сертификатлаштириш миллий тизими субъектларини аккредитлаштириш мувофиқлаштириш бўйича ишларни олиб борувчи «Ўзстандарт» агентлиги таркибида яратилган аккредитлаштириш миллий идораси (Аккредитлаштириш ва Инспекцион назорат бўйича бошқарма) амалга ошириши белгиланган.

Қонунда импорт қилинаётган маҳсулотларни олиб келиш шартларини аниқланган. Ўзбекистон Республикасида маҳсулотларни етказиб бериш бўйича тузилаётган контрактлар (шартномалар) шартларида мажбурий сертификатлаштиришда турган маҳсулотларнинг ўрнатилган талабларга мувофиқлигини тасдиқловчи мувофиқлик белгиси ва сертификатларининг мавжудлиги назарда тутилган. Белгиланган сертификатлаштириш ва мувофиқлик белгилари Ўзбекистон Республикасининг ваколатли идоралари томонидан берилган ва тан олинган бўлиши керак.

Миллий тизим ёки «Ўзстандарт» агентлиги тан олган бошқа давлатлар сертификатлари ва мувофиқлик белгиларини талабгор (таъминотчи) республика ҳудудидан бошқа давлатга маҳсулотни олиб чиқишга рухсат олиш учун божхона назорати идорасига, юк божхона декларацияси билан биргаликда сертификатларни тақдим қилиш зурурий ҳужжат бўлиб ҳисобланади.

Божхона назорат идоралари олиб келинаётган маҳсулотнинг хавфсизлигини тасдиқловчи ҳужжат мавжуд бўлмаган ҳолда, «Ўзстандарт» агентлигини хабардор қилади ва сертификатлаштириш миллий тизимининг қоидалари билан хорижий сертификат тан олинади ёки маҳсулотни сертификатлаштиришни ўтказиш тўғрисидаги қароргача уни олиб келиш тақиқланади.

Қонун ихтиёрий сертификатлаштириш соҳасида қонуний маносабатларни бошқаради. У юридик ва жисмоний шахсларнинг қизиқишлари бўйича сертификатлаштиришни ўтказиши ва меъёрий ҳужжатлар талабларига мувофиқлигини тасдиқлаш учун ихтиёрий маҳсулотларни сертификатлаштиришга ундаши мумкин.

Ихтиёрий сертификатлаштиришни «Ўзстандарт» агентлиги ўрнатилган тартибда аккредитланган юридик ва жисмоний шахслар амалга ошириш ҳуқуқига эга.

Ихтиёрий сертификатлаштириш тизимининг сертификатлаштириш тартиби ва қоидалари тавсифларини «Ўзстандарт» агентлиги билан келишув бўйича аккредитланган сертификатлаштириш идоралари ўрнатади.

«Маҳсулот ва хизматларни сертификатлаштириш тўғрисида»ги Қонун мажбурий сертификатлаштириш қоидаларига риоя қилиниши бўйича назорати ва текшириш масалаларини ҳам бошқаради.

Сертификатлаштирилган маҳсулот, сифатни бошқариш тизими, ишлаб чиқариш, аккредитланган синов лабораториялари (марказлари), сертификатлаштириш идоралари ва сертификатлаштириш соҳасидаги назорат идораларининг инспекцион назоратларини «Ўзстандарт» агентлиги ўрнатган тартибда эксперт-аудиторлар амалга оширади.

Шунингдек, Қонунда сертификатлаштиришни ўтказиш билан боғлиқ бахсларни кўриб чиқиш бўйича масалалар ифода этилган. Қизиқувчи томонлар сертификатлаштириш натижаларига норози ҳолатларда «Ўзстандарт» агентлигининг Апелляция кенгашига мурожаат қилиш ҳуқуқига эга. Апелляция кенгаши синов лабораториялари (марказлари) хулосалари ва сертификатлаштириш идораларининг қарорлари бўйича шикоятларни кўриб чиқади.

Қонунда тайёрловчи (тадбиркорлар, сотувчилар, бажарувчилар) мажбурий сертификатлаштириш қоидаларини бузганлиги учун жавобгарликлари назарда тутилган. Мажбурий сертификатлаштиришда турган, сертификатлаштирилмаган маҳсулотдан фойдаланилганлиги учун қонунчиликда ўрнатилган тартибда фойдаланилган маҳсулот қиймати ўлчамида жарима солинади. Мажбурий сертификатлаштириш қоидаларига риоя қилиш назорати қарори бўйича давлат бошқарув идораси мансабдор шахси жаримани ундиради. Жаримага тортиш сертификатлаштиришни ўтказиш мажбуриятидан халос этмайди.

Республика Олий Мажлиси 1996 йил 26 апрелда республикада мажбурий сертификатлаштиришни ўтказиш учун яна бир туртки бўлувчи «Истеъмолчиларни ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисида»ги Қонунни қабул қилди. Мажбурий сертификатлаштиришда турувчи маҳсулотларни фойдаланиш вақтида истеъмолчиларга уни сертификатлаштирилганлиги тўғрисида маълумотни тақдим этиши лозимлиги тафсилотлари айтиб ўтилган. Зарурий маълумотлар мавжуд бўлмаган тақдирда давлат бошқарув идораси буйруғи бўйича ушбу маҳсулотдан фойдаланишни тўхтатиб қўяди. Узоқ муддатли фойдаланиладиган барча турдаги маҳсулот ва хизматларга тайёрловчи кафолат муддатини ўрнатиши лозим.

Даволаш, озик-овқатга мўлжалланган ва маиший кимёвий маҳсулотларда чиқарилган муддати, яроқлилик муддати ва сақлаш шароитлари кўрсатилиши шарт. Сотувчиларни яроқлилик муддатисиз ёки яроқлилик муддати тугаган маҳсулотларни қабул қилиши ва сотиши қатъиян ман этилган.

Истеъмолчилар тайёрловчидан сотиб олинган маҳсулотларини (иши, хизмати) тайёрланганлиги ёки бажарилганлиги ё санитар-гигиеник талабларга, ҳамда радиологик, эпидемияга қарши ва бошқа меъёр ва қоидаларга риоя қилиб бажарганлигига ҳамда атроф-муҳит, инсон ҳаёти ва соғлиғига хавфсиз бўлганлиги шунигингдек, унинг мол-мулкига зарар етказмаслиги кафолатини сўраш ҳуқуқига эга.

Атроф-муҳит ва истеъмолчилар соғлиғи, ҳаёти, мол-мулки учун хавф туғдирадиган маҳсулотларни чиқариш учун қонунчиликка мувофиқ тайёрловчи (бажарувчи), мувофиқлик сертификатни берувчи идора, меъёрий ҳужжатларни тасдиқловчи ташкилот ҳамда соғлиқни сақлаш, табиатни муҳофазалаш идоралари, ветеринария хизматлари ёки хавфли маҳсулотни ишлаб чиқаришга ва фойдаланишга рухсат берувчи бошқа идоралар жавобгарликни ўз зиммасига олишади.

Сертификатлаштиришнинг қонуний асосларидан бири «Озик-овқат маҳсулотларининг хавфсизлиги ва сифати тўғрисида»ги қонундир, у гигиеник сертификатни расмийлаштириш зарурлигини, ҳамда Соғлиқни сақлаш Вазирлиги ва озик-овқат маҳсулотларига мувофиқлик сертификаттини, давлат қоидаларида белгиланган тартибда рўйхатига олиш зарурлигини белгилайди.

3. СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ БЎЙИЧА ХАЛҚАРО ТАЖРИБАЛАРНИ ЎРГАНИШ ВА ТАҲЛИЛ ҚИЛИШ

Америка Қўшма Штатлари сертификатлаштириш фаолияти

АҚШда истеъмолчиларнинг ҳуқуқини муҳофаза қилиш қонуни асосида иш юритилади. Масалан, у ерда «Миллий транспорт ва автомобилларнинг хавфсизлиги», «Пестицидлар ва родентицидлар» ҳақида қонунлар мавжуддир.

АҚШнинг Федерал ҳукумати сертификатлаштириш бўйича учта асосий даражадаги дастурларни қабул қилиб тасдиқлашган.

Биринчи даражали дастур мажбурий сертификатлаштирилган маҳсулот учун тайёрланган бўлиб, буларнинг истеъмолчи учун соғлиққа зиён келтирилиши мумкин бўлган ҳолларда ишлатилиши мумкин. Бу сертификатлаштириш дастури авиатехникада, кемасозликда, автомобилсозликда, контейнерларда ва трубопроводлардаги фаолиятлар киради.

Иккинчи даражали дастур бу Давлат муҳофаа департаментлари, транспорт, савдо-сотиқ, электрофикация орқали маҳсулотни сертификатлаштириш кўзда тутилади.

Учинчи даражали дастур маҳсулот сифати, нархи ва унинг келиб чиқиш жараёнлари кўзда тутилади.

Бу сертификатлаштириш дастурлари ихтиёрий равишда ишлатилади.

АҚШда алоҳида Қонун асосида белгиланган сертификатлаштириш миллий бошқармаси мавжуд эмас. Америка миллий стандарт технологиялар институти (НИСТ)

қошида сертификатлаштириш комитети иш олиб боради ва сертификатлаштириш қоидаларини ишлаб чиқади, унинг реестрини олиб боради ва мувофиқликни тасдиқлаш фаолияти билан шуғулланади, ҳамда шу билан бирга сертификатлаштириш идораларининг фаолиятини назорат қилиш фаолияти билан шуғулланади.

Сертификатлаштиришнинг **меъёрий базаси** бўлмиш стандартларни қуйидаги ташкилотлар ишлаб чиқишади:



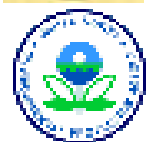
Америка материалларни синаш бўйича жамияти (ASTM) – кенг қўламдаги истеъмол товарлари учун;



Электр қурилмаларини тайёрлаш миллий ассоциацияси (NEMA) – электр қурилмалари ва электр техникалари учун;



Кўп эҳтиёждаги товарларнинг хавфсизлиги бўйича Кенгаш (CPSC) – кўп эҳтиёждаги товарлар учун;



Атроф-муҳитни ҳимоялаш бўйича Федерал агентлиги (EPA) – ички ёнув двигателлари, ер ости, сув ва ҳаво транспортлари ва ҳоказо турли хил ишлаб чиқаришни сертификатлаштириш учун;



Технология ва стандартлар миллий институти (NIST) – мажбурий стандартларни ишлаб чиқувчи стандартлаштириш бўйича ҳукумат идораси.

Англия сертификатлаштириш фаолияти



Англияда сертификатлаштириш буюмларни Британия стандартлари институтида келтирилган мувофиқлик белгиси ва Британия стандартлари талабларига мувофиқлигини тасдиқлаш билан амалга оширилади.

Маълумки, Ушбу институт томонидан қатор стандартлар ишла чиқилган ва жорий қилинган.

Франция сертификатлаштириш фаолияти

Францияда илк бора 1938 йил сертификатлаштириш ҳақидаги қонун қабул қилинган. Бу қонун миллий стандарт белгиси NF, ҳозиргача ўзгартириш киритилган ҳолда ишлатилмоқда. AFNOR зиммасига 1941 йилда қабул қилинган декрет асосида NF белгиси мақомига эгалиги ва мамлакатда сертификатлаштириш фаолияти тизими юклатилган.

Францияда NF белгиси миллий стандартларга мос энг биринчи сертификатлаштириш мувофиқлик белгисидир. Ушбу белги шаҳарда ва чет давлатларда кенг тарқалган ва қўлланилаб келинмоқда.

Масъулиятсиз босилган ҳар бир қадам жазога тортилиши мумкин, бу чоралар оддий огоҳлантиришдан бошланиб юқоридаги белгини кулланишига берилган лицензиясидан маҳрум қилинишгача бориб етади. AFNOR ташкилоти ҳар бир нотўғри берилган реклама, товламачилик, белгини нотўғри ишлатилганида ҳам ишлаб чиқарувчиларни ёки сотувчиларни қонуний жазога тортиши мумкин. AFNOR ташкилотининг сертификатлаштириш тизими учинчи томон сифатида фаолият кўрсатади, ҳамда корхона сифат тизимини ва маҳсулот намунасини синаш фаолиятини олиб боради.



Стандартлаштириш бўйича Француз ассоциацияси (AFNOR) – сертификатлаштириш бўйича ишларини ва фаолиятни амалга оширади.

Сертификатлаштиришнинг ташкилий тузулиши ва тармоқ стандартлаштириш тизими билан миллий стандартлар талабларига мувофиқ режа асосида доимий ўзаро фаолият олиб бориб янги стандарт ва меъёрларни ишлаб чиқади.

AFNOR, сертификатлаштириш фаолиятини давлат идораси сифатида ва қуйидаги тармоқлар микёсида бошқаради: *Француз ташқи савдо маркази (CNCE), Техник регламентлар ва меъёрлар тўғрисидаги маълумотлар маркази (CINR), Электротехниклар Кенгаши (UTE).*

Германияда сертификатлаштириш фаолияти

Германияда сертификатлаштиришнинг асоси бўлиб Федерал ҳокимият микёсида қабул қилинган қонунлар хизмат кўрсатади. Булар ўз ичига соғлиқни ҳимоя қилиш, табиатни муҳофаза қилиш, меҳнат хавфсизлигини, иқтисодиёт ресурсларини, истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини муҳофаза қилишга йўналтирилган қонунларни қамраб олади. Бу қонунларга асосан 1968 йилда қабул қилинган «Жиҳозларнинг хавфсизлигини таъминлаш» қонуни киритилиб, бу қонуннинг асоси бўлиб табиатни муҳофаза қилиш қонунлари хизмат қилган.

Ишлаб чиқарувчи ёки четдан маҳсулот олиб кировчининг маҳсулоти техник назоратдан ва федерал ҳокимият тарафидан текширилган бўлса, у текширилганлик «хавфсизлик белгиси»ни қўйиши мумкин бўлган. Сертификатлаштириш бўйича Германияда фаолият олиб борадиган асосий етти тизим мавжуд бўлиб, уларнинг доирасида 400 дан ортиқ бошқармалар иш юритадилар. Маҳсулотларни сертификатлаштириш бўйича энг фаол иш олиб боровчи ташкилот сифатида DIN стандартларига мувофиқлигини текшириш бўйича иш олиб борадиган Германия институти (DIN) бўлиб ҳисобланади. Маҳсулотлар ушбу институт тизимидаги сертификатлаштириш ташкилотидан ўтгандан сўнг унга DIN белгиси қўйилишига рухсат берилади, бу белги газ, сув аппаратларидан ташқари барча маҳсулотларга ишлатилади.

Электр тармоқларини сертификатлаштириш Германия электротехниклар кенгаши (VDE) орқали бажарилади. Илмий текшириш институтларида ва синов лабораторияларида маҳсулотни назорат қилиш ишлари олиб борилади.

Германияда умуммиллий сертификатлаштириш тизимида қуйидаги тизимлар киради:

A – регламентларга мувофиқ сертификатлаштириш тизими;



A1 - DIN стандартларига мувофиқ сертификатлаштириш тизими барча турдаги маҳсулотларни/буюмларни/ қамрам олиб, DIN стандартида ўрнатилган талабларига мувофиқлигига солиштирилади. Уга Германия стандартлаштириш институти раҳбарлик қилади. DIN стандарти талабларига мувофиқ буюмлар **DIN GEPRUFT** белгиси билан тамғаланиди;



A2 - VDE сертификатлаштириш тизими. Бу тизим (VDE) электротехниклар Кенгаши бўлиб, Синов ва сертификатлаштириш институтини (PZI) қўллаб қўвватлайди ва буюмлар **VDE** белгиси билан қўйилади;



A3 - DVGW сертификатлаштириш тизими. Бу сертификатлаштириш тизими газ ва сув таъминоти бўйича фирма Ассоциацияларидир. Германиянинг бозорларига етказилиб берилаётган барча газ қурилмалари **DVGW** мувофиқлик белгиси бўлиши лозим;



B – Германия сифат кафолати ва RAL тамғалаш институти сертификатлаштириш тизими. Бу тизимнинг қўлланиш соҳаси қишлоқ хўжалиги ва қурилиш материаллари учун ишлатилади ва **RAL** сертификатлаштирилган маҳсулотларга мувофиқлик белгиси қўйилади;



С - GS белгиси билан сертификатлаштириш тизими, Асбоб-ускуналар хавфсизлиги тўғрисидаги Қонун талабларига мувофиқ буюмлар сертификатланади;

D – қурилиш консрукцияларини федерал меъёрларига мувофиқлигини назорати учун тизим;

E – эталон ва ўлчаш воситаларини сертификатлаштириш тизими. Метрология соҳасида Федерал идора бўлиб Федерал физика-техника институти ҳисобланади;

F – Германия саноат қонунчилигининг 24 бўлимига мувофиқ сертификатлаштириш тизими. Бу тизим буғ қозонлар, юқори босимли идишлар, ёнувчи суюқликларни ташиш, портлашдан ҳимояланган электр қурилмалари ва кўтариш қурилмаларини сертификатлаштириш билан шуғулланади.



Сифат тизимини сертификатлаштириш бўйича жамият (DQS). Германияда сифат тизимини сертификатлаштириш бўйича Амалий ишларни олиб боради.

Сифат тизимини сертификатлаштириш бўйича DQS жамияти фаолият олиб бориб, у фирма ва компанияларнинг мажбурий бўлмаган ҳолда яъни ихтиёрий равишда мурожаатларини қабул қилади. Бундан ташқари RW TUV ва бир неча халқаро миқёсда танилган Германия компаниялари ҳам сертификатлаштириш ишлари билан шуғулланишади.

Япония сертификатлаштириш тизими фаолияти

Японияда асосан ихтиёрий сертификатлаштириш ишлари мавжуд бўлиб, ҳозирги бозор иқтисодиёти талабларидан келиб чиқиб, рақобат туфайли мажбурий сертификатлаштиришга айланган. Маҳсулотларни ихтиёрий сертификатлаштириш билан бирга уларнинг турли текширувлари ҳам олиб борилади. Маҳсулот ёки хизматларни сертификатлаштириш бўйича 25 дан ортиқ қонунлар мавжуд бўлиб, буларнинг баъзилари фақатгина маҳсулотларни текширувларини олиб бориш фаолиятига қаратилган.

Стандартларга мувофиқлигини кафолатловчи, ҳамда сертификатлаштириш масалалари бўйича энг таниқли ташкилотлардан бири Япония саноат стандартлари комитети (JISC) бўлиб, у томонидан ишлаб чиқилган стандартлар қатор вазирликлар томонидан (қишлоқ хўжалик, ташқи савдо ва саноат, ўрмончилик, балиқчилик, қурилиш, алоқа хизмати ва маорифларда) қабул қилинган. Озиқ-овқат, қишлоқ хўжалик ва ўрмончилик маҳсулотлари учун JAS стандартлари талаблари асосида сертификатлаштиришда ишлари олиб борилади. Японияда қишлоқ хўжалик ассоциацияси томонидан ҳам стандартлар ишлаб чиқилиб, у қишлоқ хўжалик ва ўрмончилик маҳсулотларини стандартлаштириш ва тамғалашга мўлжалланган.

Балиқчилик ва ўрмончилик хўжаликларидан назоратни ушбу вазирлик томонидан рўйхатга олинган мустақил ташкилот олиб боради.

Маҳсулотларга қўйилган VCCI белгиси маҳсулотнинг электромагнит мослашувчанлигини билдиради. Ушбу белгини олиш ва уни маҳсулотлар ёрлиғига қўллаш ихтиёрий саналади.

SG – белгиси 50 дан ортиқ турдаги маҳсулот ва товарлар учун қўлланилиши мумкин бўлиб, бу белги уларнинг хавфсизлиги ҳақидаги кафолат белгиси ҳисобланади, T – белгиси мамлакат ички бозор савдоси ва саноат вазирлиги томонидан белгиланган бўлиб, импорт маҳсулотлар яъни **электротехника маҳсулотларининг** хавфсизлиги белгисини билдиради.



Японияда учта шаклдаги сертификатлаштириш амал қилинади: мажбурий сертификатлаштириш, қонуний талабларга мувофиқлигини тасдиқлаш, миллий стандартларга мувофиқ ихтиёрий сертификатлаштириш.

Мажбурий сертификатлаштиришни ҳукумат тасарруфидаги

идоралар ва ихтиёрий сертификатлаштиришни хусусий идоралар шуғулланишади.

Япония қонунларида турли хил маҳсулотлар ва турли тоифадаги тавсифлари ҳамда хавфсизликларини белгиланади.

Хитой сертификатлаштириш тизими

Хитой Халқ Республикаси (ХХР)да стандартлаштириш фаолияти давлат қонунлари ва қарорлари орқали бошқарилади ва такомиллаштирилади, бу қонун ва қарорлар Хитой халқ вакиллар йиғилишида (ХХВЙ) ёки Хитой юқори ташкилотлар идоралари ҳуқуқ доирасида қабул қилинадиган фармойиш ва буйруқлар асосида бажарилади. Метрология, стандартлаштириш, маҳсулотнинг сифатини назорат қилиш, экспорт ва импорт маҳсулотлари бўйича қабул қилинган қонунларда ўз аксини топган. 1991 йил май ойида Хитой Халқ Республикасида (ХХР) сертификатлаштириш, маҳсулотларни сифатини аниқлаш бўйича қоидалар ишлаб чиқилган. Маҳсулотнинг сифатини аниқловчи энг асосий ташкилотлардан бири Давлат техник назорат бюроси (ДТНБ) ва Давлат импорт-экспорт товарларининг бошқармаси (ДИЭТБ) экспортга чиқариладиган ва импорт бўйича олиб кириладиган маҳсулотларни сертификатлаштиришни назорат қилади.

Хитойда миллий стандартларга амал қилиш, соғлиқни сақлашдаги талаблар, экология ва инсонларни муҳофаза этиш талаблари мажбурийдир.

Қолган стандартлар фақатгина қўлланишга тавсия этилиб, аммо сертификатлаштириш тизими талабларига кўра импорт бўйича мамлакатга маҳсулотларни олиб келувчи шахсларда сифат сертификати бўлиши шартлиги белгиланган. Бу ҳолларда маҳсулот текширувдан ўтгандан сўнг талабларга жавоб берганлиги тасдиқланса унга сертификат берилади.

Хитойда импорт ва экспорт маҳсулотлар учун қуйидаги белгилар мавжуд:

- Соғлиқ учун хавфли эмас белгиси – ССІВ унинг ранги ҳаво рангда бўлиб, N индекси билан белгиланган бўлса «соғлиқ» белгиси сифатида қабул қилинади.

- Хавфсизлик белгиси - ССІВ ҳарфлари сариқ ранг бўлиб, S индекси билан белгиланган бўлса «хавфсиз» деб қабул қилинади.

- Сифат белгиси - ССІВ ҳарфлари қизил рангли бўлиб, Q индекси билан белгиланган бўлса «сифат» ли деб қабул қилинади.

Юқорида айтиб ўтган белгиларимизни ишлатишга рухсат, маҳсулот ўрнатилган тартибда текширувдан ўтгандан сўнг берилади.

Россия Федерациясида сертификатлаштириш миллий тизимини яратилиши

Россия давлат стандартининг сертификатлаштириш ва аккредитлаш тизимларини ташкил этиш бўйича Бутунроссия стандартлаштириш илмий тадқиқот институти (Всероссийский научно-исследовательский институт стандартизации - ВНИИС) бош ташкилот бўлиб ҳисобланади.

ВНИИС дунёдаги сертификатлаштириш соҳасидаги илғор тажрибаларни мужассамлаштириб, Россияни дунё бозорида маҳсулот савдо сотиғи бўйича тенг ҳуқуқ билан қатнашишига асос солмоқда.

Институт Россия давлат стандарти (Росдавстандарт) ташкилотининг аккредитлаш соҳаси бўйича ваколатли ташкилоти ҳисобланиб, шунга асосланган ҳолда у аккредитланган сертификатлаштириш идоралари ва синов лабораторияларининг устидан назоратни ҳам амалга оширади.

Бу ташкилот томонидан корхоналарни сертификатлаштириш соҳасига тааллуқли етарли ахборот ва услубий материаллар билан таъминлаш, малака ошириш мақсадида саноат ходимлари учун махсус ўқув курслари ташкил қилиниб, шу билан бирга уларга бу соҳалар бўйича турли маслаҳат хизматлари кўрсатилмоқда.

Россияда сертификатлаштириш тизими "ГОСТ" сертификатлаштириш тизими" деб юритилади. Бу очиқ тизим бўлиб, ҳар бир ташкилот ёки корхона, агар унинг қоидалари

билан рози бўлса ва уларга амал қилса, унга кира олиши мумкин.

"ГОСТ" тизимида асос қилиб, ИСО ва МЭКларнинг меъёрий ҳужжатлари, шунингдек EN 45000 серияли Европа норма (стандарт)лари олинган. Тизимнинг асосий қонун-қоидалари, тузилиши ва тартиблари 1991 йилда давлат стандартлари томонидан белгиланган.

Россияда сертификатлаштиришни махсус аккредитланган Идоралар, синов лабораториялари амалга оширади.

Сертификатлаштиришни ўтказиш билан боғлиқ барча ҳаражатлар мувожаат қилган томон ҳисобидан бўлади.

Ҳаражатларни тўлаш йўли ҳар хил бўлиши мумкин: сертификатлаштириш хизмати учун бир йўла тўлаш орқали, ҳамда сертификатлаштирилувчи маҳсулот (сифат тизимлари)ни назорати учун вақти-вақти билан ёки мувофиқлик белгисидан фойдаланганлиги учун тўлаш орқали.

Етакчи мамлакатларнинг амалий тажрибаларини қўллаган ҳолда, қуйидаги хизматлар учун бир йўла ҳақ тўлаш қабул қилинган:

- талабномалар ва бошқа сертификатлаштириш бўйича тақдим этилган ҳужжатларни экспертизалари учун;
- маҳсулот синовларини ўтказиш учун;
- сифат тизимларини баҳолаш ва (ёки) сертификатлаштирилувчи маҳсулот чиқарадиган корхонани аттестатлаш учун;
- мувофиқлик сертификатини бериш ҳақидаги қарор қабул қилинганлиги, уни расмийлаштириш ва рўйхатдан ўтказиш учун.

Мустақил давлатлар ҳамдўстлигини (МДХ) ташкил қилиниши муносабати билан собиқ Иттифоқдаги стандартларнинг ишлатишни чегаралаш муддатлари 1992 йилдан бекор қилинишига келишилган. Шу мақсадда илгариги баъзи стандартлар ҳозирда ҳам ўз кучларини йўқотгани йўқ.

Россия давлат стандарти қумитаси ва ВНИИС кўпгина, дунёда обрўли, сертификатлаштириш бўйича тан олинган мамлакатлар тизимлари билан алоқаларни яхшилаш йўлида иш олиб бормоқдалар. Улар бу соҳадаги ишларини ривожлантириш билан бир қаторда, мамлакатдаги ишлаб чиқарилаётган маҳсулотларнинг сертификатлаштирилишини бошқа мамлакатларда тан олишлигига ҳаракат қилмоқдалар. Шу мақсадда ВНИИС сифат тизимларини сертификатлаштириш бўйича жуда кўп чет эл давлат ташкилотлари ва халқаро даражада тан олинган ташкилотлар билан ўзаро алоқада ишлаш бўйича битимлари мавжуд.

Стандартлаштириш, метрология ва сертификатлаштириш соҳаларида бир-бирининг иш натижаларини тан олиш мақсадида Буюк Британия, Франция, Швецария, Канада ва бошқа мамлакатлар билан ҳам икки томонлама келишув имзоланган бўлиб, бунга кўра қуйидагилар кўзда тутилган:

- сертификатлаштириш бўйича эксперт-аудиторлар тайёрловчи ягона мактаб яратиш;
- сертификатлаштириш мақсадида ўтказиладиган баҳолаш аудитларида биргаликда текширув ўтказиш;
- сифат тизимларини сертификатлаштириш идорасининг "сифат тизимларини сертификатлаштиришда жавобгар бўлган сертификатлаштириш идоралари учун умумий мезонлар" ИСО\МЭК 65 рақамли меъёрий ҳужжатга мувофиқ алоҳида ташкилотни тузиш бўйича иш бошлаш.

Бундан ташқари метрология, стандартлаштириш, аккредитлаш масалалари ва бу соҳа учун мутахассислар тайёрлаш ва бошқа шунга ўхшаш масалалар ҳам шу келишувларда кўзда тутилган.

Юқоридаги қайд қилинган учта масалалардан бугунги кунда иккитаси тўлиқ амалга жорий қилинган.

Бу келишувлар доирасида мунтазам равишда эксперт-аудиторларни тайёрлаш ишлари олиб борилмоқда, ҳамкорликда тайёрланган сертификатлаштириш бўйича мутахассисларнинг ҳаммаси ўқиш якунига қараб Росдавстандарт қарори билан эксперт-аудитор сифатида рўйхатга олинди.

Россияда сертификатлаштириш миллий тизимининг вужудга келишини турли тизимлар мажмуи ҳолида ёки аниқ маҳсулот бўйича сертификатлаштиришда ёхуд мажбурий ва ихтиёрий тус олган синовларнинг турлари бўйича ифодалаш мумкин.

Ҳозирги вақтда "Истеъмолчи ҳуқуқларини ҳимояси ҳақида" Қонунига биноан ҳавфсизлик ва экологик параметрлар бўйича маҳсулотнинг сертификатлаштириш тизимлари янада такомиллаштирилмоқда.

Россия Федерациясида сертификатлаштириш тизимлари тўртта даражадаги идоралардан иборат.

Биринчи даражадаги идорага Россия Федерациясининг сертификатлаштириш миллий идораси киради. У Росдавстандарт бўлиб, сертификатлаштириш бўйича республикада ташкилий ишларни бошқаради ва халқаро ҳамкорликни таъминлайди. Унинг вазифасига қуйидагилар киради:

- маҳсулот (хизмат)нинг сертификатлаштирилишини Россия ҳудудида ўтказишнинг умумий қонун-қоидаларини белгилаш;

- халқаро ва минтақавий сертификатлаштириш тизимларига қўшилиш ва сертификатлаштириш натижаларини ўзаро тан олиш ҳақида қарор қабул қилиш;

- лозим топилган ҳолларда Россия Федерациясининг ташқи мамлакатлар билан ўзаро муносабатларида ва халқаро ташкилотларда ваколатхонасига эга бўлиш.

Иккинчи даражадаги идоралар - булар қонунда кўрсатилган бўлади ёки ҳукумат Қарорлари билан давлат ташкилотларига юклатилади ва буни марказий сертификатлаштириш тизимларининг идоралари деб аталади.

Учинчи даражадаги идораларга аниқ маҳсулотни сертификатлаштириш идоралари киради. Булар аккредитланиш доирасига қараб сертификатлаштиришни ўтказувчи корхоналар, ташкилотлар ва муассасалардир.

Тўртинчи даражадаги идораларга аккредитланган синов лабораториялари киради. Аккредитланиши доирасига қараб, аниқ синовлар ёки уларнинг аниқ хилларини қонуний равишда амалга оширади.

Маҳсулотнинг сертификатлаштирилиши натижасида сўровчига сертификат, ҳамда лицензия келишувига асосан аниқ намуна учун мувофиқлик белгисини ишлатиш ҳуқуқи берилади.

Сертификатлаштириш соҳасидаги ҳамма ишлар келишилган ҳолда манфаатдор бўлган томонларга етказилиши шарт. Фақат тижорат сирларини ташкил этувчи хабарлар бундан мустасно ҳисобланади.

**2-МАВЗУ: МАҲСУЛОТЛАРНИ СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ
(2 соат амалий)**

Амалий машғулотни олиб бориш технологияси

Машғулот вақти – 2 соат	Тингловчилар сони – 10-15та
Машғулот шакли –	Амалий кўникмаларни шакллантиришга оид машғулот
Амалий машғулотнинг режаси	1. Ўзбекистон Республикаси сертификатлаштириш миллий тизимида сертификатлаштириш шакллари. 2. Сертификатлаштириш босқичлари. 3. Маҳсулотларни сертификатлаштириш тартиби
Амалий машғулотнинг мақсади: Сертификатлаштириш объектлари ва уларни сертификатлаштириш умумий тартиби ва сертификатлаштириш миллий тизимида маҳсулотларни сертификатлаштириш қоидалари билан тингловчиларни таништириш ҳамда тингловчиларда сертификатлаштириш бўйича кўникмаларини ривожлантириш.	
Педагогик вазифалар:	Ўқув фаолияти натижалари:
1. Ўзбекистон Республикаси сертификатлаштириш миллий тизимида сертификатлаштириш шакллари ўргатиш. 2. Сертификатлаштириш босқичлари тўғрисида тушунчалар ҳосил қилиш. 3. Маҳсулотларни сертификатлаштириш тартиби билан таништириш.	1. Ўзбекистон Республикаси сертификатлаштириш миллий тизимида сертификатлаштириш шакллари ўрганади 2. Сертификатлаштириш босқичлари тўғрисида тушунчаларга эга бўлади ва уларни таҳлил қилади. 3. Маҳсулотларни сертификатлаштириш тартиби билан танишади.
Ўқитиш воситалари	ЎУМ, мавзу бўйича визуал материаллар, компьютер, проектор, слайдлари, тарқатмалар, доска
Ўқитиш усуллари	Тушунтириш, амалий машқ.
Ўқитиш шакллари	Жамоа, гуруҳда ишлаш
Ўқитиш шароити	компьютер, проектор билан жиҳозланган аудитория
Мониторинг ва баҳолаш	Оғзаки сўров

АМАЛИЙ МАШҒУЛОТИНИНГ ТЕХНОЛОГИК ХАРИТАСИ

Фаолият босқичлари	Фаолият мазмуни	
2- босқич. Мавзуга кириш (10 мин)	Ўқитувчининг	Тингловчиларнинг
	<p>1.1.Ўқув машғулоти мавзу номи, мақсади ва ўқув фаолияти натижаларини эълон қилади, унинг аҳамияти ва долзарблигини асослайди.</p> <p>1.2. Ўқув машғулоти мавзу режаси, фойдаланилган адабиётлар билан таништиради. (1-илова).</p>	<p>1.1. Тинглайдилар.</p> <p>1.2. Тинглайдилар, ёзиб оладилар.</p>
2 - босқич. Асосий (60 мин)	<p>2.1.Мавзу режаси бўйича визуал тарзда қисқа тушунча беради. (2-илова)</p> <p>2.2. Мавзуга оид амалий топшириқлар беради ва топшириқларни бажарилишини назорат қилади. (3-илова)</p> <p>2.3. Бажарилган амалий топшириқлар натижаларини гуруҳ билан биргаликда таҳлил қилади.</p> <p>2.4. Берилган маълумотлардаги хатоликларга изоҳ беради, умумлаштиради, аниқликлар киритади.</p> <p>2.5. Тингловчилар фаолиятини баҳолаб мавзунини хулосалайди.</p>	<p>2.1.Тинглайдилар, назарий маълумотларни эсга оладилар, тамоша қиладилар.</p> <p>2.2. Амалий машғулотларни бажаришга киришадилар.</p> <p>2.3. Бажарилган топшириқлар юзасидан чиқишлар қиладилар, фикр-мулоҳазалар билдирадилар.</p> <p>2.4.Тинглайдилар, хато ва камчиликларни тузатиб борадилар.</p> <p>2.5. Тинглайдилар.</p>
3 - босқич. Яқунловчи (10 мин)	<p>3.1.Машғулотни яқунлайди.</p> <p>3.2. Мустақил бажариш учун топшириқлар беради.</p>	<p>3.1. Тинглайдилар.</p> <p>3.2. Топшириқларни ёзиб оладилар.</p>

1-илова

МАВЗУ: МАҲСУЛОТЛАРНИ СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ

МАҚСАД: СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ ОБЪЕКТЛАРИ ВА УЛАРНИ СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ УМУМИЙ ТАРТИБИ ВА СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ МИЛЛИЙ ТИЗИМИДА МАҲСУЛОТЛАРНИ СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ ҚОИДАЛАРИ БИЛАН ТИНГОВЧИЛАРНИ ТАНИШТИРИШ ҲАМДА ТИНГЛОВЧИЛАРДА СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ БЎЙИЧА КЎНИКМАЛАРИНИ РИВОЖЛАНТИРИШ.

РЕЖА:

1. Ўзбекистон Республикаси сертификатлаштириш миллий тизимида сертификатлаштириш шакллари.
2. Сертификатлаштириш босқичлари.
3. Маҳсулотларни сертификатлаштириш тартиби

Фойдаланиладиган адабиётлар рўйхати.

4. Исмагуллаев П.Р. ва бошқалар. Метрология, стандартлаштириш ва сертификатлаштириш. Дарслик - Тошкент.: ТДТУ. 2001. - 360б.
5. Абдувалиев А.А., Латипов В.Б., Умаров А.С., Алимов М.Н., Бойко С.Р., Хакимов О.Ш., Хван В.И. Стандартлаштириш, метрология, сертификатлаштириш ва сифат. Ўқув қўлланма. Тошкент, СМСИТИ, 2008 й. – 267 б.
6. Абдувалиев А.А. и др. «Основы стандартизации, сертификации, метрологии и управления качеством продукции». Учебное пособие. - Ташкент.: Издательство ТГТУ, 2002.- 287 с.

2-илова

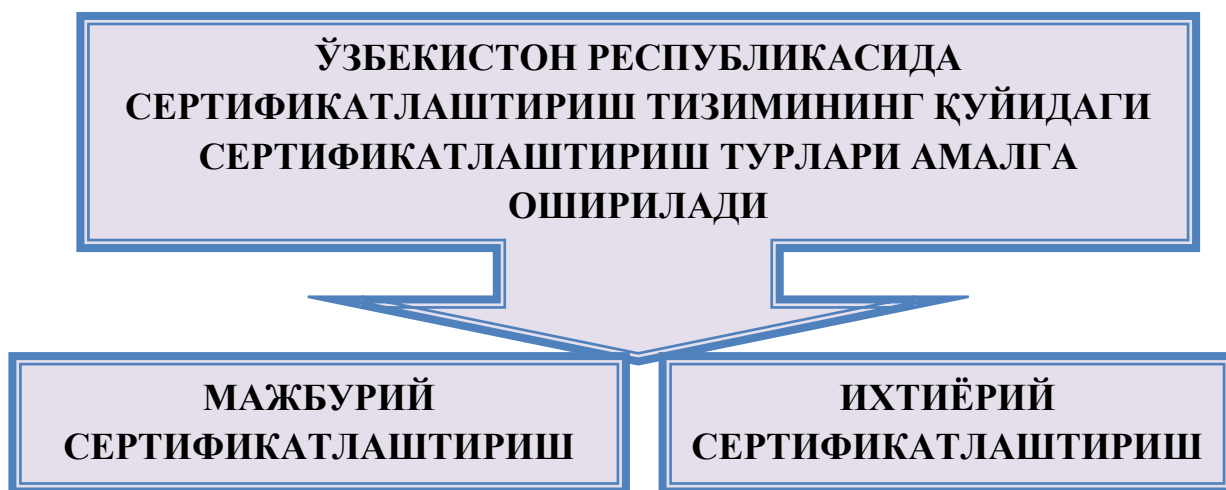
ВИЗУАЛ МАТЕРИАЛЛАР



1-расм. Сертификатлаштиришнинг асосий босқичлари.



2-расм. Маҳсулотларни сертификатлаштириш тартиботи схемаси



СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ БОСҚИЧЛАРИ.

1. *СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШГА АРИЗА.*
2. *СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ БЎЙИЧА ҚАРОР ҚАБУЛ КИЛИШ.*
3. *СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ ОБЪЕКТИНИ МУВАФИҚЛИГИНИ ЎРНАТИЛГАН ТАЛАБЛАР БИЛАН БАҲОЛАШ*
4. *МУВОФИҚЛИКНИ БАҲОЛАШ НАТИЖАЛАРИНИ ТАҲЛИЛИ ВА УНИ РАСМИЙЛАШТИРИШ.*
5. *СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ ОБЪЕКТИ УСТИДАН ИНСПЕКЦИЯ НАЗОРАТ.*

МАҲСУЛОТЛАРНИ СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ ТАРТИБИ

– *ЧЕТДАН КЕЛТИРИЛАЁТГАН МАҲСУЛОТЛАРДАН АККРЕДИТАЦИЯ ҚИЛИНГАН ИДОРАЛАР ВА ЛАБОРАТОРИЯЛАР ТОМОНИДАН СИНОВ ЎТКАЗИШ УЧУН НАМУНА ОЛИШНИНГ ЧЕКЛАНГАН НОРМАЛАРИНИ БЕЛГИЛАШ;*

– *АККРЕДИТАЦИЯ ҚИЛИНГАН ИДОРАЛАР ВА ЛАБОРАТОРИЯЛАР ЎРТАСИДА СИНОВЛАРНИНГ ТАҚРОРЛАНИШИГА ЙЎЛ ҚЎЙМАСЛИК МАҚСАДИДА СИНОВЛАР ТУРЛАРИНИ БЕЛГИЛАШ;*

– *ЎЗЛАРИГА ҚАРАШЛИ АККРЕДИТАЦИЯ ҚИЛИНГАН ЛАБОРАТОРИЯЛАРДА МАҲСУЛОТЛАРНИ СИНОВДАН ЎТКАЗИШ ХИЗМАТЛАРИГА ТАРИФЛАРНИ ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ МОЛИЯ ВАЗИРЛИГИДА (УНИНГ ҲУДУДИЙ БЎЛИНМАЛАРИДА) ОЛДИНДАН ДЕКЛАРАЦИЯ ҚИЛИШ.*

АМАЛИЙ МАШҒУЛОТ УЧУН МАТЕРИАЛЛАР

1. ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ МЛЛИЙ ТИЗИМИДА СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ ШАКЛЛАРИНИ ЎРГАНИШ.

Ўзбекистон Республикасида сертификатлаштириш тизимининг қуйидаги сертификатлаштириш турлари амалга оширилади:

- Мажбурий сертификатлаштириш;
- Ихтиёрий сертификатлаштириш;

Мажбурий сертификатлаштиришга Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси томонидан тасдиқланган махсус рўйхатга киритилган, ишлаб чиқариладиган, олиб кириладиган ва олиб чиқариладиган, сертификатлаштирилиши лозим бўлган маҳсулотлар кирилади.

Юқоридаги рўйхатга, фуқароларнинг ҳаёти, соғлиғи ва мулкнинг хавфсизлигини, атроф муҳитни муҳофаза қилиш, ўзароалмашувчанлик ва мослашувчанликни таъминлаш бўйича меъёрий ҳужжатларда талаблари белгиланган, маҳсулотлар ёки хизматлар киритилади. Бу рўйхатдан ташқари Олий Мажлис томонидан қабул қилинадиган Қонунларга асосан, Президент фармонларига асосан маълум хизматлар ва маҳсулотлар учун ҳам худди шундай талаблар қўйилиши мумкин.

Ихтиёрий сертификатлаштиришга Ўзбекистон Республикаси Қонунлари, Президент фармонлари, ҳамда ҳукумат қарорларига асосан рўйхатга киритилмаган хизматлар ёки маҳсулотлар кириши мумкин, бу вақтда ишлаб чиқарувчи, етказиб берувчи ёки истеъмолчилар (кейинчалик - сўровчи) ташаббуси билан ихтиёрий тартибда сертификатлаштириш ўтказилади.

2. СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ БОСҚИЧЛАРИ БИЛАН ТАНИШИШ.

Миллий сертификатлаш тизими доирасида сертификатлаштириш ишлари сўровчи томонидан танланган сертификатлаштириш схемаси бўйича аниқланган тизим доирасида олиб борилади. Сертификатлаштириш тартиби ва унинг ўрнатилган қоидалари мавжуд бўлиб, сертификатлаштиришнинг асосий босқичлари сертификатлаштириш объекти ва турларига боғлиқ бўлмаган ўзгармас жараён деб ҳисоблаш мумкин. Одатда қабул қилинган ва сертификатлаштириш жараёнининг умумий схемаси 1-расмда келтирилган. Буни қуйидаги бешта асосий босқичга бўлишимиз мумкин:

1. Сертификатлаштиришга ариза.
2. Сертификатлаштириш бўйича қарор қабул қилиш.
3. Сертификатлаштириш объектини мувафиқлигини ўрнатилган талаблар билан баҳолаш
4. Мувофиқликни баҳолаш натижаларини таҳлили ва уни расмийлаштириш.
5. Сертификатлаштириш объекти устидан инспекция назорат.

3. МАҲСУЛОТЛАРНИ СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ ТАРТИБИ БИЛАН ТАНИШИШ

Ўзбекистон Республикасида маҳсулотларни сертификатлаштириш тартиби Вазирлар Маҳкамасининг 2004 йил 6 июлдаги №318-сонли «Маҳсулотларни сертификатлаштириш тартиботини соддалаштиришга доир қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида»ги Қарорига биноан "Ўзстандарт" агентлиги, Ўзбекистон Республикаси Соғлиқни сақлаш вазирлиги, Қишлоқ ва сув хўжалиги вазирлиги, Давлат табиатни муҳофаза қилиш қўмитаси манфаатдор вазирликлар ва идоралар билан биргаликда

куйидаги ишларни амалга оширишади:

– четдан келтирилаётган маҳсулотлардан аккредитация қилинган идоралар ва лабораториялар томонидан синов ўтказиш учун намуна олишнинг чекланган нормаларини белгилаш;

– аккредитация қилинган идоралар ва лабораториялар ўртасида синовларнинг такрорланишига йўл қўймаслик мақсадида синовлар турларини белгилаш;

– ўзларига қарашли аккредитация қилинган лабораторияларда маҳсулотларни синовдан ўтказиш хизматларига тарифларни Ўзбекистон Республикаси Молия вазирлигида (унинг ҳудудий бўлинмаларида) олдиндан декларация қилиш.

Мувофиқлик сертификатлари мавжудлигини текшириш фақат мажбурий тартибда сертификатланадиган маҳсулотларга нисбатан қонун ҳужжатларига мувофиқ белгиланган ваколатли давлат органлари томонидан амалга оширилиши мумкин.

"Ўзстандарт" агентлигида "Стандартлаштириш тўғрисида"ги Ўзбекистон Республикасининг Қонунида белгиланган стандартлаштириш бўйича меъёрий ҳужжатлар тоифаларини тайёрлаш ва рўйхатдан ўтказиш тартиби тўғрисидаги Низомнинг ҳамда Мажбурий тартибда сертификатланадиган бир турдаги маҳсулотларнинг ҳар бир турини уларда сертификатлаштиришнинг тегишли меъёрий ҳужжатларда белгиланган хавфсизлик кўрсаткичлари кўрсатилган Қоидаларининг Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлигида рўйхатдан ўтказиш ва мажбурий тартибда сертификатланадиган маҳсулотларнинг номенклатура рўйхати, уларнинг сифатини ва хавфсизлигини белгиловчи меъёрий ҳужжатларни кўрсатган ҳолда, нашр этилишини ҳамда божхона, солиқ ва аккредитация қилинган идораларга жўнатади. Маҳсулотларни сертификатлаштириш тартиботи схемаси 2-расмда келтирилган.

Қарорда маҳсулотларни сертификатлаштиришнинг умумий тартиби белгиланган. Ушбу Қарор асосида ишлаб чиқилган сертификатлаштириш тартиби, муддатлари ва кетма-кетлиги белгиланган ҳолда «Ўзстандарт» агентлиги томонидан «Маҳсулотларни сертификатлаш қоидалари» ишлаб чиқилиб, 2005 йил 18 мартда Адлия Вазирлигида N 1458-сонли ҳужжат сифатида кучга киритилган.

Бир турдаги маҳсулотларни сертификатлаштириш тартиби «Ўзстандарт» агентлиги томонидан ишлаб чиқилиб, Ўзбекистон Республикаси Адлия Вазирлигида сертификатлаштиришнинг тегишли қоидалари сифатида рўйхатдан ўтказилган.

«Маҳсулотларни сертификатлаш қоидалари»да кўрсатилганидек сертификатлаштирилган маҳсулотларга қўшимчалар ёки ўзгартиришлар киритилиши давомида илгари текширилган хавфсизлик бўйича маҳсулот тавсифига салбий таъсир этмайдиган бўлса, янги чиқарилаётган маҳсулотга қўшимча сертификатлаштириш ўтказилиши талаб этилмайди. Маҳсулот сертификатлаштирилиши учун талаб этиладиган хавфсизлик мажбурий тавсифлари стандартлаштириш бўйича тегишли меъёрий ҳужжатларда белгиланади.

Ушбу қоидадаги талаблар маҳсулот ёки хизматларни мажбурий ва ихтиёрий сертификатлаштириш давомида тадбиқ этилиши мумкин.

Юқорида келтирилган қарор ва қоидага асосан мажбурий сертификатлаштириладиган маҳсулотлар рўйхатидан маълум қисми уларнинг тегишли талабларга мувофиқлигини декларациялаш йўли билан тасдиқланиши мумкин бўлади.

Сертификатлаштиришни амалга ошириш қоидасига асосан иловага мувофиқ схема бўйича, икки босқичда ўтказилади.

Биринчи босқич - бир вақтнинг ўзида, заруриятга кўра, ветеринария ва фитосанитария хулосалари тегишли равишда давлат ветеринария назорати ва ўсимликлар карантини бўйича давлат хизмати органларида расмийлаштирилган ҳолда "Ўзстандарт" агентлиги томонидан аккредитация қилинган давлат санитария назорати органларида гигиеник сертификат расмийлаштирилишини ўз ичига олади. Бунда тадбиркорлик фаолияти субъекти:

– гигиеник сертификатни расмийлаштириш учун ариза билан биргаликда белгиланган тартибда аккредитация қилинган сертификатлаштириш идораларига (кейинги ўринларда сертификатлаштириш идоралари деб аталади) мувофиқлик сертификатини расмийлаштириш юзасидан ариза беришга;

– зарурат бўлганда тегишли хулосалар олиш учун ветеринария ва фитосанитария назорати органларига мустақил равишда мурожаат қилишга ҳақлидир.

Иккинчи босқич - сертификатлаштириш идоралари томонидан мувофиқлик сертификати беришдаги фаолият.

Бунда аккредитациядан ўтган Идоралар сертификатлаштириш фаолиятига қўшимча равишда, тадбиркорлик субъектларининг ёзма аризасига мувофиқ давлат санитария назорати органларида, давлат ветеринария назорати ва ўсимликлар карантини бўйича давлат хизмати органларида, шунингдек табиатни муҳофаза қилиш давлат органларида сертификатлаштиришни ўтказиш ва барча зарур хулосаларни олиш юзасидан агентлик хизматлари кўрсатишга ҳақлидир.

Бунда намуналар танлаб олиниши, шунингдек улар тўғри танланганлиги ва улар тегишли давлат органларига тақдим этилиши учун сертификатлаш Идоралари жавобгарликни ўз зиммаларига олишга мажбур.

Мувофиқлик сертификатини расмийлаштириш ва беришнинг умумий муддати ишларнинг мураккаблиги даражасига, кўп меҳнат талаб қилиши ва ўзига хослигига қараб, барча зарур ҳужжатлар тақдим қилинган вақтдан бошлаб 10 иш кунидан 1 ойгача доирада белгиланади.

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2004 йил 6 июлда №318-сонли «Маҳсулотларни сертификатлаштириш тартиботини соддалаштиришга доир қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида»ги қароригача олдинги хатбошида келтириб ўтилган талаб йўқ эди, бунинг оқибатида сертификатлаштириш ишлари асоссиз равишда чўзилиб, тадбиркорларнинг норозилигига сабаб бўлар эди. Шу билан бирга ушбу Қарор асосида тадбиркорларга сертификатлаштириш жараёнларининг холислигини таъминлаш мақсадида ҳам қатор қулайликлар яратилди.

3-МАВЗУ: СИФАТ МЕНЕЖМЕНТИ ТИЗИМИНИНГ КОНЦЕПЦИЯСИ ВА ТАМОЙИЛЛАРИ.

(2 соат амалий)

Амалий машғулоти олиб бориш технологияси

Машғулоти вақти – 2 соат	Тингловчилар сони – 10-15та
Машғулоти шакли –	Амалий кўникмаларни шакллантиришга оид машғулоти
Амалий машғулотининг режаси	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сифат менежменти тизимининг умумий талаблари. 2. Сифат менежменти тизими тамойиллари. 3. Сифат менежменти тизими тамойилларининг таҳлили
<p>Амалий машғулотининг мақсади: Сифат менежменти тизимига қўйилган талаблар ва тамойилларининг моҳиятини тушунтириш ва тингловчиларда сифат менежменти тизими тамойилларини амалиётда қўллаш кўникмаларини ривожлантириш.</p>	
Педагогик вазифалар:	Ўқув фаолияти натижалари:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Сифат менежменти тизимининг умумий талабларини таништириш. 2. Сифат менежменти тизими тамойилларини ўргатиш. 3. Сифат менежменти тизими тамойилларининг таҳлил қилиш. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сифат менежменти тизимининг умумий талаблари билан танишади. 2. Сифат менежменти тизими тамойилларини ўрганади. 3. Сифат менежменти тизими тамойилларининг таҳлил қилади.
Ўқитиш воситалари	ЎУМ, мавзу бўйича визуал материаллар, компьютер, проектор, слайдлари, тарқатмалар, доска
Ўқитиш усуллари	Тушунтириш, амалий машқ.
Ўқитиш шакллари	Жамоа, гуруҳда ишлаш
Ўқитиш шароити	компьютер, проектор билан жиҳозланган аудитория
Мониторинг ва баҳолаш	Оғзаки сўров

АМАЛИЙ МАШҒУЛОТИНИНГ ТЕХНОЛОГИК ХАРИТАСИ

Фаолият босқичлари	Фаолият мазмуни	
3- босқич. Мавзуга кириш (10 мин)	Ўқитувчининг	Тингловчиларнинг
	<p>1.1.Ўқув машғулоти мавзу номи, мақсади ва ўқув фаолияти натижаларини эълон қилади, унинг аҳамияти ва долзарблигини асослайди.</p> <p>1.2. Ўқув машғулоти мавзу режаси, фойдаланилган адабиётлар билан таништиради. (1-илова).</p>	<p>1.1. Тинглайдилар.</p> <p>1.2. Тинглайдилар, ёзиб оладилар.</p>
<p>2 - босқич. Асосий (60 мин)</p>	<p>2.1.Мавзу режаси бўйича визуал тарзда қисқа тушунча беради. (2-илова)</p> <p>2.2. Мавзуга оид амалий топшириқлар беради ва топшириқларни бажарилишини назорат қилади. (3-илова)</p> <p>2.3. Бажарилган амалий топшириқлар натижаларини гуруҳ билан биргаликда таҳлил қилади.</p> <p>2.4. Берилган маълумотлардаги хатоликларга изоҳ беради, умумлаштиради, аниқликлар киритади.</p> <p>2.5. Тингловчилар фаолиятини баҳолаб мавзунини хулосалайди.</p>	<p>2.1.Тинглайдилар, назарий маълумотларни эсга оладилар, тамоша қиладилар.</p> <p>2.2. Амалий машғулотларни бажаришга киришадилар.</p> <p>2.3. Бажарилган топшириқлар юзасидан чиқишлар қиладилар, фикр-мулоҳазалар билдирадилар.</p> <p>2.4.Тинглайдилар, хато ва камчиликларни тузатиб борадилар.</p> <p>2.5. Тинглайдилар.</p>
<p>3 - босқич. Яқунловчи (10 мин)</p>	<p>3.1.Машғулотни яқунлайди.</p> <p>3.2. Мустақил бажариш учун топшириқлар беради.</p>	<p>3.1. Тинглайдилар.</p> <p>3.2. Топшириқларни ёзиб оладилар.</p>

1-илова

**МАВЗУ: СИФАТ МЕНЕЖМЕНТИ ТИЗИМИ ТАМОЙИЛЛАРИНИ
ЎРГАНИШ**

**МАҚСАД: СИФАТ МЕНЕЖМЕНТИ ТИЗИМИГА ҚЎЙИЛГАН
ТАЛАБЛАР ВА ТАМОЙИЛЛАРИНИНГ МОҲИЯТИНИ
ТУШУНТИРИШ ВА ТИНГЛОВЧИЛАРДА СИФАТ МЕНЕЖМЕНТИ
ТИЗИМИ ТАМОЙИЛЛАРИНИ АМАЛИЁТДА ҚЎЛЛАШ
КЎНИКМАЛАРИНИ РИВОЖЛАНТИРИШ.**

РЕЖА:

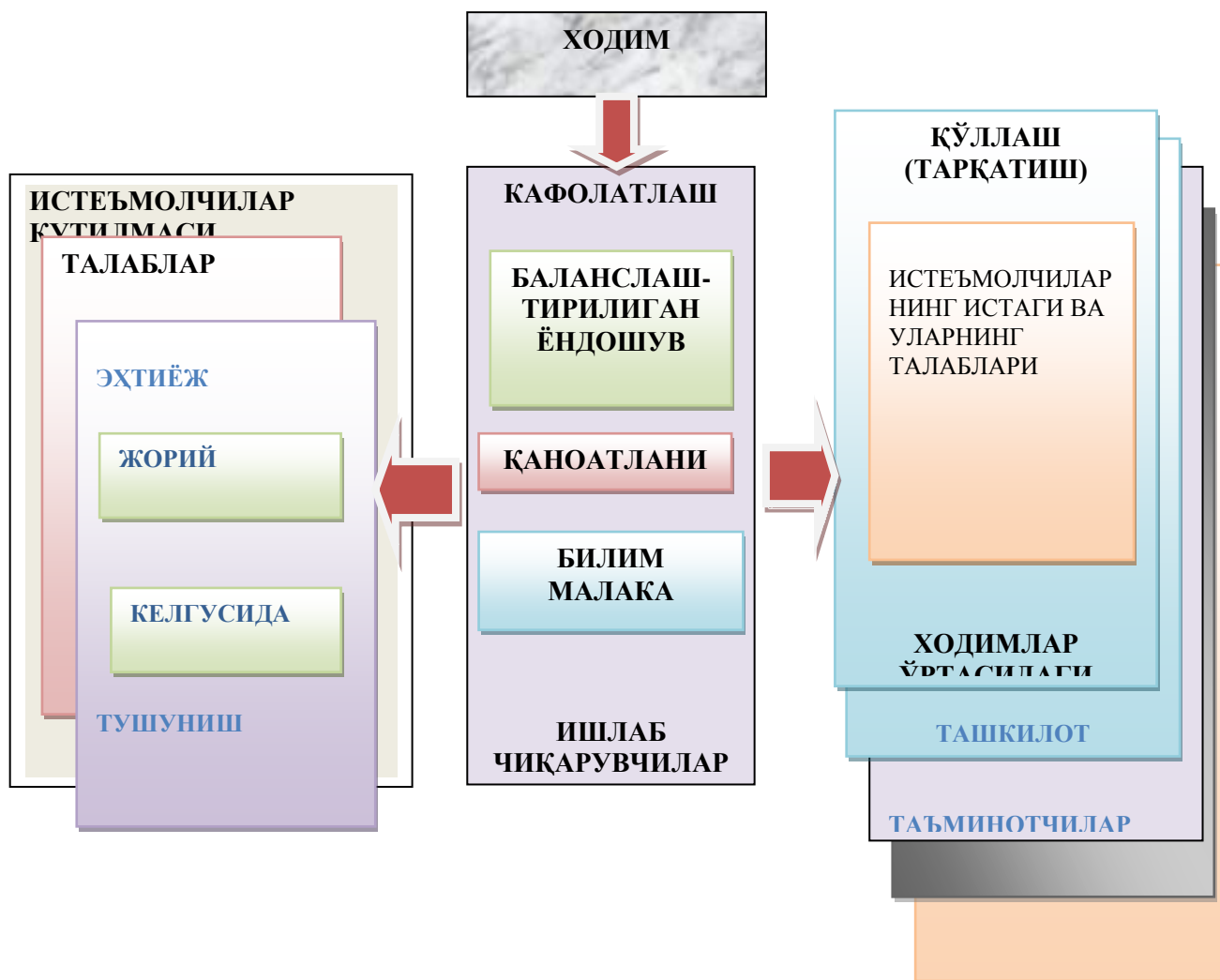
1. Сифат менежменти тизимининг умумий талаблари.
2. Сифат менежменти тизими тамойиллари.
3. Сифат менежменти тизими тамойилларининг таҳлили

Фойдаланиладиган адабиётлар рўйхати.

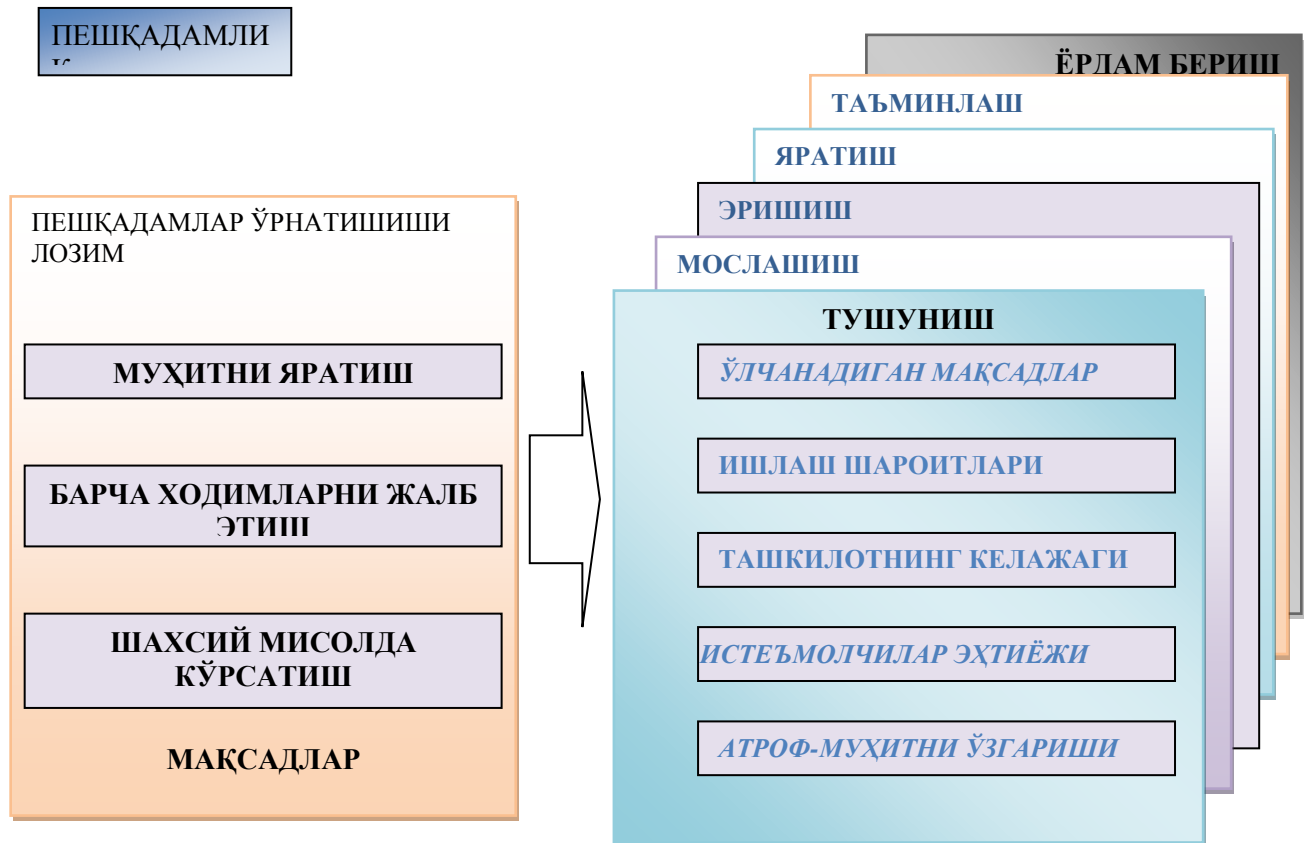
1. Абдувалиев А.А. и др. «Основы стандартизации, сертификации, метрологии и управления качеством продукции». Учебное пособие. - Ташкент.: Издательство ТГТУ, 2002.- 287 с.
2. Исматуллаев П.Р., Ахмедов Б.М. и др. Основы системы менеджмента качества: Учебное пособие. Ташкент, 2009. – 208 с.
3. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, метрологии и сертификации. Учебник для студентов вузов. -М.: Издательство стандартов, - 1998. - 497 с.

2-илова

ВИЗУАЛ МАТЕРИАЛЛАР

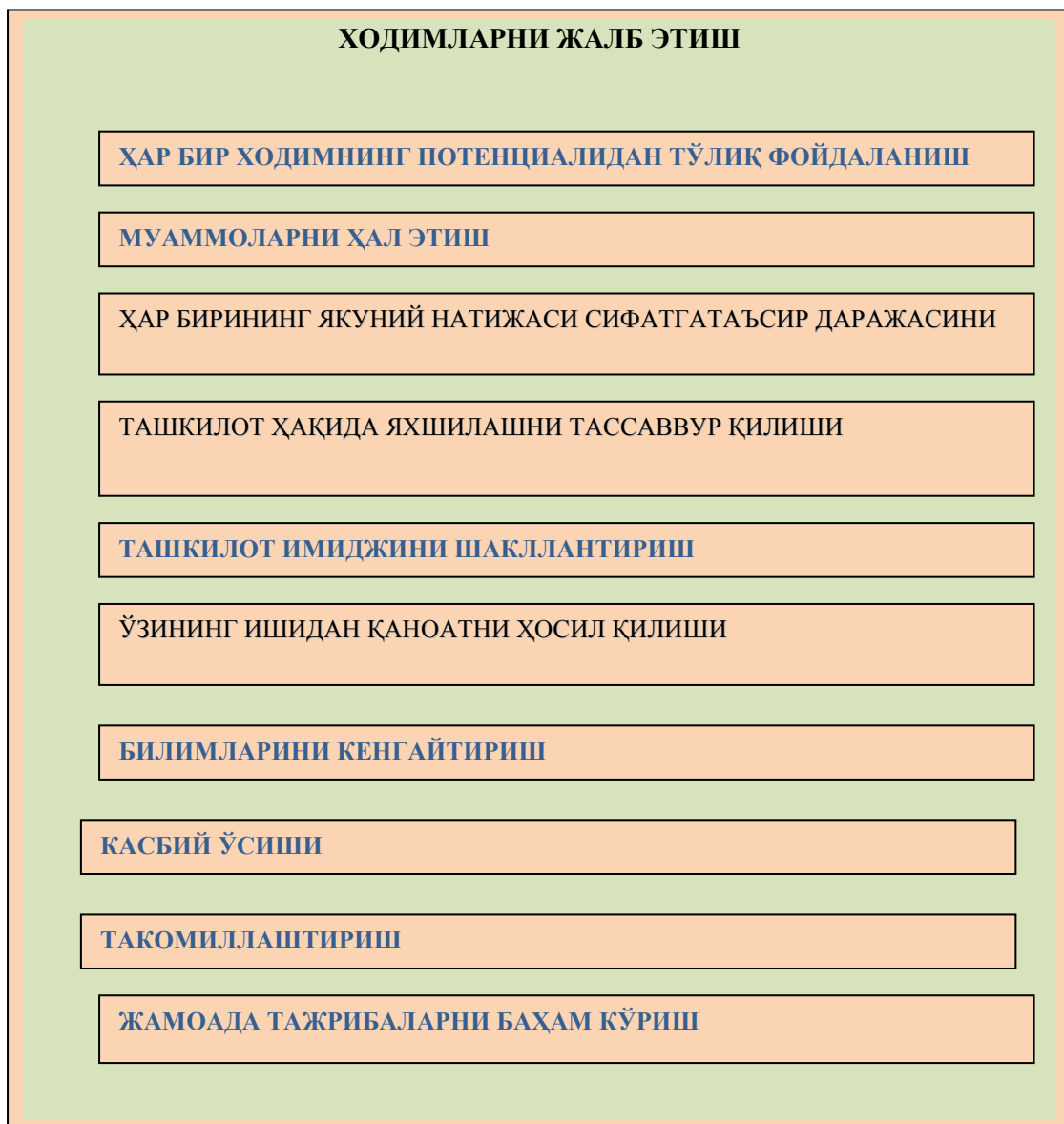


1-расм. Истеъмолчиларга мўлжалланганлик тамойили



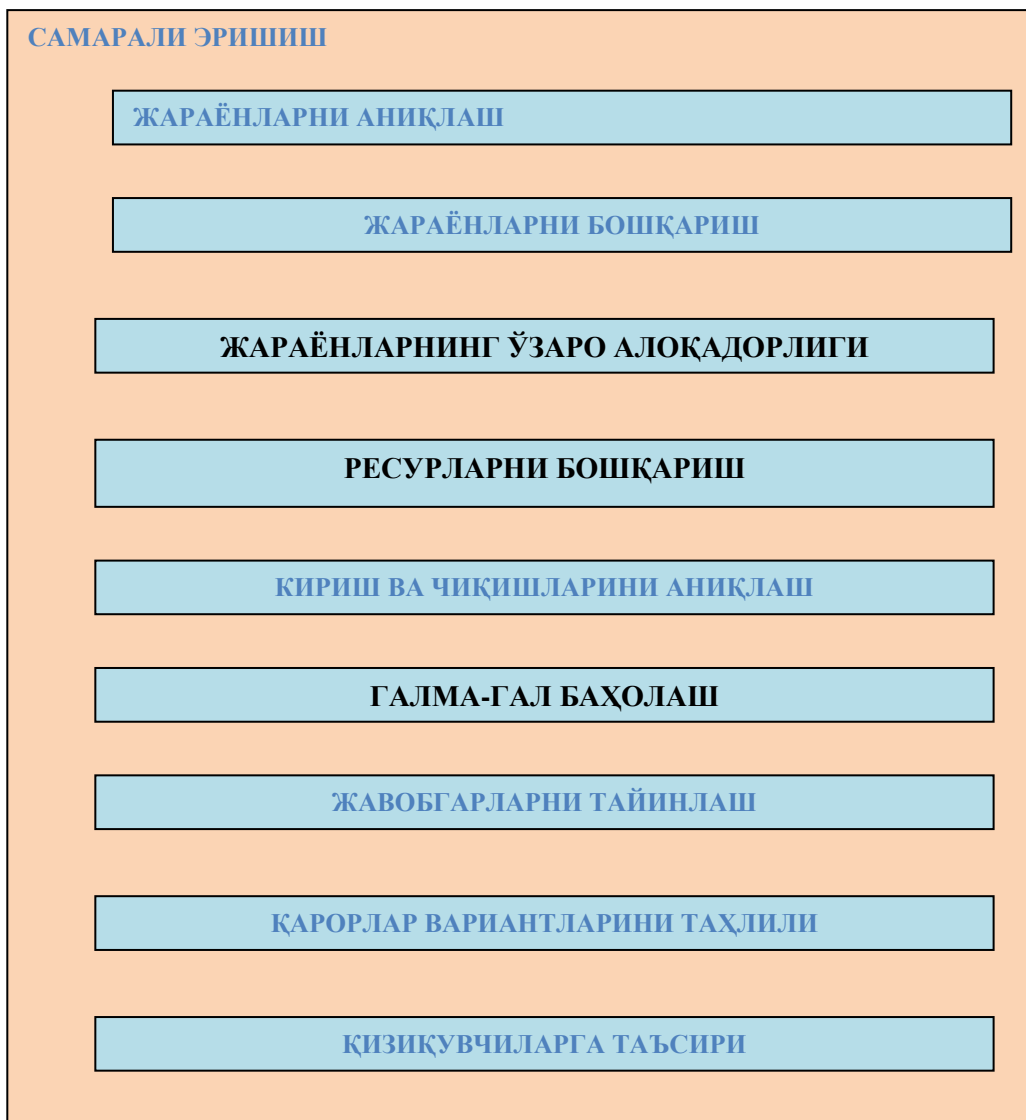
2-расм. Раҳбариятнинг пешқадамлиги тамойили

ХОЛИМЛАРНИ ЖАЛБ ҚИЛИШ



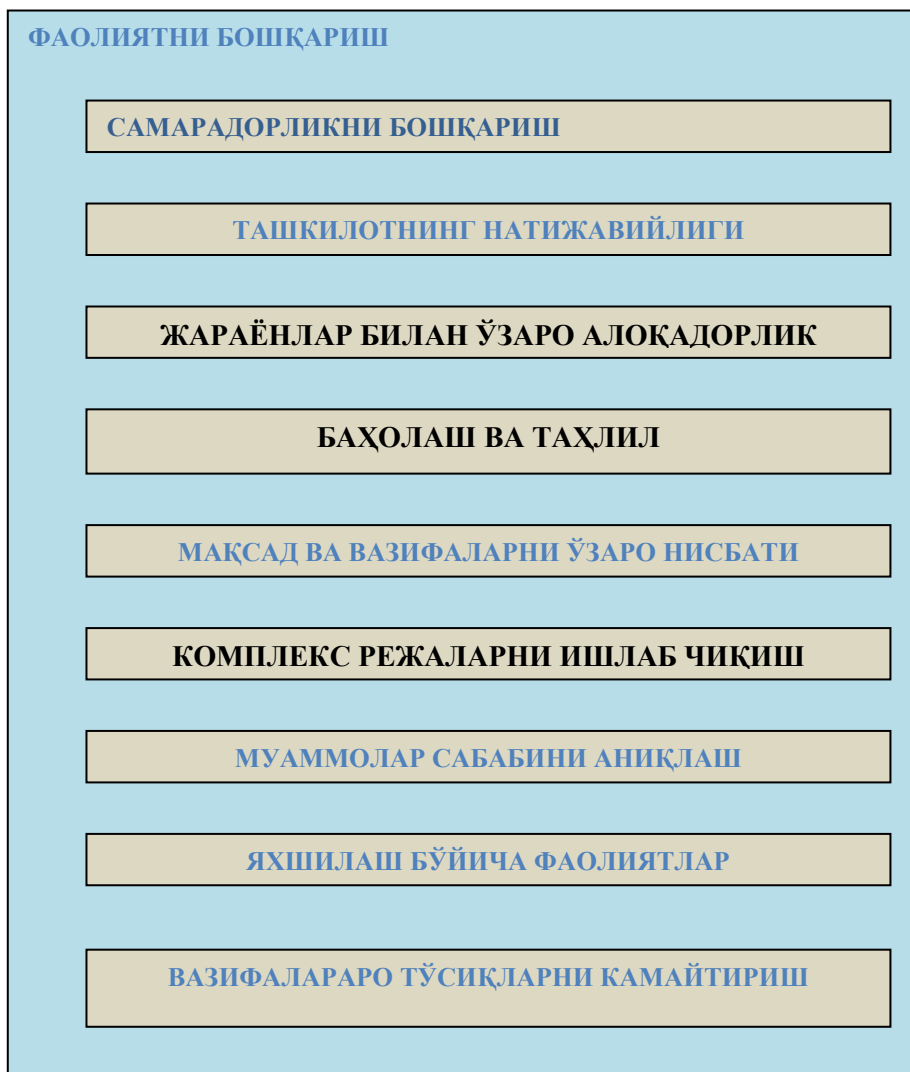
3-расм. Ходимларни жалб қилиш тамойили

Жараёнли ёндашув



4-расм. Жараёнли ёндашув тамойили

Тизимли ёндашув

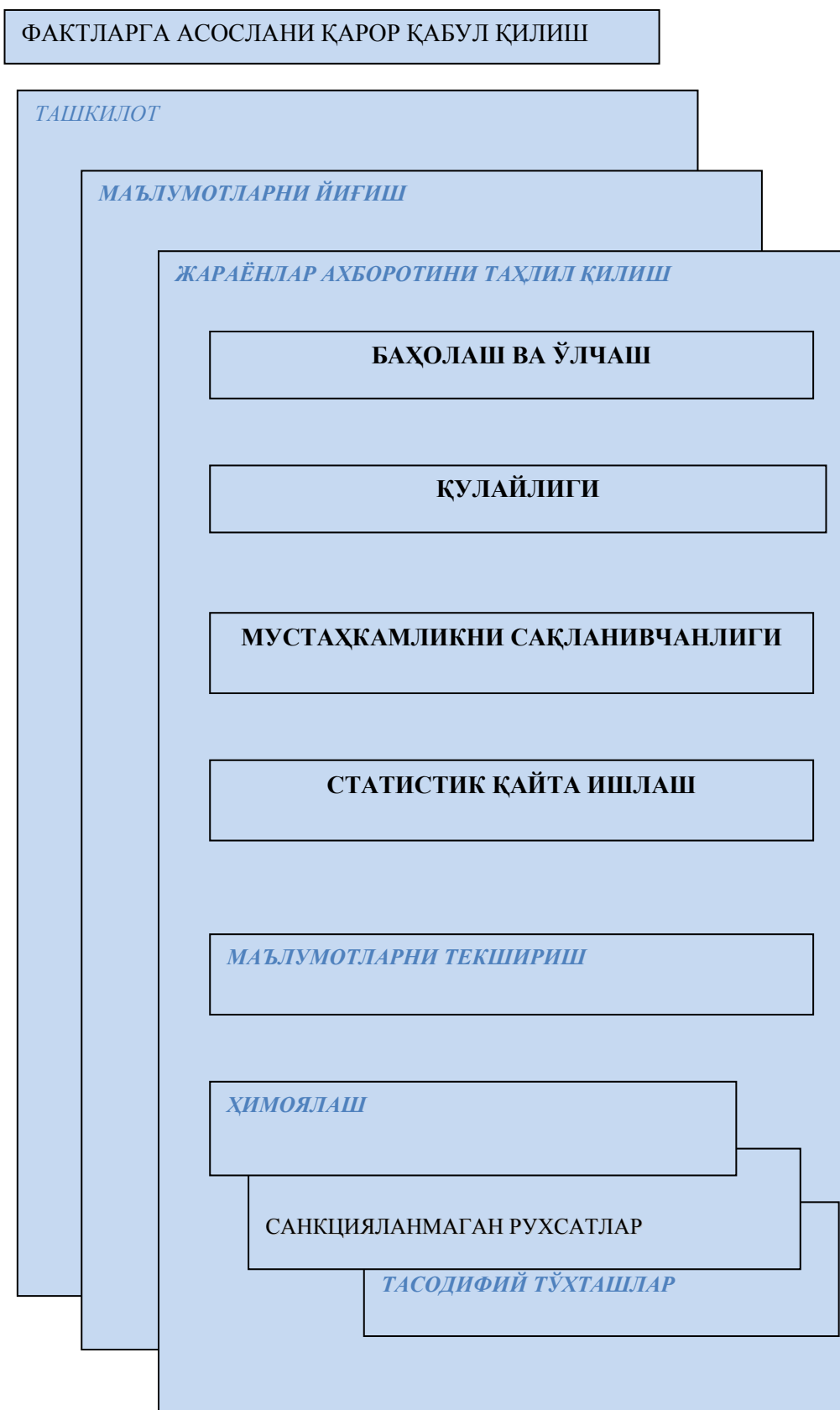


5-расм. Менежментга тизимли ёндашув тамойили

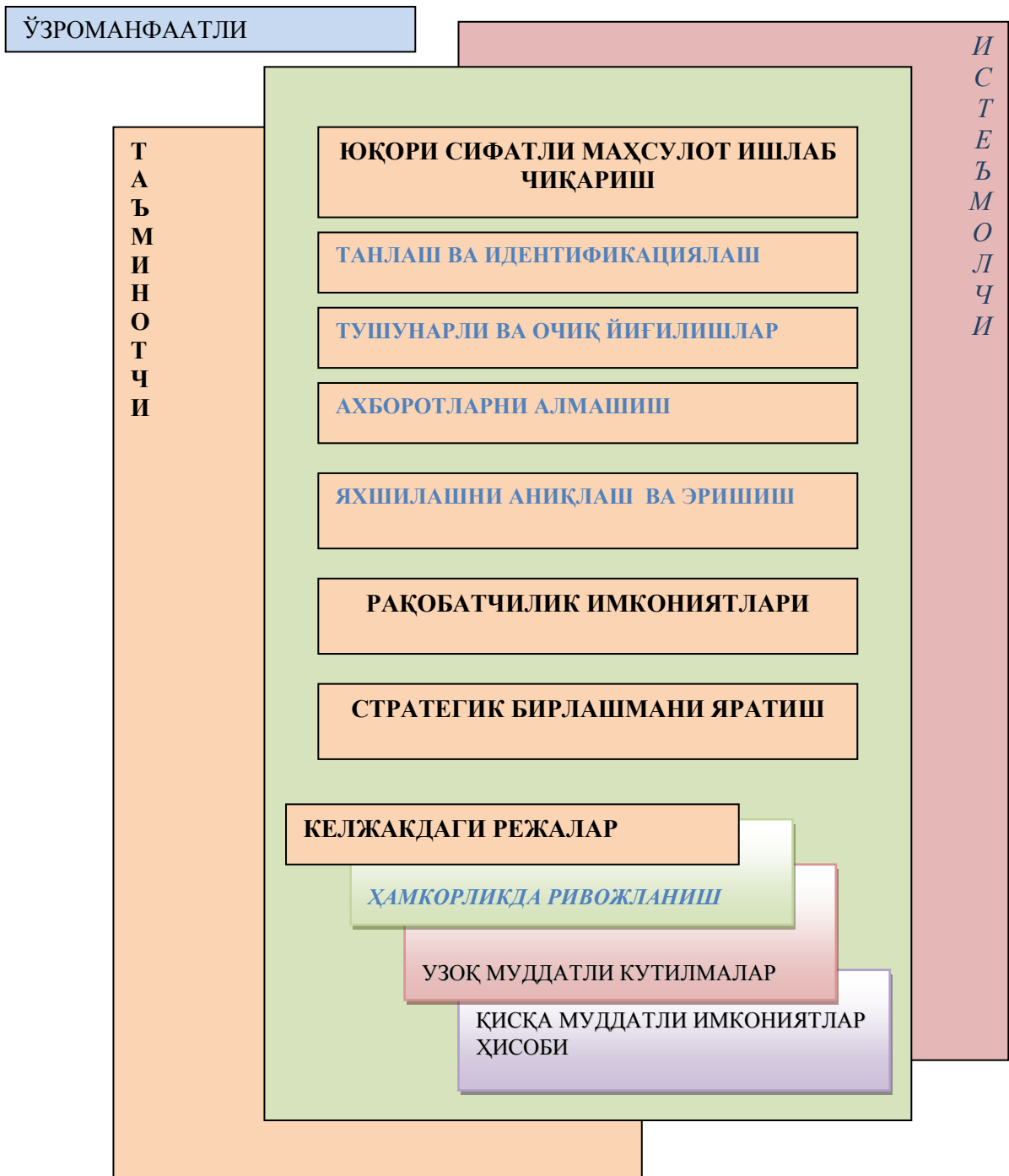
Доимий яхшилаш



6-расм. Доимий яхшилаш тамойили



7-расм. Фактларга асосланиб қарор қабул қилиш тамойили



8-расм. Таъминотчилар билан ўзаро манфаатли муносабатлар тамойили

3-илова

АМАЛИЙ МАШҒУЛОТ УЧУН МАТЕРИАЛЛАР**СИФАТ МЕНЕЖМЕНТИ ТИЗИМИ ТАМОЙИЛЛАРИНИ ЎРГАНИШ.**

1 - Тамойил. *Ихтиёрий корхонанинг фаровонлиги ишлаб чиқараётган маҳсулотни ишлатилиши ҳажмига, яъни истеъмолчилар ўйлаган (кутган) ва бу маҳсулотга эҳтиёжларни мувофиқлигига боғлиқ бўлади.*

Ташкилот ўзининг истеъмолчиларига тобе бўлади ва шунинг учун уларнинг жорий ва келгусидага эҳтиёжларини тушуниши ва уларнинг талабларини бажариши ва кутганларига эришишини таъминаши лозим. Бунинг учун ташкилотнинг юқори раҳбарияти ташкилотда қуйидагилар ёрдамида истеъмолчиларга мўлжалланган муҳитни яратиши лозим:

А) менежментга (бошқарувга) дучор қилинган ва натижавийлиги ва самарадорлиги нуқтаи-назардан яхшилашни тушуниш мумкин бўлган тизими ва жараёнларни аниқлаши;

Б) жараёнларни бошқариш ва бажарилишининг натижаийлиги ва самарадорлигини, ҳамда ташкилотнинг фаолиятдан қаноатланганлигини аниқлаш учун маълумот ва кўрсаткичларни таъминлаши.

Истеъмолчиларга уларни эҳтиёжини ва истагини қондириши хусусиятлари мавжуд бўлган маҳсулот керак. Бу эҳтиёж ва истаклар одатда истеъмолчилар талаблари бўлиб ҳисобланади ва маҳсулотнинг техникавий шартларида намоён бўлади. Талабларни ташкилотнинг ўзи ёки истеъмолчиларнинг контрактларида ўрнатилган бўлиши мумкин. Ихтиёрий ҳолда ҳам маҳсулот мақбуллигини якуний натижада истеъмолчи ўрнатади.

Мадомики, истеъмолчиларнинг эҳтиёжи ва истаклари ўзгарар экан, ташкилот маҳсулот сифатини ва унинг рақобатбардошлигини янада яхшилашга эришиш мақсадида ўз фаолиятини доимий такомиллаштириши, техниканинг ривожланиши ва рақобатчиликга боғлиқ тазйиқларни синаши лозим. “Истеъмолчига мўлжалланганлик” тамойилини қўлланилиши – бу (контракт) шартномаларда қайд этилган истеъмолчи талабларини оддийгина расмий қаноатлантириш эмас, балки, истеъмолчиларнинг келгусидаги хоҳишлари ва айтмаган хоҳишларини ўйлаб топиш ва уларни бажаришга интилишдир.

Истеъмолчилар истаги (умиди) нафақат маҳсулот сифати билан ва балки, нархи, етказиб бериш шароити ва тартиблари, маҳсулотни фойдаланишда хизмат кўрсатиш шароитлари ва ҳ.к.лар билан боғлиқ бўлади. Барча қизиқувчи томонларнинг эҳтиёжлари ва истеъмолчиларнинг сўровларига тенглаштирилган ёндошувни таъминлаш зарур.

Ташкилотнинг барча ходимлари истеъмолчилар фикрини ва эҳтиёжини тушуниши ҳамда билиши лозим.

Истеъмомчиларинг қониққанлиги қуйидаги аниқланган шаклда баҳоланади ва ўлчанади, балки, зарурий ҳолатларда тўғриловчи амаллар танлаш механизми сифат тизмида таркиб топиши лозим.

2 - Тамойил. *Ҳаммадан олдин юқори звено раҳбарлари сифатга шахсий қарашлари билан ўзининг тарафдорлигини намойиш этиши лозим.*

Сифат менежменти тизимини самарали ва натижавий жорий этишнинг мажбурий шартларидан бири шахсан жорий этаётган раҳбарлар ва бўлинма, бўлим ҳамда жарён раҳбарлари бўлиб ҳسوبланади.

Раҳбар ташкилот фаолияти йўналиши ва мақсадларини ягоналигин таъминлайди, шунингдек, сифат менежменти тизимини яратиш тўғрисидаги стратегик қарорни қабул қилади ва бунинг учун мувофиқ равишда ички муҳитни яратади ва қўллаб-қувватлаб, ташкилотдаги масалаларни ҳал қилишда барча ишчиларни тўлиқ жалб этади.

Сифатни бошқариш бўйича мажбурият барча даражадаги маъмуриятга, аммо, уларни бошқарган ҳолда юқори раҳбарият зиммасида бўлади. Сифатни бошқариш тизими сифатида - бу восита, раҳбарият ёрдамида ўзининг жавобгарлигини бажариш ёрдамида амалга оширилади. Бизнинг асримиз ҳар қандай жидий ишларни пешқадамларни жалб этмасдан ва уларнинг вазифаларидан фойдаланмасдан туриб янада самарали ҳолда бажариб бўлмайди.

Юқори раҳбарият сифат менежменти тизимини ишлаб чиқиш ва жорий этиш бўйича ўзининг бурчлари далилларини таъминлаши лозим. Шунингдек, унинг самарадорлигини доимий яхшилаш бўйича қуйидагилар орқали:

а) қонунчилик ва регламентлочи талабларни ҳамда истеъмомчилар талабларини бажариш муҳимлигини тушунган ҳолда сифат соҳасидаги сиёсатни ишлаб чиқиши;

б) сифат соҳасидаги сиёсатга мувофиқ ва ўлчаниши мумкин бўлган сифат соҳасидаги мақсадларини ишлаб чиқишни таъминлаши;

в) сифатни бошқариш тизими ва ташкилот жараёнлари уларни хусусан назорат остида жорий қилиш тўғрисидаги низомларни ишалб чиқишни ташкиллаштириши;

г) ўзининг вакилини бошқа мажбуриятларидан боғлиқ бўлмаган ҳолда ва қуйидаги мажбуриятларни бириктиб тайинлаш:

- СМТ ишлаб чиқиш, жорий этиш ва ишчи ҳолатда сақлашни таъминлашда қўлланиладиган жавобгарлик ва ваколатлар;
- Сифат менежменти тизими ишчи ҳолати ва яхшилаш зрарурияти тўғрисидаги таҳлилни ўқизиш ва ҳисоботни юқори раҳбариятга тақдим қилиш;
- Сифат тизими талаблари ва қоидаларини тушунишини ташкилот бўйича барчага етказишни таъминлаш;
- Сифат менежменти тизимига тааллули масалалар бўйича ташқи томонлар билан алоқаларни сақлаш;

д) сифат менежмент тизимини жорий этиш ва ишчи ҳолатда сақлаш учун зарурий ресурслар билан таъминлаш, ҳамда истеъмомчилар талабларини

бажариш орқали истеъмолчилар қаноатлинишини оширишга йўналтирилган, самарадорликни доимий яхшилашга тааллуқли ресурслар билан таъминлаш;

е) раҳбарият томонидан СМТ натижавийлиги ва самарадорлигини доимий таҳлилини тшқиллаштириш;

ж) ўз мисолида ходимлар ишончини таъминловчи бошқарув усулини намоён этиш.

Раҳбарият ташкилотни умумий бошқариш моделига сифатни бошқариш тизимини бирлаштириш лозим. Ва ўзининг бошқарув таъсирларини жараёнларга раҳбарлик позициясини беришни ифодаловчи ва бир хил маъноли, сифатни бошқаришни таъминловчи муайян бошқарув қарорлари кўринишида амалга ошириши лозим.

3 - Тамойил. *Одамлар ташкилотни кўпроқ қимматли ва муҳим қисмини ташкил қилади ва бу бўйича одамлар иқониятидан яхши фойдаланиш ташкилотга максимал фойда келтириши мумкин.*

Барча даражадаги ишчилар ташкилотнинг асосини ташкил этади. Ва улар сифат менементи тизимига тўлиқ жалб этилиш, уларнинг қобилиятлари ва лаёқатлиги ташкилотга фойда келтириш имкониятини беради. Сифатни бошқариш тизимига жалб қилинган қатнашчилар нафақат раҳбарият вазифасини бажариши балки, ишлаб чиқариш масалаларини ҳал қилишда қизиққан қатнашувчилари барча даражадаги қатнашчиларга ташкилот раҳбари шароитни яратади.

Бунда раҳбарлик усули обрўли маъмурий корпоративли, либералли бошқарувга алмашиниши лозим, бошқа сўз билан айтганда, ҳуқуқ кучига асосланган бошқарувдан қоида кучларига асосланган бошқарувга ўтиша зарур. Бу шундан келиб чиқадики, маданий базис бошқаруви маъмурий-гуруҳли тизимида – бу СМТ жорий этишдан тўлиқ олинадиган самарани таъминламаётганлиги ва ходимларни яхши жалб этилишини таъминламаганлигига уларнинг жавобгарлиги ва айибдорлигини қидиришган асосланган, жазо бериш тариқасидаги бошқарувдир.

Ходим ташкилотнинг энг катта бойлиги деб қаралади. Шунинг учун уларнинг ижодий потенциалини очиш ва фойдаланиш учун барча зарурий шароитлар яратилади. Раҳбарият ташкилот мақсадларига максимал яқинлашган алоҳида ходимларнинг мақсадалари, шартсиз равишда ишлаб чиқариш меҳнатини ошириш ва сифатли фаолиятига моддий ва маънавий (номоддий) рағбатлантиришни акс эттиришига интилиши лозим.

Сифатни бошқариш тизимида қуйи даражадаги бошқарув жавобгарлиги катталигини инобатга олинган бўлиши лозим. Бунда лаёқатлиликни ошириш чоралари бўйича ваколатлар ва лаёқатларни бериш ва кенгайтириш тамойилини сақлаб туриш муҳим. Бу янги лаёқатларни, жавобгарлик ва ваколатларни ўзига олиш учун ходим дастлабки тайёрланган бўлиши лозимлиги англатади.

Бир қатор ходимларни жавобгарликларини оширишда акс алоқанинг роли ошиб боради, яъни ташкиотда ахборот тизимини асосий таркиб этувчилари шаклланаётганлигидан далолат беради. Бундан ташқариш,

жавобгарликларни бериш ва кенгайтириш жараёнида ижтимоий ва психологик омиллар – ўз-ўзини назорат (ташқиллаштирилган шаклда бўлиши лозим) ва жамоа-қатнашчиси томонидан текшириш иш жараёнида расмий юқоридан назоратга нисбатан самарали ишлашида муҳим ўрин тутди.

4 - Тамойил. *ISO 9000 серияли стандартлар асосида сифат тизимини лойиҳалаштиришга ўзаро боғлиқ жараёнлар мажмуи сифатида ёндошув мўлжалланган.* Бунда ҳар бир жараён бошланиши билан бу жараён кетма-кетлиги тизим сифатида қаралади:

- кириш ва жараён натижалари аниқ топилган ва ўлчанадиган бўлиши лозим;

- ҳар бир жараён истеъмолчиси аниқланади, улар талаблари идентификацияланади ва жараён натижасидан қониққанлиги ўрганилади;

- корхона вазифалари билан ушбу жараённинг ўзаро фаолияти ўрнатилади;

- ҳар бир жараён бошқарилиш ва жараённи бошқариш учун жавобгарлик, ваколат ҳамда ҳуқуқлар ўрнатилиши лозим;

- жараённи лойиҳалаштиришда унга керакли ресурсларни таъминлаш керак.

Жараёнли ёндошув – бу ташкилотда жараёнлар тизимини ҳамда бошқарув жараёнларини уларни идентификациялаш ва ўзаро фаолиятини қўлланилишидир.

Исталган натижа қачонки фаолият ва мувофиқ ресурслар билан жараён сифатида бошқарилса самарали бўлади. Жараёнли ёндошувнинг афзалликлари доимий бошқарувнинг мавжудлиги, яъни у алоҳида жараёнлар оралиғида ва уларни тизим доирасида, ҳамда уларнинг комбинациялашган ўзаро фаолияти таъминланади.

ISO 9000 серияли стандартлар тизими сифат менежменти тизимини ишлаб чиқиш, жорий этиш ва натижавийлигини яхшилашда “жараёнли ёндошув”ни қўлланилишини назарда тутилади. Шунинг учун жараён давоми оптимал ҳолатда ташқиллаштирилган ва жараённинг чиқишлари хусусиятларни аниқ қилиб белгилаш лозим.

Сифат тизимини қуришда жараёнли ёндошув жараёнларни чиқишларидан бири кейингисининг киришлари бўлиб ҳисобланиши ва корхонанинг барча жараёнларини доимий яхшилаш назарда тутилган. Бунинг учун юқори раҳбарият СМТ нинг барча жараёнларини доимий таҳлил қилиши, зарурият бўлганда корхона ривожининг динамикасини ривожлантириш учун тезкор тартибда тўғрилашлар, энг муҳимларини жой-жойига қўйиши, ресурсларни қайта тақсимлаши лозим.

Ташкилотнинг функционал тузилмасидан жараёнли бошқаришга босқичма-босқич ўтиш бошқарув қарорларини қабул қилиш ва ҳисоботларни юритиш учун ахборотлар, ресурслар, ўзаро фаолият ва жавобгарликларини аниқ ва равшан тақсимланиши билан мавжуд бўлади.

Амалий бизнесда жараёнли ёндошув аниқ кўринишда жуда ҳам кам учратилади. Жараён бир неча функционал бўланмаларни ичдан ўтса ва булар

бўлинмалар бошлиқлари бўлмаса жараён натижалари и жараён бориши учун жавобгарликни олувчи муайян лавозимдаги шахс мавжуд бўлса, ҳаққатдан ҳам у ўзида бошқарувнинг матрицали хусусиятини намоён этади. Ташкилот жараёнлари тизимида кетма-кетлиги ва ўзаро фаолиятини аниқлаш жараёнли ёндошувнинг зарурий шартлари бири бўлиб ҳисобланади.

5 - Тамойил. У олдинги тамойил билан боғлиқ бўлиб ва сифат тизими тўғрисида ўзаро боғланган жараёнлар мажмуи ҳақидаги тасаввурланади. Тизимли ёндошув ўлчаш ва баҳолаш орқали тизимни доимий яхшилаш кўзда тутилган.

“Менежментга тизимли ёндошув” тамойили сифат менежментининг “Жараёнли ёндошув” тамойили билан тўғридан-тўғри алоқадор. Ташкилотнинг мақсадларига эришишда уни натижавийли ва самарадорли бўлишида менежментнинг ўзаро боғлиқ жараёнларини аниқлаш ва тушунишни тизим сифатида қаралади.

Бошқарувга тизимли ёндошув – бу ташкилотни бошқаришда ҳар қандай ихтиёрий бошқарув таъсирларининг бир қисми бошқаларининг қисмига таъсир этувчи ўзаро боғлиқ жараёнларни ягона тизими сифатида кўзда тутилади. Қўйилган мақсадларга, ташкилотнинг натижавийлиги ва самарадорлигига, ташкилот фаолиятининг барча жиҳатларини мувофиқлаштирилиши, аниқроғи тизимли ёндошув учун ўзаро боғлиқ жараёнлар тизимини бошқариш, тушуниш ва идентификациялаш, талаб этилади. Ҳаммасидан аввал, бу ташкилотнинг вазифалари ва ривожланишининг стратегик мақсадлари билан ва сифат менежменти тизими талабларига риоя қилиш билан боғлиқ масалаларни ҳал этилиши билан алоқадордир.

“Менежментга тизимли ёндошув” тушунчасининг ўзини 5-расмда келтирилган бошқа бошқарув тартиблари билан сифатни бошқариш моделида куриш мумкин. ISO серияли стандартларида бошқа менежмент тизимларига тааллуқли муайян тавсиялар берилмаган, бироқ, улар мувофиқ менежмент тизимлари билан сифат менежменти тизимини хусусий бирлаштириш ёки ташкилот билан бир тўхтамага келиб келишишда фойдаланилади ва шундай қилиб, сифат менежменти тамойиллари барча ташкилотларда тизимли қўлланилиши мумкин.

6 - Тамойил. *Доимий яхшилаш – корхонанинг ягона мақсадларидан бири.* Сифат йўқолишини олдини олиш ва корхона менежментининг амалга оширилмаган имкониятларидан фойдаланиш мақсадида СМТ энг муҳим тамойили бўлган “сифатни доимий яхшилаш” тамойилини амалда қўлланилишини таъминлаш лозим. Яъни бунга корхона истеъмолчилар ва бошқа қизиқувчи томонлар учун, ҳамда корхона учун ва даромад олиш учун жараёнлар ва фаолиятларнинг натижавийлиги ва самарадорлигини ошириш мақсадида ташкилотнинг ҳамма жойида қабул қилинган чора-тадбирларни амалга ошириш оқали эришилади.

Фаолият натижалари устидан ички назорат ва ички аудит тизими самарали бўлганда сифатни таъминлаш тизимининг ишчи ҳолати

нативавийлиги ва самаралигига эришиш мумкин. Нативжалар яхшилаш учун келгусида мақсадларни ўрнатиш учун таҳлил қилинади. Шу тарзда, доимий ҳаракат (фаолият) яхшиланиш бўлиб ҳисобланади. Бунда, нативжавийлик деганда - режалаштирилган нативжаларга эришиш ва режалаштирилган фаолиятларни амалга оширилиши даражаси тушунилади. Самарадорлик деганда эса, - эришилган нативжалар ва фойдаланилган ресурсларнинг ўзаро боҳлиқлиги тушунилади.

ISO 9000 серияли стандартлар юқори раҳбариятга ўз-ўзини баҳолаш масалаларини кўриб чиқишни тавсия этади. Ўз-ўзини баҳолаш – сифат менежменти тизимини етишиб бориш даражасини ва ташкилотнинг нативжавийлиги ва самарадорлиги тўғрисида муҳокама қилиш ёки якуний фикр, одатда, ташкилот раҳбариятининг ўзи ўтказадиган синчиклаб баҳолаш бўлиб ҳисобланади.

Ўз-ўзини баҳолашдан ушбу тур фаолияти бўйича халқаро даражадаги кўрсаткичлар ва ташқи ташкилотларнинг энг яхши эришмаларига ўзининг фаолиятини солиштириш учун фойдаланиш мумкин.

“Доимий яхшилаш” тамойилини жорий этиш такомиллаштиришнинг энг яхши хусусиятлари ва янги усулларини қидириб топиш ва амалга ошириш заруриятини келтириб чиқаради. Бошқарув тизимини яхшилаш ва сифатини ошириш бўйича мавжуд воситалардан бири бошқа компанияларнинг яхши тажрибаларини аниқлаш ва улардан фойдаланиш бўлиб ҳисобланувчи бенчмаркингдир. Одатда, бу олинган нативжалардан фойдаланиш, хулосаларни таҳлил қилиш ва шакллантириш, бошқа компаниянинг энг яхши тажрибаларини ўрганиш, хусусия жараёнларни моделлаштириш, яхшилаш кўзланган ва жараёнларни аниқлашдан таркиб топган фаолиятдир.

Сифат менежменти тамойилларини қўллаш нафақат бевосита фойдалар олиш, балки, хавф-хатарлар ва харажатлар менежментида ҳам муҳим ҳисса кўшади. Ташкилот, унинг истеъмолчилари ва бошқа қизиқувчи томонлар учун хавф-хатарлар ва харажатлар менежменти, фойдалар билан боғлиқ мулоҳазалар муҳимдир. Бундан келиб чиқадики, сифатнибошқариш тизимини жорий қилувчи ташкилотда ҳар бир ходим мажбурияти “олдинги эришилган нативжалардан ўзини яхши томонга узлуксиз яхшилаш”га мажбур бўлиб ҳисобланиши керак.

7 - Тамойил. *Ушбу тамойил сезиш, ҳис қилиш ёки олдинги усуллар асосида муқобил қарорларни қабул қилиш бўлиб ҳисобланади.* Қарорлар, агар маълумотлар ва хабарлар таҳлилига асосланган бўлса юқори самарали бўлади.

Қарорнинг самарадорлиги доимо жараёнлар ҳолати ва унинг нативжалари ҳақиқатда акс эттирувчи ахборотлар ва маълумотлар мантиқий ва ҳиссий таҳлилларга асосланган. Кўроқ, тўлиқ бу далилларга асосланган қарорларни қабул қилиш билан боғлиқ жараёнларни бошқаришда ва ишлаб чиқариш жараёнлари сифатида моделлаштириш усули билан ҳал этилади. Ушбу тамойил, шартсиз олдинга тажриба, юзага келган, ўхшаш, таклифлар

“туйғулар” асосидага қарор қабул қилиш хусусияти билан кўпинча амалиётда муқобили бўлиб ҳисобланади. Агар келадиган ахборот маълумотларга асосланган ва сифат назорати натижалари бўйича олинadиган мавжуд маълумотлар таҳлиliga асосланса қарор янада самаралироқ бўлади. Бундай маълумотларнинг манбалари сифат тизимини ичк ва ташқи текшируви натижалари, истеъмолчилар ва бошқа қизиқувчи томонларнинг таклифлари ва шикоятлари, тўғриловчи ва олдини олувчи амалларнинг натижалари ҳамда ташкилот ходимларидан такомиллаштиришга йўналтирилган келиб тушувчи фоя ва таклифлар таҳлиliga асосланган маълумотлар бўлиши мумкин.

Сифат – бошқарув қарорларини қабул қилиш, таҳлил ва назорат усулларини мослигини талаб этувчи, мураккаб иқтисодий тоифадир. Сифатни бошқаришда “далилларга асосланган қарорларни қабул қилиш” тамойилига мувофиқ: “сифат функциясини структуралаш”, “бузилишлар сабаби ва кетма-кетлиги таҳлили”, “статистик усуллар”, “Омилли таҳлил усули”, “АВС-усул”, “эксперт тизимлар усули” ва бошқалар каби усуллардан фойдаланилади.

Статистик усулларда фойдаланиш ўзгарувчан ва галма-галликларни тушунишга, натижавийлик ва самарадорликни ошириш ва муаммони ҳал қилинишида менежментга ёрдам бериш мумкин. Бу усуллар қарорларни қабул қилишда ёрдам кўрсатиш учун ҳақиқатдаги мавжуд маълумотлардан яхшиларин қўллаш имконини беради. Статистик усуллар миқдорий маълумотларни нисбатан чегаралашда, кўплаб турдаги фаолият натижалари ва уларни бажарилишида муҳим ўринга эга бўлган ўзгарувчанликни моделлаштириш ва шарҳлаш, таҳлил қилиш, тавсифлаш ва ўлчашларда ёрдам бериши мумкин.

8 - Тамойил. *Ташкилот билан унинг таъминотчилари ўзаро боғлиқлиги, ўз-ўзидан ва шак-шубҳасизки, ўзаро манфаатдорлик иккала томонга яхши имконият муносабатларини таъминлайди.*

Ташкилот ва унинг таъминотчилари ва ўзаро манфаатли муносабатлари иккала томонга ҳам аҳамият (қиймат) яратади. Таъминотчи деганда маҳсулот: хом-ашё, қурилма, материаллар, ишлар ва хизматлар тақдим этувчи ташкилот ва шахс тушунилади.

Агарда таъминотчи билан муносабат ўзаро манафаатлар асосида шакланса, улар иккала ташкилотлар имкониятларини кенгайтиришади. Сифат тизимининг ушбу тамойилдан фойдаланиш асосий таъминотчиларни идентификациялаш, аниқ ва очиқ (иккала томоннинг узоқ муддатли мақсадлари ва қисқа муддатли балансга асосланган) муносабатларни ташкиллаштириш, келгусидаги режалар ва ахборот алмашинуви, истеъмолчилар эҳтиёжларини аниқ тушуниш бўйича биргаликдаги ишлари, жараёнлар ва маҳсулотларни яхшилаш ва биргаликдаги ишланмаларини талаб этади.

Агарда таъминотчилар билан ўзаро муносабатлар мустаҳкам бўлса, унда узоқ муддатли контрактларга ўтишга маънога эга – аниқки бундай шартномаларни тузишга таъминотчида ҳам эҳтиёж мавжуд.

ISO 9000 серияли стандартлар ташкилот раҳбарига қиймат яратувчи, жараёнларнинг натижавийлиги ва самарадорлигини ўзаро ошириш мақсадида ахборотлар алмашнувини енгиллаштириш ва қўллаб-қувватлаш учун ҳамкорлар ва таъминотчилар билан ўзаро фаолиятларни ўрнатишни тавсия этида. Ташкилотга ўзининг ҳамкорлари ва таъминотчилари билан ишлар воситасида қийматларни оширишнинг турли хил имкониятлари мавжуд, маслан:

- а) ҳамкорлар ва таъминотчилар миқдорини оптималлаштириш;
- б) сўровлар ёки узоқ муддатларга кейинга суришни бартараф қилиш ва муаммони зудлик билан ҳал қилиш учун иккала ташкилот мувофиқ даражада икки томонли алоқаларни ўрнатиш;
- в) жараёнлар ва уларни валидатлаш имкониятларида таъминотчилар билан ҳамкорлик;
- г) таъминотчининг ортиқча верификациялашни бартараф қилиш мақсадида мос маҳсулотларни етказиш мониторингини олиб бориш;
- д) яхшилаш бўйича бошқа ҳамкорликдаги қизиқишларда қатнашишга қабул қилиш ва доимий яхшилаш фаолияти дастурини бажаришга таъминотчиларни раҳбартлантириш;
- е) мос маҳсулотни етказиш ва ҳаётий цикли жараёнларини натижавийлиги ва самарадорлигини яхшилаш, билимларни алмашиниш мақсадида ишлаб чиқиш ва лойиҳалаштириш бўйича ташкилот фаолиятида таъминотчиларни жалб этиш;
- ж) ҳамкорликдаги стратегияни ишлаб чиқишга ва сотиб олишда эҳтиёжларни аниқлашда ҳамкорларни жалб қилиш;
- з) мақсадга эришган ҳамкорлар ва таъминотчилар тан олиш, баҳолаш ва мукофотлашни кучайтириш.

Таъминотчилар билан ўзаро муносабатларнинг муҳим қисми ҳамкорликда контрактни (унинг турли босқичларида) таҳлил қилиш бўлиб ҳисобланади. Контрактларда тақдим этилаётган маҳсулот, ишлар ёки хизматлар нархи ва муддати сифат соҳасидаги талаблари икки маъноли бўлиши олди олиниб бир хил тушунча ва тўхтамларга келишилиши лозим.

**4-МАВЗУ: СИФАТ МЕНЕЖМЕНТИ ТИЗИМИ ҲУЖЖАТЛАРИНИ
ЎРГАНИШ**

(2 соат амалий)

Амалий машғулоти олиб бориш технологияси

Машғулоти вақти – 2 соат	Тингловчилар сони – 10-15та
Машғулоти шакли –	Амалий кўникмаларни шакллантиришга оид машғулоти
Амалий машғулотининг режаси	1. Сифат менежменти тизимининг ҳужжатлари тузилмаси. 2. Сифат менежменти тизими ҳужжатларини ишлаб чиқиш
Амалий машғулотининг мақсади: Сифат менежменти тизимини сертификатлаштиришга тайёрлашда унга қўйилган талаблар билан тингловчиларни таништириш ҳамда сифат менежменти тизими ҳужжатларини ишлаб чиқиш кўникмасини ривожлантириш.	
Педагогик вазифалар:	Ўқув фаолияти натижалари:
1. Сифат менежменти тизимининг ҳужжатлари тузилмасини таништириш. 2. Сифат менежменти тизими ҳужжатларини ишлаб чиқишни ўргатиш.	1. Сифат менежменти тизимининг ҳужжатлари тузилмаси билан танишади. 2. Сифат менежменти тизими ҳужжатларини ишлаб чиқа олади.
Ўқитиш воситалари	ЎУМ, мавзу бўйича визуал материаллар, компьютер, проектор, слайдлари, тарқатмалар, доска
Ўқитиш усуллари	Тушунтириш, амалий машқ.
Ўқитиш шакллари	Жамоа, гуруҳда ишлаш
Ўқитиш шароити	компьютер, проектор билан жиҳозланган аудитория
Мониторинг ва баҳолаш	Оғзаки сўров

АМАЛИЙ МАШҒУЛОТИНИНГ ТЕХНОЛОГИК ХАРИТАСИ

Фаолият босқичлари	Фаолият мазмуни	
4- босқич. Мавзуга кириш (10 мин)	Ўқитувчининг	Тингловчиларнинг
	1.1.Ўқув машғулоти мавзу номи, мақсади ва ўқув фаолияти натижаларини эълон қилади, унинг аҳамияти ва долзарблигини асослайди. 1.2. Ўқув машғулоти мавзу режаси, фойдаланилган адабиётлар билан таништиради. (1-илова).	1.1. Тинглайдилар. 1.2. Тинглайдилар, ёзиб оладилар.
2 - босқич. Асосий (60 мин)	2.1.Мавзу режаси бўйича визуал тарзда қисқа тушунча беради. (2-илова) 2.2. Мавзуга оид амалий топшириқлар беради ва топшириқларни бажарилишини назорат қилади. (3-илова) 2.3. Бажарилган амалий топшириқлар натижаларини гуруҳ билан биргаликда таҳлил қилади. 2.4. Берилган маълумотлардаги хатоликларга изоҳ беради, умумлаштиради, аниқликлар киритади. 2.5. Тингловчилар фаолиятини баҳолаб мавзунини хулосалайди.	2.1.Тинглайдилар, назарий маълумотларни эсга оладилар, тамоша қиладилар. 2.2. Амалий машғулотларни бажаришга киришадилар. 2.3. Бажарилган топшириқлар юзасидан чиқишлар қиладилар, фикр-мулоҳазалар билдирадилар. 2.4.Тинглайдилар, хато ва камчиликларни тузатиб борадилар. 2.5. Тинглайдилар.
3 - босқич. Яқунловчи (10 мин)	3.1.Машғулотни яқунлайди. 3.2. Мустақил бажариш учун топшириқлар беради.	3.1. Тинглайдилар. 3.2. Топшириқларни ёзиб оладилар.

1-илова

**МАВЗУ: СИФАТ МЕНЕЖМЕНТИ ТИЗИМИ ХУЖЖАТЛАРИНИ
ЎРГАНИШ**

**МАҚСАД: СИФАТ МЕНЕЖМЕНТИ ТИЗИМИНИ
СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШГА ТАЙЁРЛАШДА УНГА ҚЎЙИЛГАН
ТАЛАБЛАР БИЛАН ТИНГЛОВЧИЛАРНИ ТАНИШТИРИШ ҲАМДА
СИФАТ МЕНЕЖМЕНТИ ТИЗИМИ ХУЖЖАТЛАРИНИ ИШЛАБ
ЧИҚИШ КЎНИКМАСИНИ РИВОЖЛАНТИРИШ.**

РЕЖА:

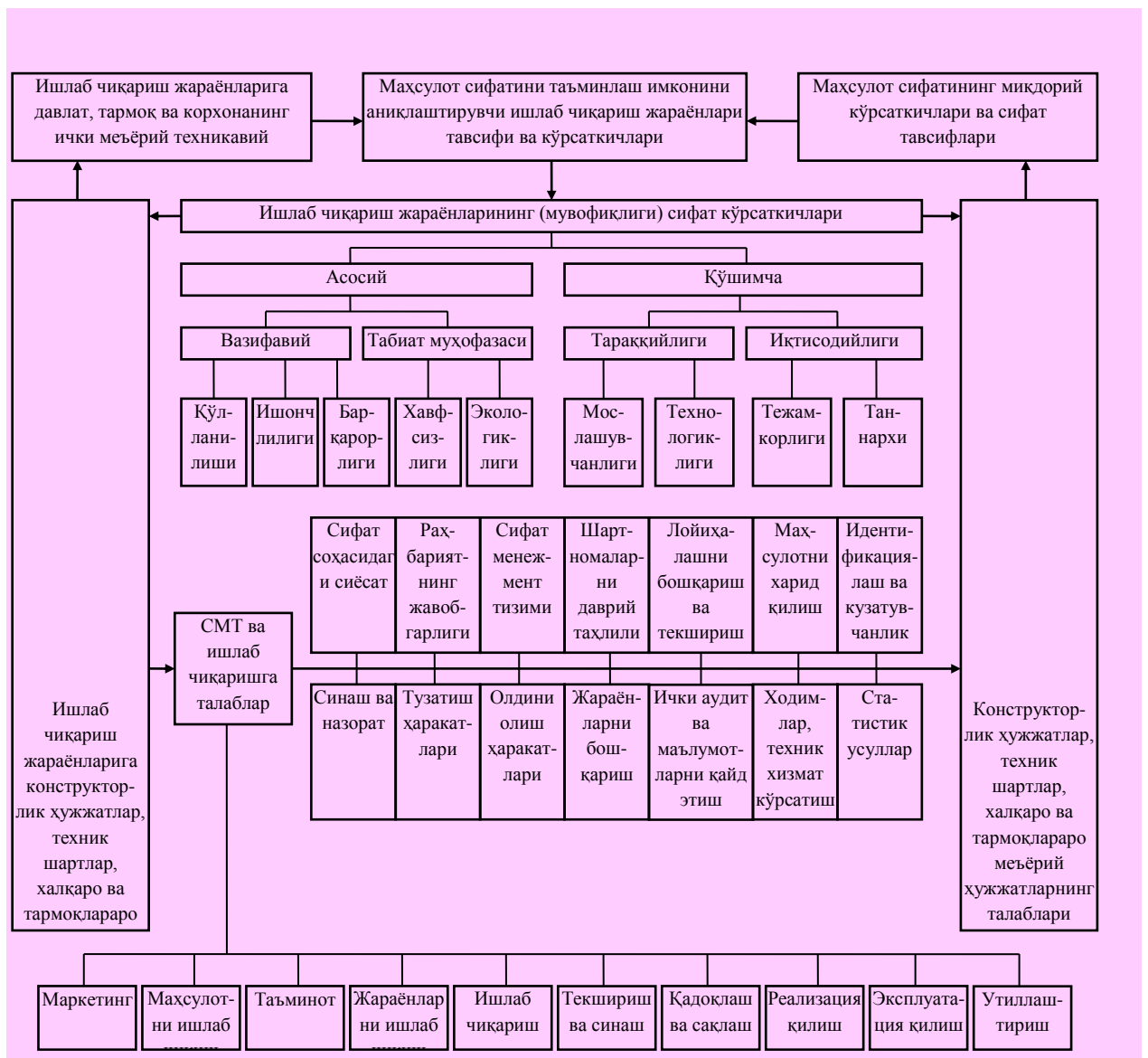
1. Сифат менежменти тизимининг хужжатлари тузилмаси.
2. Сифат менежменти тизими хужжатларини ишлаб чиқиш.

Фойдаланиладиган адабиётлар рўйхати.

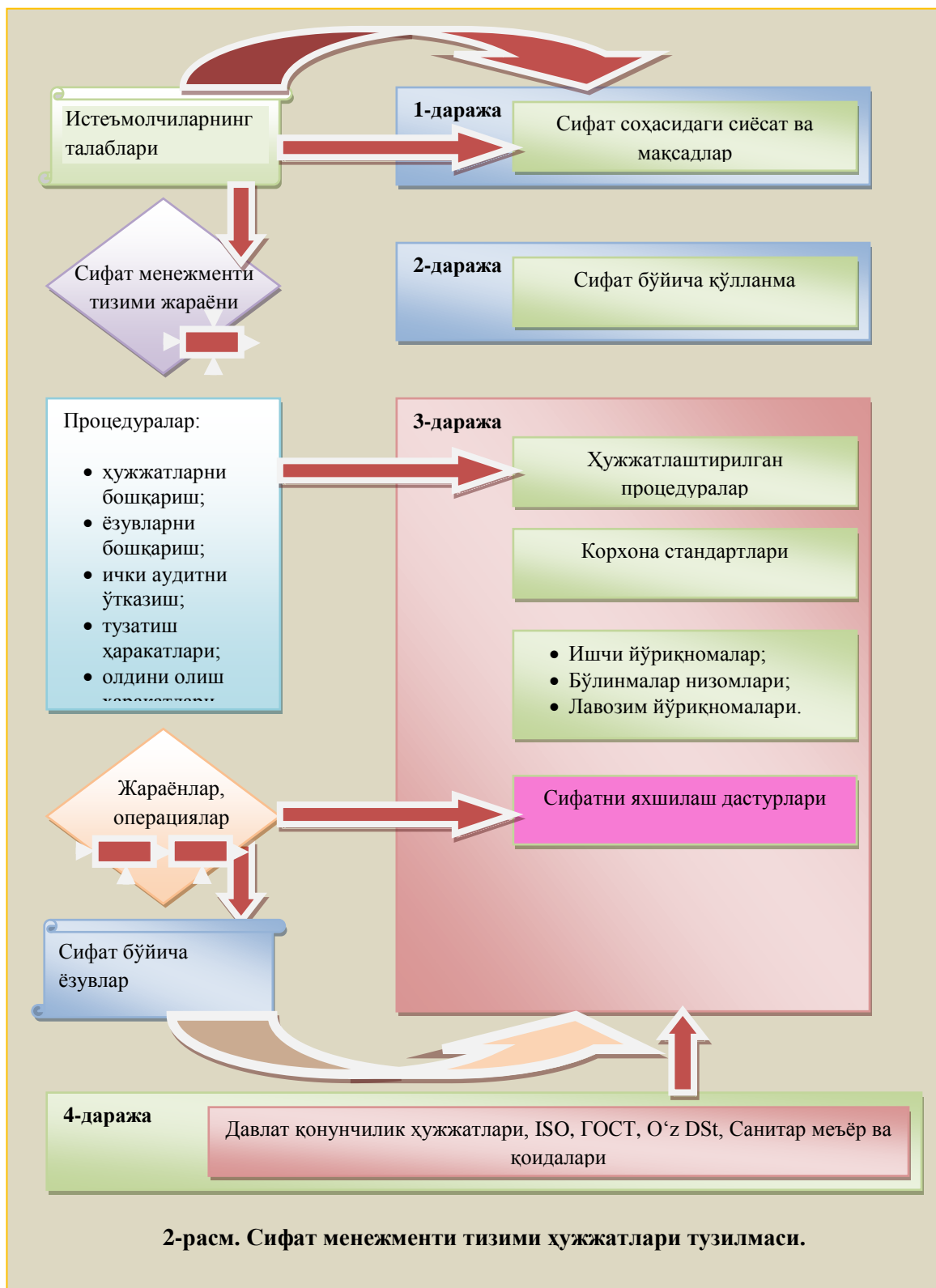
1. Исматуллаев П.Р. ва бошқалар. Метрология, стандартлаштириш ва сертификатлаштириш. Дарслик - Тошкент.: ТДТУ. 2001. - 360б.
2. Абдувалиев А.А., Латипов В.Б., Умаров А.С., Алимов М.Н., Бойко С.Р., Хакимов О.Ш., Хван В.И. Стандартлаштириш, метрология, сертификатлаштириш ва сифат. Ўқув қўлланма. Тошкент, СМСИТИ, 2008 й. – 267 б.
3. Абдувалиев А.А. и др. «Основы стандартизации, сертификации, метрологии и управления качеством продукции». Учебное пособие. - Ташкент.: Издательство ТГТУ, 2002.- 287 с.

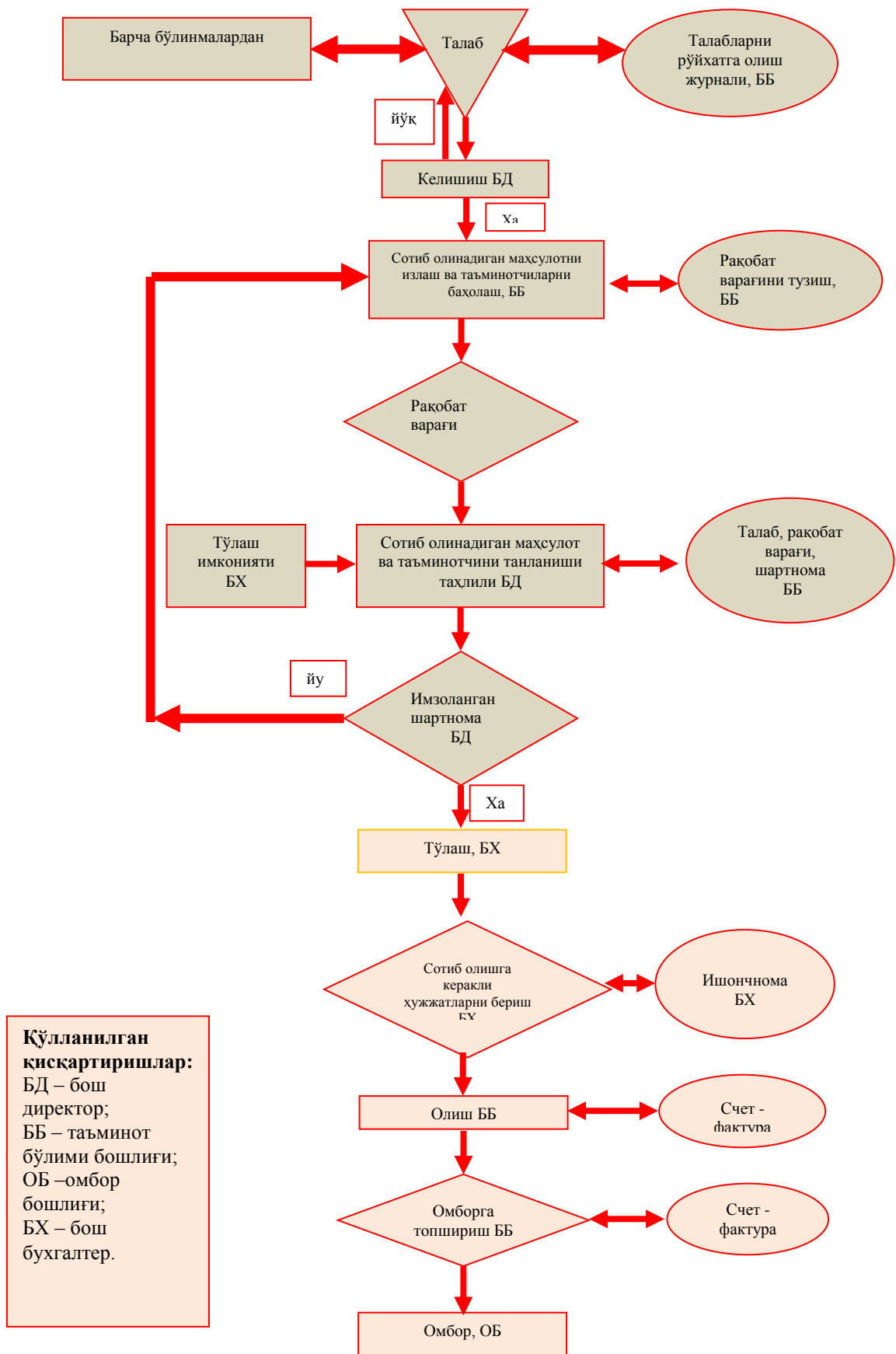
2-илова

ВИЗУАЛ МАТЕРИАЛЛАР



1-расм. Меъёрий ва техникавий ҳужжатларда маҳсулот ишлаб чиқариш жараёнларига асосий талаблар.





3-расм. Таъминот жараёнини бориши.

АМАЛИЙ МАШҒУЛОТ УЧУН МАТЕРИАЛЛАР

1. СИФАТ МЕНЕЖМЕНТИ ТИЗИМИНИНГ ХУЖЖАТЛАРИ ТУЗИЛМАСИ УСТИДА ИШЛАШ.

Халқаро ҳамжамиятда иқтисодийни интеграциялашувида ҳамда мамлакатнинг ички бозор муносабатларини риожлантиришда ишлаб чиқаришнинг техникавий даражасини ва маҳсулотнинг сифатини аниқловчи ва тавсифловчи хоссаларни аниқлаш ва кўрсаткичларни баҳолашга ҳамма томонлама ва тўлиқ эришини тақозо этади.

Меъёрий ва техникавий ҳужжатларда маҳсулот ишлаб чиқаришга алоқадор асосий талабларнинг таркиби ва ўзаро алоқадорлиги 1-расмда келтирилган.

Сифат менежменти тизимини ишлаб чиқишда ҳужжатлаштириш муҳим аҳамиятли ўрин тутади.

Корхона сифат менежменти тизими процедураларини, яъни сифат менежменти тизимини жорий қилиш учун зарурий жараёнларни тавсифловчи процедураларни тайёрлаши лозим. Процедуралар миқдори ва теранлиги корхона тури, ўлчами, жараёнларни ўзаро алоқаси ва мураккаблиги, қўлланилаётган усуллар ҳамда ишларни бажаришда қатнашувчи ходимларининг тайёргарлик даражаси ва малакаси каби омиллар сифатида аниқланиши лозим.

Сифат менежменти тизимига алоқадор ҳужжатларга қуйидагилар киради (2-расм):

- корxonанинг сифат соҳасидаги сиёсати ва мақсадларидан таркиб топган ҳужжатлар;
- сифат бўйича қўлланма – сифат соҳасидаги сиёсатни ифода этувчи ва сифат менежменти тизимини тавсифловчи ҳужжат;
- ҳужжатлаштирилган процедуралар, бунга корхона ходимларининг жавобгарлиги ва ваколатлари ифода этувчи бўлинмалар ҳақидаги низомлар ва лавозим йўриқномалари (кўшимча жавобгарлиги ва ваколатлари) кўшилган;
- бошқариш ва яхшилаш, уларни самарали режалаштириш учун керакли жараёнларга ҳужжатлар;
- амалга оширилган фаолиятлар далиллари (сифат бўйича ёзувлар) ёки олинган натижалардан таркиб топган ҳужжатлар.

Ёзувларга алоқадор бўлган стандартда аниқ айтиб ўтилмаган яъни бир ҳужжат мавжуддир ва бу махсус шакллардир. Шаклларни белгилашни раҳбарий қўлланмалар ёки уларда қандай маълумотлар келтирилганлиги, хусусан йўриқнома бўйича олиб бориладиган ёзувлар тақдим этилади. Шунинг учун шаклларга ишчи йўриқнома сифатида қараш мумкин. Оқорида келтирилган барча ҳужжатлар ишлаб чиқилган, жорий қилинган ва ўзида жорий қилинганли ҳақида далиларнинг мавжудлиги бўлиши лозим.

Шубҳасиз, тизимнинг самарадорлиги кўпроқ у қанчалик яхши ҳужжатлаштирилганлигига боғлиқ бўлади. Умуман олганда, барча юқорида кўрсатилган ҳужжатлар Сифат бўйича қўлланмада келтирилиш мумкин, бошқача қилиб айтганда, сифат менежментини ҳужжатлаштириш мақсадида Сифат қўлланмаси яъни сифат тизимининг барча процедуралари ва ҳужжатлари тўплами алоҳида бир ҳужжат бўлиб ҳисобланади. Барчаси корхона ўлчами, жараёнлар миқдори ва ҳ.к. боғлиқ бўлади.

4.2 Ҳужжатларга қўйиладиган талаблар

4.2.1 Умумий қоидалар

Сифат менежменти тизимининг ҳужжатлари:

- a) сифат соҳасидаги сиёсат ва мақсадлар ҳақида ҳужжатлар билан расмийлаштирилган баёноتلарни;
- b) сифат бўйича қўлланмани;
- c) ушбу стандартда талаб этиладиган ҳужжатлаштирилган процедуралар ва ёзувларни;
- d) ташкилот томонидан жараёнларни натижали режалаштириш, амалга ошириш ва уларни бошқаришни таъминлаш учун зарур деб белгиланган ҳужжатлар, жумладан

ёзувларни ўз ичига олиши керак.

Изоҳлар

1 Ушбу стандартда «ҳужжатлаштирилган процедура» атамаси учраганда, процедура ишлаб чиқилган, ҳужжатлар билан расмийлаштирилган, жорий қилинган ва ишчи ҳолатда сақлаб турилмоқда деган маънони англатади. Алоҳида ҳужжат битта ёки ундан кўп процедуралар талабларини ҳисобга олиши мумкин. Ҳужжатлаштирилган процедурага қўйиладиган талаб биттадан кўп ҳужжатда акс этиши мумкин.

2 Сифат менежменти тизими ҳужжатларининг ҳажми қуйидагиларни ҳисобга олган ҳолда турли ташкилотларда фарқланиши мумкин:

- а) ташкилотнинг катталиги ва фаолият тури;
- б) жараёнларнинг мураккаблиги ва ўзаро боғланиши; ҳамда
- с) ходимларнинг лаёқатлилиги.

3 Ҳужжатлар исталган шаклда ва ҳар қандай турдаги ташувчида бўлиши мумкин.

СМТ фаолиятини ҳужжатлаштирилган асосини яратиш ва баён қилиш учун ташкилот СМТ ҳужжатлари тўпламини яратиши керак.

ISO 9001:2008 талабларига мувофиқ қуйидаги процедураларни мажбурий ишлаб чиқилиши ва ҳужжатлаштирилиши талаб қилинади:

- 1) ҳужжатларни бошқариш;
- 2) сифат бўйича ёзувларни бошқариш;
- 3) ички аудитни бошқариш;
- 4) номувофиқ маҳсулотни бошқариш;
- 5) тузатиш ҳаракатлари;
- 6) олдини олиш ҳаракатлари.

2. СИФАТ МЕНЕЖМЕНТИ ТИЗИМИ ҲУЖЖАТЛАРИНИ ИШЛАБ ЧИҚИШ.

Сифат менежменти тизимини ишлаб чиқиш ва жорий қилишда ҳужжатларни ишлаб чиқишга амалий ёндашув қуйидагича амалга оширилади:

1. Сифат соҳасидаги сиёсат ва мақсадларни ишлаб чиқиш.

Сифат соҳасидаги сиёсатни ишлаб чиқишда “Сифат соҳасидаги сиёсат” атамаси таърифини эътиборга олиш ва қуйидагилар кўрсатилган сиёсатни ишлаб чиқиш бўйича вазифани белгилаш керак:

- юқори раҳбарият томонидан расмий шакллантирилган, ташкилотни сифат соҳасидаги умумий мўлжаллари;
- юқори раҳбарият томонидан расмий шакллантирилган, ташкилотни сифат соҳасидаги фаолият йўналишлари;

Сифат соҳасидаги сиёсатни ишлаб чиқишни қуйидаги кетма-кетликда амалга ошириш тавсия қилинади:

- сифат соҳасидаги сиёсатни ҳужжат сифатида тузилишини аниқлаш;
- корхона стратегик мақсадини аниқлаш;
- ташкилотни сифат соҳасидаги асосий фаолият йўналишларини аниқлаш;
- асосий йўналишлар бўйича ташкилот фаолияти тамойилларини аниқлаш;
- сифат соҳасидаги сиёсатни юритиш ва ташкилотни сифат соҳасидаги мақсадларига эришиш учун шароитларни яратиш учун ташкилот раҳбариятини мажбуриятларини аниқлаш.

Корхонани сифат соҳасидаги сиёсатини ишлаб чиқиш учун жавобгарлик раҳбарга юкланади. Сиёсатни ишлаб чиқиш учун у томонидан корхонани етакчи мутахассислари, юқори раҳбарлик звеноси жалб қилиниши мумкин. Раҳбар томонидан имзоланган Сиёсат корхонани барча ходимларига етказилиши керак (а-расм).

Ташкилот мақсадларини белгилашда юқори раҳбарият қуйидагиларни ҳисобга олиши керак:

- ташкилоти жорий ва келажакдаги эҳтиёжлари ва истеъмолчилар истакларини;
- маҳсулот ва жараёнларни сифат кўрсаткичларини;
- ташкилот фаолиятини ўз-ўзини баҳолаш натижаларини;
- маҳсулот, сифат менежменти тизимлари жараёнларини яхшилаш имкониятларини;
- қўйилган мақсадларга эришиш учун зарур ресурсларни.

Мақсадлар бутун ташкилотни камраб олиши ва уларга эришиш учун жавобгар шахслар кўрсатилиши керак. Мақсадларни барча ходимларга аниқ етказиш керак. Мақсадлар даврий равишда таҳлил қилиниши ва зарур бўлганда қайта кўриб чиқилиши керак.

Ташкилот мақсадлари ўлчанадиган бўлиши ва сифат соҳасидаги сиёсат билан мувофиқлаштирилган бўлиши керак. Мақсадлар аниқ қийматлар билан, ёхуд сонли қиймат билан тавсифланмайдиган, лекин баҳолаш мумкин бўлган режалаштирилаётган самарадорлик билан тавсифланиши мумкин.

СИФАТ СОҲАСИДАГИ СИЁСАТ

“XYZ” МЧЖ рақобатбардош ва сифатли маҳсулот ишлаб чиқариш учун ўз жавобгарлигини ҳис қилади, шунингдек ўз истеъмолчилари талаблари ва истакларини максимал қондиришни ўз олдига мақсад қилиб қўяди.

Белгиланган мақсадга эришиш учун “XYZ” МЧЖ раҳбарияти ва ходимлари ўзига қўйидаги мажбуриятларни оладилар:

- ISO 9001:2008 халқаро стандарти талабларига мувофиқ бўлган сифат менеджменти тизимларини ишлаб чиқиш, жорий қилиш ва доимо натижалигини ошириш;
- Истеъмолчиларни қониқиш даражасини ошириш бўйича тадбирлар ишлаб чиқиш ва жорий қилиш мақсадида, уларнинг қониқишини ўрганиш ва таҳлил қилиш;
- Ишлаб чиқариш ҳажмларини ошириш ва маҳсулотни сотиш бозорларини кенгайтириш;
- Ишлаб чиқарилаётган маҳсулот турларини ошириш;
- Ишлаб чиқариш – технологик жараёнларни мониторинги, таҳлилинини ўтказиш ва илғор технологияларни жорий қилиш йўли билан уларни самарадорлигини ошириш;
- Маҳсулот хавфсизлигини таъминлаш;
- Ходимларни малакасини доимий ошириш;
- Шериклар, етказиб берувчилар, таъсисчилар ва бошқа тегишли томонлар билан ўзаро муносабатларни яхшилаш;

Ушбу Сиёсатни ҳар икки йилда даврий таҳлилинини ўтказиш, уни барча ходимларга етказиш ва улар томонидан тушунилишини таъминлаш.

Бизнинг маҳсулотимизнинг ҳар бир тўпи жаҳон бозорида муносиб ўрнини топиши ва Ўзбекистон Республикасида ишлаб чиқарилган маҳсулотларни рекламаси бўлиши керак.

Сифат соҳасидаги бизнинг асосий мақсадимиз – истеъмолчиларимиз талабларини тўлиқ қондириш.

Бош директор

Ф.И.О.

А-расм. “XYZ” МЧЖ сифат соҳасидаги сиёсати.

2. СМТ процедура ҳужжатларини ишлаб чиқиш.

ISO 9001:2008 стандарти талаблари бўйича ташкилотда қуйидаги 6 фаолият тури учун “ҳужжатлаштирилган процедуралар” ишлаб чиқилиши керак: ҳужжатларни бошқариш; ёзувларни бошқариш; ички аудит; номувофиқ маҳсулотни бошқариш; тузатиш ҳаракатлари ва олдини олиш ҳаракатлари

Бир неча турдаги фаолият бўйича процедураларни бир ҳужжатлаштирилган процедурага бирлаштириш мумкин (масалан, тузатиш ва олдини олиш ҳаракатлари).

Мураккаб жараёнлар мавжуд ташкилотларда, СМТ натижали фаолиятини таъминлаш мақсадида қўшимча ҳужжатлаштирилган процедуралар талаб қилиниши мумкин (айниқсса, маҳсулотни яратиш жараёнларига нисбатан).

Одатда, ҳужжатлаштириш батафсил баёнлар кўринишида амалга оширилиши керак деб ҳисобланади. Лекин, ISO 9001:2008 мажбурий олтита, ва зарур бўлганда қўшимча процедураларни

ҳужжатлаштирилиши кераклигини талаб қилади холос, аммо ҳужжатлаштириш қандай шаклда ёки қандай элтувчида амалга оширилишини кўрсатмайди.

2.1. Зарур ҳужжатларни тайёрлаш ҳажини камайтириш учун, ташкилотлар ўз техникавий имкониятларидан келиб чиққан ҳолда, қуйидаги усулларни қўллашлари мумкин:

- **Схемалар ва диаграммалар.** Ташкилот мақсадларини баён қилиш, ташкилий тузилмасини тасвирлаш каби қисқа маълумотлар учун самарали.

- **Шакллар/формулярлар.** Кетма-кет йиғиладиган аниқ маълумотларни, масалан, текширишлар натижалари, синов натижалари, сотиб олишга буюртмалар, йиғиш учун қўлланиши мумкин.

- **Жараёнлар карталари (алгоритмлар ёки жараёнлар блок – схемалари, технологик схемалар, оқимлар диаграммалари).** Жараёнлар, процедуралар, услубиятлар ва ҳ.к. ларни қисқа баён қилиш учун самарали восита.

- **Расмлар ва эскизлар.** Конструкциялар ёки стандартлар бўйича амалларни тушунтириш учун қўлланилиши мумкин.

- **Видео – аудиокасеталар.** Ходимларни ўқитиш, шунингдек янги ходимларни касбга тайёрлаш учун самарали воситалар бўлиши мумкин.

- **Компьютер дастурлари.** Кўп ҳолларда маълумотларни йиғиш, ҳужжатларни тайёрлаш ва сақлаш учун қўлланилиши мумкин. Электрон почта тизими – хабарларни ва бошқа жорий маълумотларни ҳужжатлаштиришни оператив воситаси.

2.2. Процедура ҳужжатларини ишлаб чиқиш.

Ҳужжатлаштирилган процедурада олти асосий саволга жавоб бўлиши керак:

- Нима бажарилади – киришда нималар мавжуд?
- Нима учун – чиқишдаги натижа қандай?
- Ҳаракатни ким бажаради?
- Қаерда?
- Қачон?
- Қай тарзда?

2.3. Ҳужжатлаштирилган процедуранинг содалаштирилган таркиби

Ҳужжатлаштирилган процедура ҳужжатлари ишлаб чиқиш ва тавсифларини баён этиш қуйидаги тартибда амалга оширилади (1-жадвал).

1-жадвал

Ҳужжатлаштирилган процедура ҳужжатларининг тақибини баён этиш

Бўлим номи	Тавсифи
МАҚСАД	Ушбу процедура нима учун кераклигини кўрсатинг.
ҚўЛЛАНИШ СОҲАСИ	Процедурани қўлланиш соҳасини, масалан, процедура кулланиладиган маҳсулот, бўлинма ёки жараёнларни кўрсатинг.
ТАЪРИФЛАР	<i>Процедурада қўлланилган махсус атама ёки сўзларни таърифларини келтиринг.</i>
ҲАВОЛАЛАР	<i>СМТ тегишли ҳужжатларига ҳаволаларни кўрсатинг.</i>
ҚўЛЛАШ ЖАВОБГАРЛАР	<i>Ким (лавозим) процедурани қўллаш учун жавобгар эканини кўрсатинг.</i>
ЖАРАЁН	<i>Жараённи ишини, яъни ким, қай тарзда, қандай кетма – кетликда операцияларни бажарилишини баён қилинг.</i>
САҚЛАШ	<i>Бу процедурани оригинал нусхаси ва бошқа нусхаларини ким ва қаерда сақлашини, процедура қандай тартиб рақами билан рўйхатга олинганини кўрсатинг.</i>
ИЛОВАЛАР	<i>Барча иловаларни санаб ўтинг. Улар ёзувлар, схемалар ва ҳ.к. кўринишида бўлиши мумкин.</i>

3. Жараёнларнинг баёнлари

ISO 9001 стандарти СМТ жараёнларини аниқлашни талаб қилади. Одатда, деярли барча корхоналарда қуйидаги бизнес-жараёнлар мавжуд бўлади: маркетинг; режалаштириш; таъминот; сақлаш; ишлаб чиқариш; сифат назорати; сотиш ва ёрдамчи жараёнлар.

Юқорида корхоналарда бўлиши мумкин бўлган жараёнлар санаб ўтилган, агар бошқа

жараёнлар бўладиган бўлса, уларни ҳам аниқлаш зарур.

ISO 9001 стандартини кейинги талаби – жараёнларни қўлланилишини, яъни улар амалда қандай ишлашини аниқлаш.

Корхона жараёнларини аниқлаш ва қўллашни процедураларни баён қилиш тамойили бўйича олиб бориш ёки жараёнларни схематик баёни ва тузилишини қўллаш мумкин. Жараён схемаси қандай кўринишда бўлишига қараб қуйидаги ижобий натижаларга эришиш мумкин:

- жараён баёнини матн қисмини қисқартириш;
- жараённи яхшироқ тушиниш (4.1 a,f);
- жараённи яққол кўриш (4.1 a);
- жараёнларни ўзаро алоқасини аниқ белгилаш (4.1 b);
- жараёнлар орасида, шунингдек жараёнларни ўзида кириш ва чиқишларни аниқлаш (4.1 b);

- қаерда ва қайси босқичда у ёки бу ёзувлар шакллари қўлланилишини кўрсатиш (4.1 d);
- талаб қилинадиган ресурсларни аниқлаш (4.1 d).

Қуйида жараённи схематик баёни варианты келтирилган (11.4-расм). Ушбу схема бир оз соддалаштирилган, аммо унда қуйидагилар аниқ белгиланган:

- таъминот жараёнини бориши;
- жараённи кириш ва чиқишлари (жараён нимадан бошланади ва нима билан тугайди, нима ва қаерга берилади);
- жараённи турли босқичларида жавобгар шахслар (инсон ресурслари);
- таъминот жараёнида қўлланиладиган ҳужжатлар (ахборот ресурслари).

Бунга ўхшаш схемани стандарт процедурага киритиш, ёки уни қўшимча ҳужжатлар, масалан, жараёнда ҳавола қилинган шакллар билан тўлдирган ҳолда жараённи алоҳида ҳужжати сифатида ишлатиш мумкин.

Қуйидаги жараён (фаолият) ни баён қилиш бўйича ҳужжатлаштирилган процедурани тўлиқ таркиби (тавсиявий) келтирилган (2-жадвал).

2-жадвал

Жараён (фаолият) ни баён қилиш бўйича ҳужжатлаштирилган процедурани тўлиқ таркиби

Бўлимлар номи	Бўлимлар мазмуни
1. Мўлжали	Ишлаб чиқиладиган ҳужжатни мўлжалини аниқлаш керак
2. Қўлланиш соҳаси	Ишлаб чиқиладиган ҳужжатни қўлланиш соҳасини, ҳужжат нимага тааллуқлиги ва ҳужжат қаерда қўлланилишини кўрсатиш керак.
3. Атамалар ва таърифлар	Ҳужжатга киритилган/кўрсатилган атамалар ва уларнинг таърифларини алфавит тартибда тушунтрилиши кўрсатилади.
4. Қисқартиришлар ва символлар	Ҳужжат матнида қўлланилган шартли қисқартиришлар ва белгилашларни тегишли тушунчалар билан рўйхати келтирилади.
5. Жавобгарлик	Ишларни, жараён (фаолият) босқичини бажариш учун маъсул шахс, бўлинма/бўлим кўрсатилади. Бир неча маъсул шахслар, бўлинмалар/бўлимларни курсатиш керак булса, уларни жавобгарлиги аниқ белгиланиши керак
6. Жараён (фаолият) ни баёни	Ҳужжат ҳажми фаолият ёки СМТ жараёнини баёни ISO 9001 стандартини қайси тегишли бўлимлари (кичик бўлимлари, бандлари) бажарилишини таъминлаш учун ишлаб чиқиладиган бўлса, бу бўлимлар (кичик бўлимлар, бандлар) талаблари билан белгиланади. Баён қилиш даражаси бажариладиган фаолият ёки жараённи мураккаблиги ва ўзига хос хусусиятларига, қўлланиладиган усуллар ва ходимлар кўникмаларига боғлиқ.

<p>6.1 Умумий қоидалар</p> <p>6.2 Жараён (фаолият) ни бажарилиши кетма – кетлиги ва босқичлари</p>	<p>Умумий қоидалар бўлимида жараён (фаолият) ни умуман ёки жараённи бир неча босқичларига нисбатан фаолият юритишни ва хизмат кўрсатишни бошқариладиган шароитларини таъминлаш бўйича умумий талаблар кўрсатилади, шу жумладан:</p> <ul style="list-style-type: none"> – жараён мақсади (жараённи режалаштирилаётган натижаси); – жараён истеъмолчилари ва таъминотчиларини аниқлаш; – жараён (фаолият) ни кириш маълумотлари; – жараён (фаолият) ни чиқиш маълумотлари; – жараён ёки фаолиятни истеъмолчилари билан (кириш маълумотлари – бажарилган ишни натижалари кимга мўлжалланган) ва таъминотчилар (кириш маълумотлари кимдан келади) ўзаро муносабатлари; <p>1. Бу ерда иш жараёни (фаолият) ни бориши қисқа шаклда ҳужжатлаштирилади, жараён (фаолият) ни сифатли бажариш учун зарур бўлган амаллар ва талаблар баён қилинади.</p> <p>2. Белгиланган шакл бўйича матн кўринишида ва (ёки) схемалар (жараён ёки фаолият карталари) ёрдамида кўрсатилган, жараён (фаолият) ни бажарилиш босқичларини кетма-кет баёни берилади, уларда қуйидагилар акс эттирилиши керак: жараённи ҳар бир босқичини бажаришда, маҳсулот ёки жараённи мувофиқлигини ўлчаш, ёзувлар олиб борилишини қўшган ҳолда, нима, ким томонидан ва қачон қилиниши керак.</p> <p>3. Жараён (фаолият) ни баён қилиниши талаб қилинаётган элементлари мавжуд бўлган ҳужжатлаштирилган процедуралар, услубиятлар ёки йўриқномалар бор бўлган тақдирда, жараён (фаолият) ни баёни тегишли ҳужжатларга ҳаволалар билан чекланади, ҳужжатда эса кўпроқ умумий талаблар ёритилади.</p> <p>Жараён (фаолият) ни тўлиқ баёни ҳавола қилиниши мажбурий бўлган ишчи йўриқномаларда келтирилиши мумкин.</p>
<p>Иловалар</p>	<p>1. Иловалар ҳужжатнинг бир қисми ҳисобланади ва асосий ҳужжат бажарилган шаклда бажарилади.</p> <p>Бутун ҳужжатни (шу жумладан, иловаларни ҳам) варақларини тартиб рақамлари кетма-кет бажарилади ва ҳужжатни биринчи варағидан бошланади.</p> <p>2. Жараён (фаолият) ни картаси</p> <p>Барча ҳужжатлаштирилган процедуралар жараёнлар картасига эга бўлиши керак. “Жараёнлар” процедурани 6 бўлимида баён қилинган кетма-кетликда ҳаракатни шартли белгилари ёрдамида тасвирланади.</p> <p>Жойлаштириш кетма-кетлиги юқоридан пастга.</p> <p>“Жараён” бўлимида тасвирланган ҳаракатларни қисқа баёни келтирилади, ва натижа, яъни маълум ҳаракат нима билан тугаланиши кўрсатилади. Масалан, жараённи бу босқичини бажариш натижасида расмийлаштирилайдиган (юритиладиган) ҳужжат номи (шакли) кўрсатилади.</p> <p>Кўрсатилган ҳаракатларни бажариш учун жавобгар маъсул шахс, бўлинма ёки бўлим кўрсатилади.</p>

	3. Жараён (фаолият) ни ўзаро муносабатлари жараённи бошқа жараёнлар билан ўзаро алоқаси кўрсатилади (график, матн, жадвал кўринишида)
6.3 Жараён мониторинги	Бу кичик бўлимда қуйидагилар кўрсатилади: жараённи режалаштирилган натижаларига эришишда юқори даража акс этадиган ва мониторинг қилиниши керак бўлган, жараённи ўлчанадиган параметрлари (режимлар, тавсифлар); мониторингда параметрларни ўлчаш усуллари ва воситалари; мониторинг даврийлиги (уни ким белгилаши); мониторинг натижаларини рўйхатга олиш, таҳлил қилиш ва қўллаш тартиби.
6.4 Жараённи валидатлаш	Жараёнларни режалаштирилган натижаларга эриша олиш қобилиятини тасдиқлашни баҳолаш мақсадида валидатлаш ўтказилади. Кичик бўлимда қуйидагилар кўрсатилади: қурилмалар, усуллар ва улчов воситалари ва ходимлар малакасига талаблар; қурилмалар ва ходимларни атестатлаш тартиби; ёзувларни шакллари ва олиб бориш тартиби; қайта валидатлашни ўтказиш тартиби.
6.5 Жараён натижалигини баҳолаш	Кичик бўлимда қуйидагилар кўрсатилади: – жараён натижалигини ўлчанадиган параметрлари (мақсадга эришилганлик кўрсаткичлари) (масалан: режимлар, тавсифлар, маълумотлар, муддатлар, нарх, маҳсулотни сифат кўрсаткичлари, истеъмолчиларни қаноатланиш даражаси, шунингдек уларнинг тенденциялари); – натижаликни ўлчаш усуллари ва воситалари; – натижаликни баҳолаш даврийлиги; – натижаликни баҳолаш натижаларини расмийлаштириш ва қўллаш тартиби
7. Сифат бўйича ёзувлар	“Сифат бўйича ёзувлар” бўлими сифат бўйича ёзувлар юритилиши бўйича маълумотларни ўз ичига олиши керак.
8 Ҳавола ҳужжатлари	Процедура ва иловаларда ҳавола қилинган барча ҳужжатларни санаб ўтиш керак
9 Тарқатиш	Бўлимда ҳужжат тарқатиладиган раҳбарлар лавозимлари ва бўлинмалар номлари рўйхати кўрсатилиши керак

Жараёнларни баҳолаш мезонлари ва усуллари ва жараёнларни ўзаро муносабатларини аниқлаш

СМТ асосий талаблар ISO 9001:2008 стандартини 4.1 бандида белгиланган. Стандартни аввалги таҳрирларида учрамайдиган, бу бандини асосий талаблари - бу б) ва в) абзацларда келтирилган талаблардир:

<p>б) бу жараёнларни амалга оширишни кетма-кетлиги ва ўзаро боғланишини аниқлаши;</p> <p>в) бу жараёнларни самарали бажариш ва уларни бошқариш учун керак бўлган мезонлари ва усулларни аниқлаши;</p>

Бу талабларни бажарилиши, СМТ жараёнларини такомиллаштиришга имкон беради, лекин бу талабларни бажариш учун аввалом бор, жараёнларни мезонларини аниқлаш керак.

Жараёнларни мезонлари нима? Жараёнларни мезонлари – бу жараёнларни маълум вазифлари бўлиб, уларнинг бажарилиши бутун жараённи сифатига таъсир кўрсатади.

Масалан, таъминот жараёни маҳсулот етказиб берувчиларни баҳолашни ёмон ўтказса, бу етказиб берилаётган маҳсулот сифати ва нархида ўз аксини топади. Шундай қилиб, таъминот

жараёнини мезонларидан бири бўлиб етказиб берувчиларни яхшилаб танлаш ҳисобланар экан.

Энди, биз томонимиздан белгиланган мезон бажарилиши учун, бу ҳолатда жараённи самарадорлигини таъминлайдиган етказиб берувчиларни танлаш усуллари белгилашимиз зарур.

Таъминот жараёнини яна бир мезони бўлиб, масалан, сотиб олинган маҳсулот бўйича бошка жараёнлардан эътирозларни йўқлиги бўлиши мумкин.

Ҳар бир жараённи раҳбари томонидан доимий равишда барча мезонларни бажарилиши таҳлил қилинган ва жараёнларни такомиллаштириш учун тadbирлар ишлаб чиқилган ҳисобот бериб борилиши барча мезонларни таҳлили учун усуллардан бири бўлиб ҳисобланиши мумкин.

Ҳар ярим йилда бундай таҳлилни ўтказилганда, ҳар бир жараённи ривожланиши бўйича статистик маълумотларни йиғиш ва жараёнларни натижаларини кузатиш мумкин бўлади.

Жараёнлар мезонлари ва жараёнларни бошқариш ва ишлар самарадорлигини таъминлаш учун зарур усулларни жараён баён қилинган ҳужжатга киритиш ёки жараён картасига қўшиш мумкин.

3-жадвал

Жараённи баҳолаш мезонларини қуйидаги шаклда белгилаш мумкин:

Мезон номи	Мезонни баҳолаш усули	Баҳолаш даврийлиги	Баҳолашни ўтказишга жавобгар
Етказиб берувчиларни талаб даражасида танлаш	Ҳисобот (иложи борича аввалиги даврлар билан солиштириш)	Йилда 2 марта	
Сотиб олишга талабномаларни ўз вақтида бажариш	Статистик ҳисобот	Ойда 1 марта	Раҳбариятни сифат бўйича вакили
Жараёнлар раҳбарларидан сотиб олинган маҳсулот бўйича эътирозлар йўқлиги	Ҳисобот (иложи борича аввалиги даврлар билан солиштириш)	Чоракда 1 марта	Корхона раҳбари ўринбосари
Хом – ашё сотиб олиш режасини бажарилиши.	Ҳисобот (иложи борича аввалиги даврлар билан солиштириш)	Ярим йилда 1 марта	Таъминот бўлими бошлиғи

11.4-жадвал

“Таъминот” жараёнини ўзаро муносабатларини аниқлаш

1. “Таъминот” жараёнини киришлари

Қайси жараёндан	Кириш маълумотлари параметрлари	Кириш маълумотларини тақдим қилиш шакли	Тақдим қилиш даврийлиги	Тақдим қилиш учун жавобгар
Ишлаб чиқариш жараёнидан	Талаб қилинаётган маҳсулот бўйича маълумот (техникавий тавсифлар, муддатлар)	Сотиб олишга талабнома	Зарурият бўлганда	Цехлар бошлиқлари
Режалаштириш жараёнидан	Товарлар билан таъминлашни чорак режаси	Товарларга эҳтиёжлар бўйича режа	Чоракда 1 марта	ПЭО бўлими бошлиғи
Маркетинг ва таъминот жараёнидан	Сотиб олинган бутловчи қисмлар бўйича шикоятлар	Хатлар, анкеталар	Келиб тушишига қараб	Сотиш бўлими бошлиғи

2. “Таъминот” жараёнини чиқишлари

Қайси жараёнга	Кириш	Кириш	Тақдим	Тақдим
-----------------------	--------------	--------------	---------------	---------------

	маълумотлари параметрлари	маълумотларини тақдим қилиш шакли	қилиш даврийлиги	қилиш учун жавобгар
Товарларни сақлаш жараёнига	Товарлар	Счет – фактура	Келтирилиши га қараб	Таъминот бўлими бошлиғи
Барча жараёнларга	Товарларни сотиб олишга шартномаларни келишиш	Шартнома, техникавий тавсифлар бўйича шакл	Талабномалар бўйича	Таъминот бўлими бошлиғи

**5-МАВЗУ: СИФАТНИ БОШҚАРИШ ТИЗИМИНИ СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ
(2 соат амалий)**

Амалий машғулотни олиб бориш технологияси

Машғулот вақти – 2 соат	Тингловчилар сони – 10-15та
Машғулот шакли –	Амалий кўникмаларни шакллантиришга оид машғулот
Амалий машғулотнинг режаси	1. Менежмент тизимларини сертификатлаштириш идораларига қўйилган талаблар 2. Сифат менежментини сертификатлаштириш босқичлари
Амалий машғулотнинг мақсади: Сифатни бошқариш тизимини сертификатлаштириш ишлари, босқичлари ва уларни ташкиллаштиришнинг моҳияти ва мазмуни ҳақидаги билимларни такомиллаштириш.	
Педагогик вазифалар:	Ўқув фаолияти натижалари:
1. Менежмент тизимларини сертификатлаштириш идораларига қўйилган талаблар билан таништириш. 2. Сифат менежментини сертификатлаштириш босқичлари билан таништириш ва таҳлил қилиш.	1. Менежмент тизимларини сертификатлаштириш идораларига қўйилган талаблар билан танишади ва ўрганади. 2. Сифат менежментини сертификатлаштириш босқичларини таҳлил қилади.
Ўқитиш воситалари	ЎУМ, мавзу бўйича визуал материаллар, компьютер, проектор, слайдлари, тарқатмалар, доска
Ўқитиш усуллари	Тушунтириш, амалий машқ.
Ўқитиш шакллари	Жамоа, гуруҳда ишлаш
Ўқитиш шароити	компьютер, проектор билан жиҳозланган аудитория
Мониторинг ва баҳолаш	Оғзаки сўров

АМАЛИЙ МАШҒУЛОТИНИНГ ТЕХНОЛОГИК ХАРИТАСИ

Фаолият босқичлари	Фаолият мазмуни	
5- босқич. Мавзуга кириш (10 мин)	Ўқитувчининг	Тингловчиларнинг
	<p>1.1.Ўқув машғулоти мавзу номи, мақсади ва ўқув фаолияти натижаларини эълон қилади, унинг аҳамияти ва долзарблигини асослайди.</p> <p>1.2. Ўқув машғулоти мавзу режаси, фойдаланилган адабиётлар билан таништиради. (1-илова).</p>	<p>1.1. Тинглайдилар.</p> <p>1.2. Тинглайдилар, ёзиб оладилар.</p>
<p>2 - босқич. Асосий (60 мин)</p>	<p>2.1.Мавзу режаси бўйича визуал тарзда қисқа тушунча беради. (2-илова)</p> <p>2.2. Мавзуга оид амалий топшириқлар беради ва топшириқларни бажарилишини назорат қилади. (3-илова)</p> <p>2.3. Бажарилган амалий топшириқлар натижаларини гуруҳ билан биргаликда таҳлил қилади.</p> <p>2.4. Берилган маълумотлардаги хатоликларга изоҳ беради, умумлаштиради, аниқликлар киритади.</p> <p>2.5. Тингловчилар фаолиятини баҳолаб мавзунини хулосалайди.</p>	<p>2.1.Тинглайдилар, назарий маълумотларни эсга оладилар, тамоша қиладилар.</p> <p>2.2. Амалий машғулотларни бажаришга киришадилар.</p> <p>2.3. Бажарилган топшириқлар юзасидан чиқишлар қиладилар, фикр-мулоҳазалар билдирадилар.</p> <p>2.4.Тинглайдилар, хато ва камчиликларни тузатиб борадилар.</p> <p>2.5. Тинглайдилар.</p>
<p>3 - босқич. Яқунловчи (10 мин)</p>	<p>3.1.Машғулотни яқунлайди.</p> <p>3.2. Мустақил бажариш учун топшириқлар беради.</p>	<p>3.1. Тинглайдилар.</p> <p>3.2. Топшириқларни ёзиб оладилар.</p>

1-илова

**МАВЗУ: СИФАТНИ БОШҚАРИШ ТИЗИМИНИ
СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ**

**МАҚСАД: СИФАТНИ БОШҚАРИШ ТИЗИМИНИ
СЕРТИФИКАТЛАШИРИШ ИШЛАРИ, БОСҚИЧЛАРИ ВА УЛАРНИ
ТАШКИЛЛАШТИРИШНИНГ МОҲИЯТИ ВА МАЗМУНИ ҲАҚИДАГИ
БИЛИМЛАРНИ ТАКОМИЛЛАШТИРИШ.**

РЕЖА:

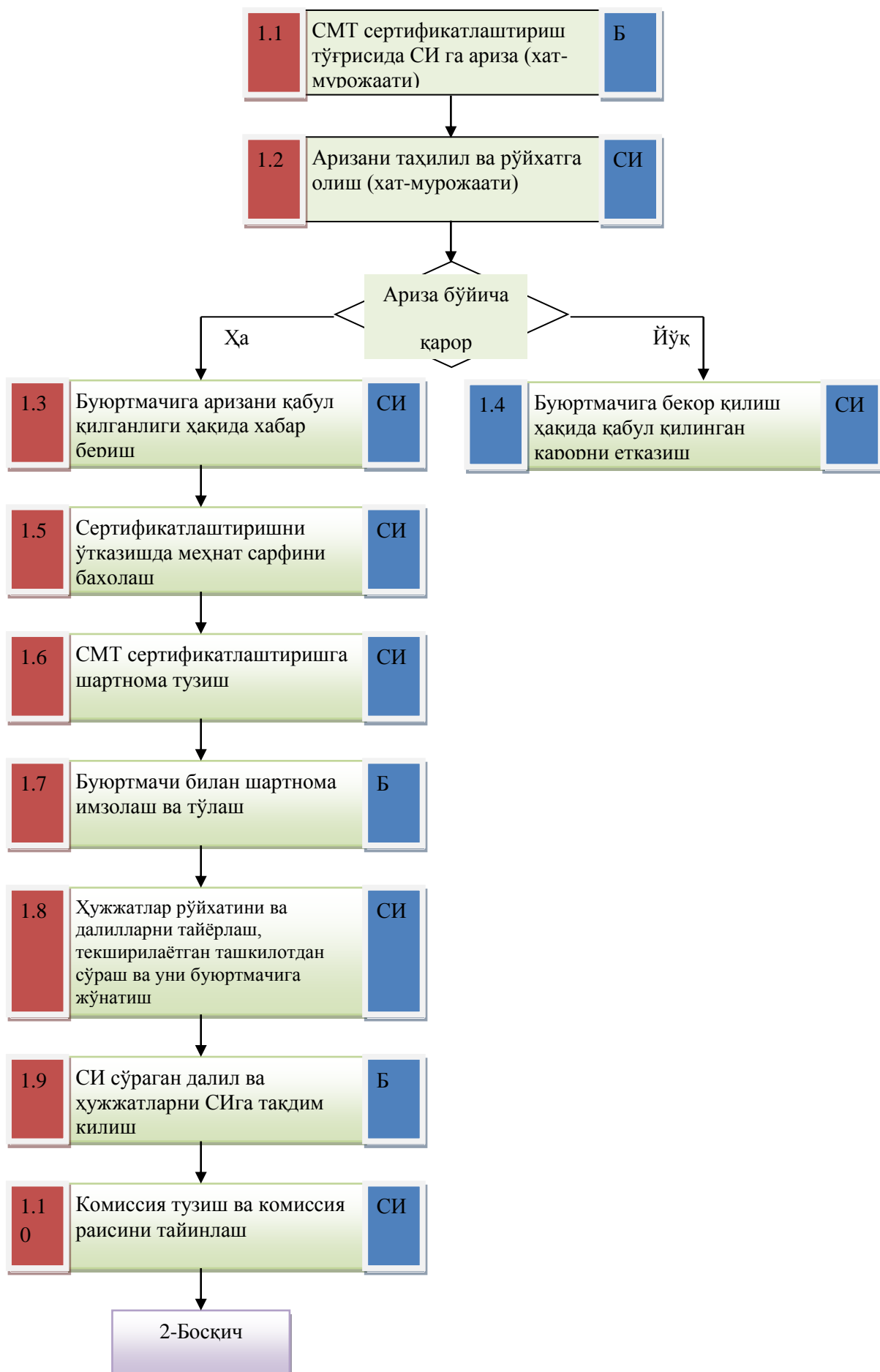
1. Менежмент тизимларини сертификатлаштириш идораларига қўйилган талаблар
2. Сифат менежментини сертификатлаштириш босқичлари.

Фойдаланиладиган адабиётлар рўйхати.

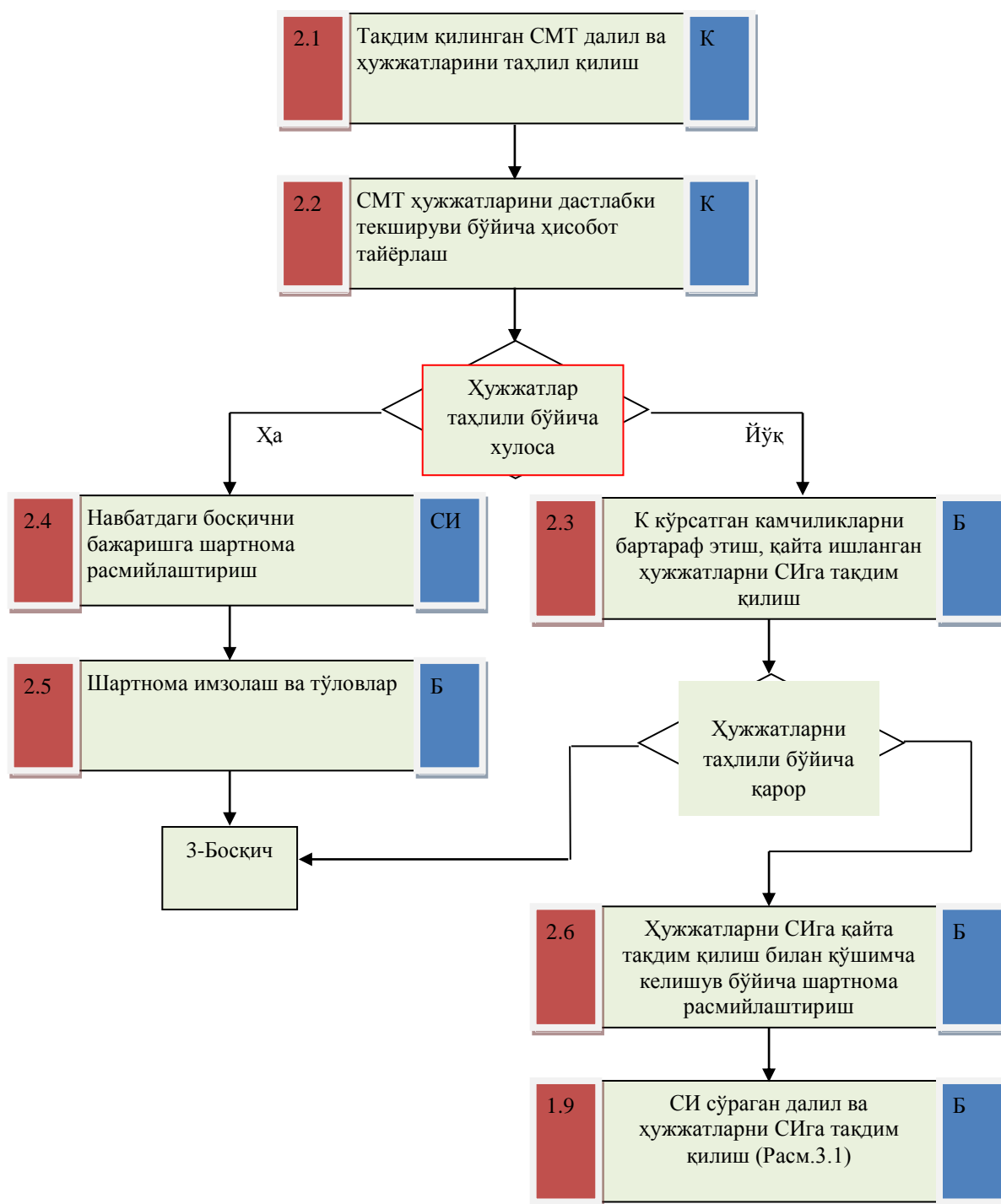
1. Исматуллаев П.Р. ва бошқалар. Метрология, стандартлаштириш ва сертификатлаштириш. Дарслик - Тошкент.: ТДТУ. 2001. - 360б.
2. Абдувалиев А.А., Латипов В.Б., Умаров А.С., Алимов М.Н., Бойко С.Р., Хакимов О.Ш., Хван В.И. Стандартлаштириш, метрология, сертификатлаштириш ва сифат. Ўқув қўлланма. Тошкент, СМСИТИ, 2008 й. – 267 б.
3. Абдувалиев А.А. и др. «Основы стандартизации, сертификации, метрологии и управления качеством продукции». Учебное пособие. - Ташкент.: Издательство ТГТУ, 2002.- 287 с.



1-расм. Сифат менежмент тизимида сертификатлаштиришнинг ўрни.



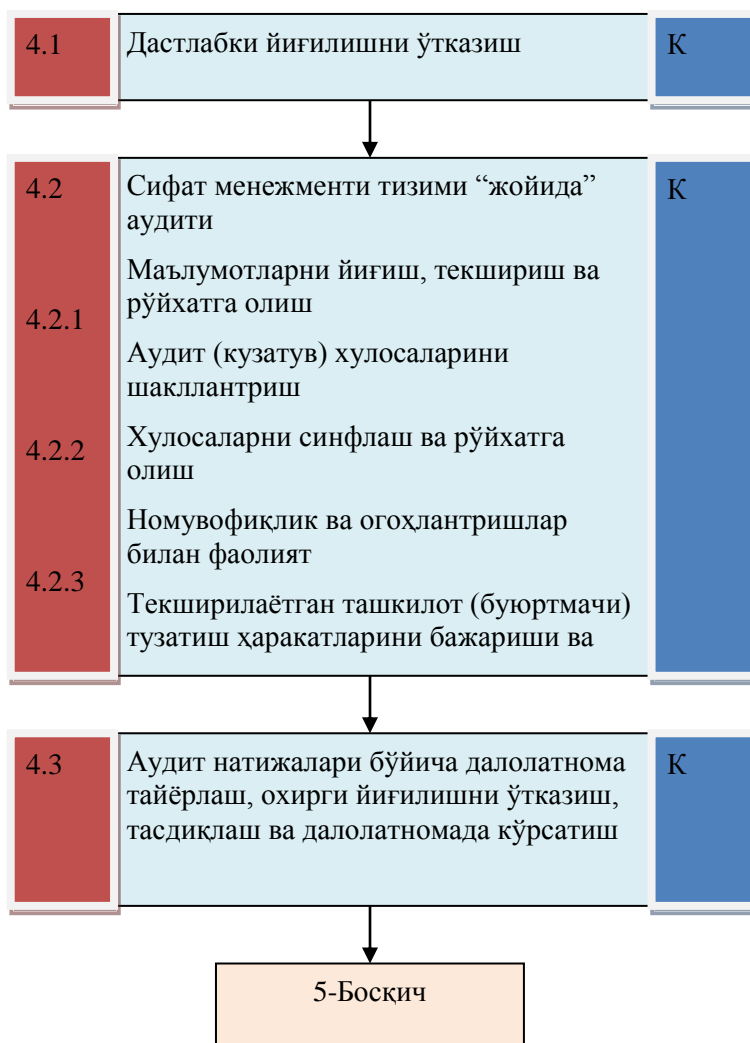
2-расм. Ишларни ташкиллаштириш (1-босқич).



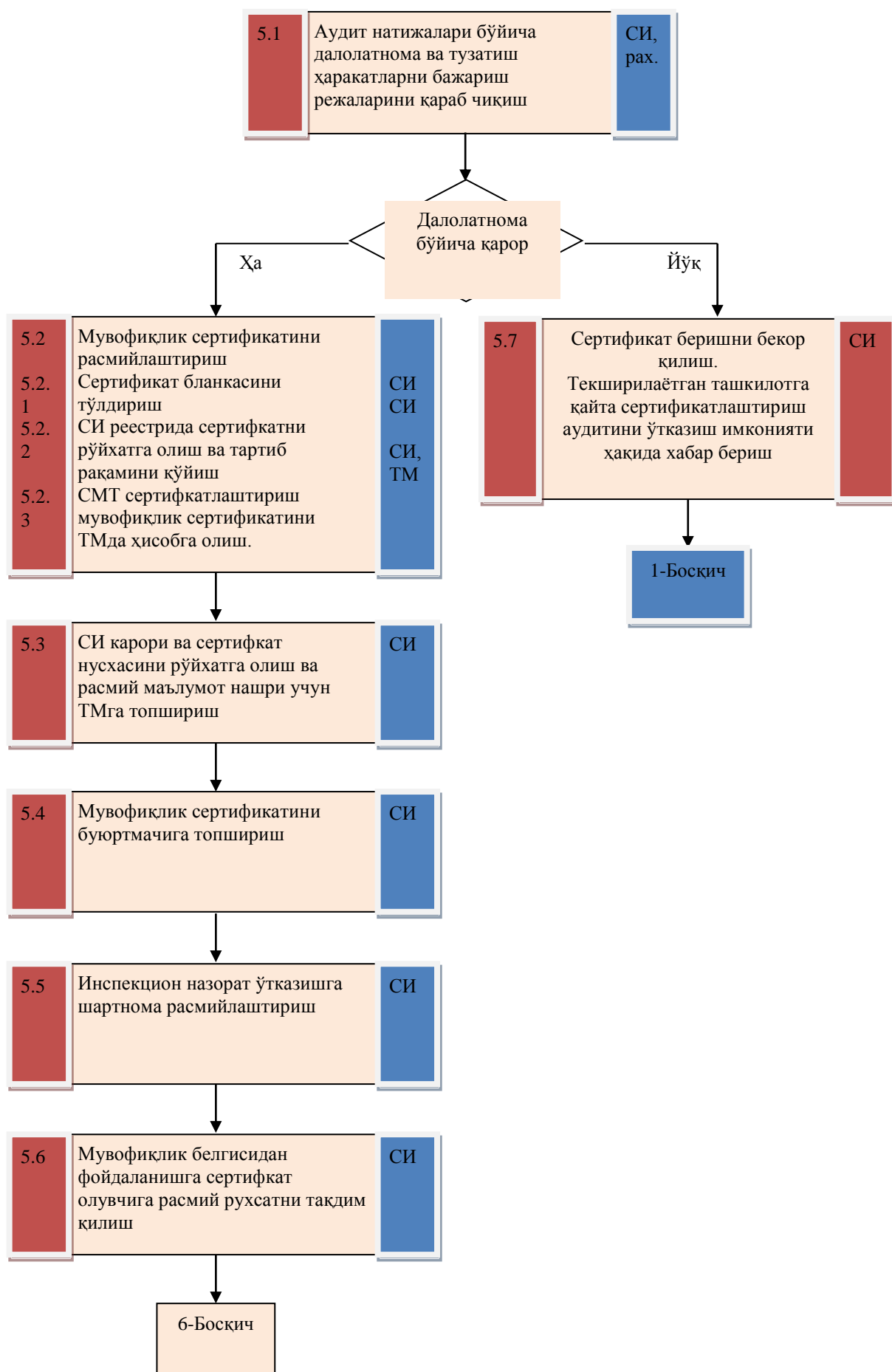
3-расм. Текширилаётган ташкилот (буюртмачи) СМТ ҳужжатларини таҳлил қилиш (2-босқич).



4-расм. “Жойида” аудитга тайёрлаш (3-босқич).

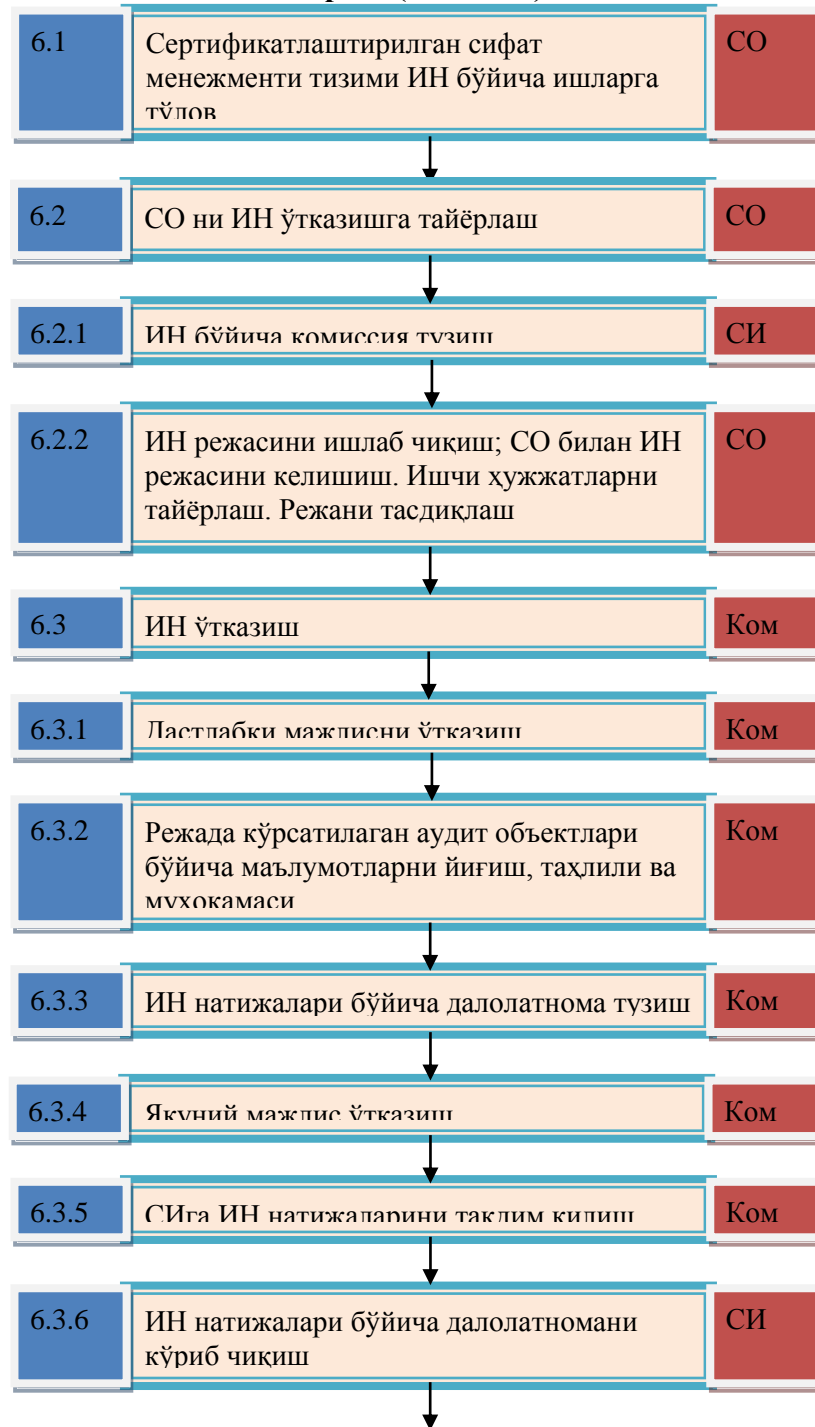


5-расм. “Жойида” аудитни ўтказиш ва аудит натижалари бўйича далолатнома тайёрлаш (4-босқич).

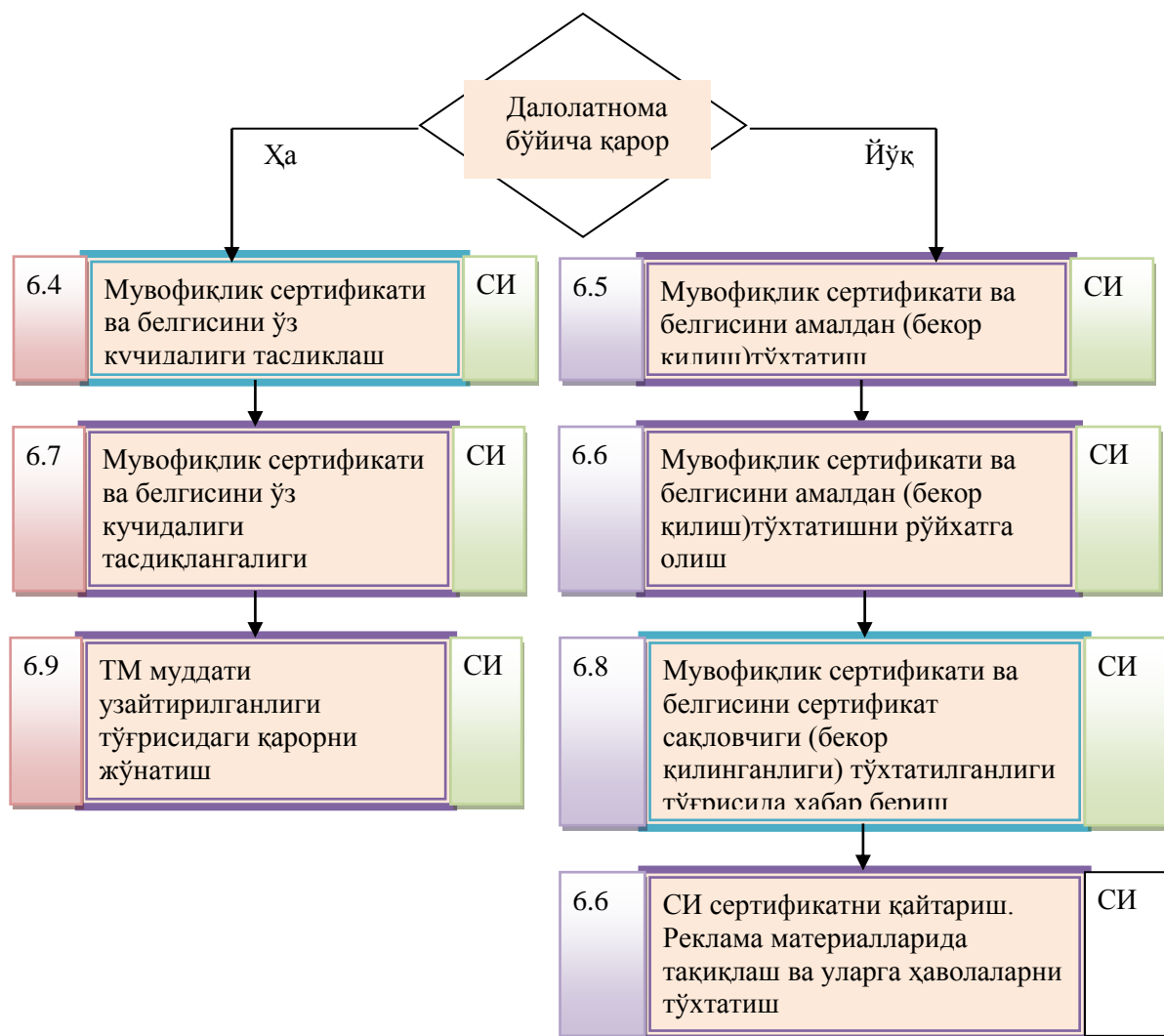


6-расм. СМТ мувофиқлик сертификатини рўйхатга олиш ва

бериш (5-босқич).



7-расм. Сертификатлаштирилган сифат менежменти тизимининг инспекцион назорати кетма-кетлиги (6-боқич).



7-расм давоми.

3-илова

АМАЛИЙ МАШҒУЛОТ УЧУН МАТЕРИАЛЛАР**1. МЕНЕЖМЕНТ ТИЗИМЛАРИНИ СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ ИДОРЛАРИГА ҚЎЙИЛГАН ТАЛАБЛАРНИ ЎРГАНИШ.**

Сифат менежменти тизимлари ва ишлаб чиқаришларни сертификатлаштириш бўйича идоралар сифатида “Ўзстандарт” агентлигининг ҳудудий идоралари, СМСИТИ, бир турдаги маҳсулотларни сертификатлаштириш бўйича идоралар ва бошқа ишлаб чиқарувчи ва истеъмолчиларга тобе бўлмаган ва белгиланган талабларга жавоб берадиган бошқа ташкилотлар O‘z DSt ISO/IEC 17021:2009 стандарти талабларига мувофиқ аккредитланиши мумкин.

Ушбу стандартнинг тузилмаси бўйича сертификатлаштириш идорлари қуйидаги талабларни бажариши лозим:

4-бўлим. Тамойиллар: умумий қоидалар; ҳолисоналик; лаёқатлилиқ; жавобгарлик; очиқлик; махфийлик; шикоятларга жавоб бериш тамойилларини белгилайди.

5-бўлим. Умумий талаблар: ҳуқуқий ва шартнома масалалари; ҳолисоналикни таъминлаш; мажбурият ва молиялаштиришга талаблар;

6-бўлим. Тузилмасига талаблар: ташкилий тузилма ва юқори раҳбарият; ҳолисоналикни ҳимоялар бўйича Кенгашга талаблар;

7-бўлим. Ресурсларга талаблар: раҳбар ва ходимларнинг лаёқатлилиги; сертификатлаштириш бўйича фаолиятда ходимларни жалб этилиши; ташқи аудиторлар ва ташқи техник экспертларни жалб қилиш; ходимлар тўғрисидаги ёзувлар; билвосита (четки) ташкилотларни жалб қилишга тегишли талаблар;

8-бўлим. Ахборотларга талаблар: кенг миқёсда фойдаланиладиган ахборотлар; сертификатлаштиришга таллуқли ҳужжатлар; сертификатланган ташкилотларнинг рўйхати; сертификатга ҳаволалар ва белгилардан фойдаланиш; махфийлик; сертификатлаштириш идорасининг миқозлар билан ўзаро ахборот алмашинувида талаблар;

9-бўлим. Жараёнларга талаблар: умумий талаблар; бошланғич аудит ва сертификатлаштириш; назорат бўйича фаолият; қайта сертификатлаштириш; махсус аудитлар; сертификатлаштириш амал қилиш соҳасини қисқартириш, тўтатиш ёки бекор қилиш; апелляция; шикоятлар; аризачилар ва миқозлар тўғрисидаги ёзувларга талаблар;

10-бўлим. Сертификатлаштириш идораси менежменти тизимида тингловчилар келтирилган.

Менежмент тизимларини (МТ) сертификатлаштириш идораларига, шунингдек, сифат менежменти тизимини сертификатлаштириш идоралари O‘z DSt ISO/IEC 17021:2009 (ISO/IEC 17021:2006) ва ISO/IEC 62 талабларига мувофиқ Ўзбекистон Республикаси сертификатлаштириш миллий тизимида аккредитланган сертификатлаштириш идоралар сертификатлаштиришни амалга оширади. Ҳар бир аккредитланган сертификатлаштириш идоралари, аккредитлаштириш идораси томонидан тасдиқлаган фаолияти бўйича сертификатлаштириш рўйхати, ушбу идора учун рухсат этилган аккредитация соҳаси бўлиши шарт. Сертификатлаштириш фаолиятлари соҳасининг умумий рўйхати, яъни Халқаро аккредитлаштириш бўйича форум IAF GD 2:2005 “ISO/IEC 62:1996 қўллаш бўйича тавсиялар” аниқланган бўлиб, у 3.1-жадвалда келтирилган.

Менежмент тизимларини сертификатлаштириш идоралари О'з DSt ISO/IEC 17021:2009 стандарти талабларига мувофиқ бўлиши ва уларда сифат тизими ишлаб чиқилган бўлиши лозим.

МТ соҳасида сертификатлаштириш процедураси бўйича қарор қабул қилувчи аудиторлар малакаси О'з DSt ISO 19011 ёки О'з RH 51-014 га мувофиқ тасдиқланган бўлишлари лозим ва улар О'з RH 51-21 бўйича давлат реестрида рўйхатга олинган бўлишлари шарт.

МТ сертификатлаштириш “Ўзстандарт” агентлиги тасдиқлаган менежмент тизимларини сертификатлаштириш қоидалари ва О'з DSt ISO 19011 ҳисобга олиб менежмент тизимларини сертификатлаштириш идоралари ишлаб чиққан процедура хужжатларига мувофиқ амалга оширилади. Аудит учун зарурий қўшимча талаблар О'з DSt ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 ва бошқа стандартларда белгиланган.

Сертификатлаштириш идораси ва унинг аудиторлари ҳамда барча мутахассислари, шунингдек, аудиторлик гуруҳи ишида қатнашишга жалб қилинган субпудратчилар аризачи-ташкilotнинг аудити жараёнида олинган барча маълумотларни махфийлигига риоя этиши ва мустақил, лаёқатли бўлиши шарт.

1-жадвал

Ташкilotларни фаолият соҳаси бўйича ЕА ва NACE кодлари рўйхати

ЕА Код-лари	Фаолият соҳасининг номланиши	NACE кодлари
1	Қишлоқ хўжалиги ва балиқчилик	A,B
2	Кон ва рудаларни қазиб олишни ишлаб чиқиш	C
3	Озиқ-овқат, салқин ичимлик ва тамаки маҳсулотлар	DA
4	Тўқимачилик ва тўқимачилик маҳсулотлар	DB
5	Чарм ва тери маҳсулотлар	DC
6	Ёғоч ва ёғоч маҳсулотлар	DD
7	Целлюлоза, қоғоз ва қоғоз маҳсулотлар	DE 21
8	Нашриёт компаниялар	DE 22.1
9	Типография	DE 22.2,3
10	Рафинацияланган нефт маҳсулотларини ва кокс ишлаб чиқариш	DF 23.1,2
11	Атом энергияси	DF 23.3
12	Кимёвий маҳсулотлар ва тола	DG except 24.4
13	Фармацевтика препаратлари	DG 24.4
14	Резина ва пластмасса маҳсулотлар	DH
15	Нометалли минерал маҳсулотлар	DI except 26.5,6
16	Бетон, цемент, сўндирилган оҳак, қурилиш гипси ва ҳ.к.	DI 26.5,6
17	Металлар ва металлардан олинган маҳсулотлар	DJ
18	Машинасозлик ва қурилмалар	DK
19	Электротехник ва оптик қурилмалар	DL
20	Кемасозлик	DM 35.1
21	Ҳаво воситалари	DM 35.3
22	Бошқа транспорт воситалари	DM 34, 35.2,4,5
23	Ишлаб чиқариш (бошқа бандларда кўрсатилмаган)	DN 36
24	Чиқиндиларни қайта ишлаш (утилизация)	DN 37
25	Электр таъминоти	E 40.1
26	Газ таъминоти	E 40.2
27	Сув таъминоти	E 41, 40.3
28	Қурилиш, конструкциялар	F
29	Улгуржи ва чакана савдо, машиналарни таъмирлаш,	G

	мотоцикллар, хўжалиқ ва шахсий маҳсулотлар	
30	Меҳмонхоналар ва ресторанлар	Н
31	Ташиши, сақлаш (омборлар) ва коммуникация	І
32	Молиявий кўмаклашиш (ёрдам); кўчмас мулк, ижара	Ј, К 70, 71
33	Информацион технологиялар	К 72
34	Муҳандислик хизматлари	К 73, 74.2
35	Бошқа хизматлар	К 74 except К 74.2
36	Жамиятни бошқариш	Л
37	Таълим	М
38	Соғлиқни сақлаш ва ижтимоий ишлар	Н
39	Бошқа ижтимоий ишлар	О

Менежмент тизимини сертификатлаштириш идоралари сертификатлаштириш аудити жараёни қуйидаги босқичларда амалга ошириш лозим:

- текширилаётган ташкилот билан бошланғич боғланишни ўрнатиш;
- сертификатлаштиришга аризани бериш ва кўриб чиқиш;
- ариза бўйича қарор қабул қилиш;
- ташкилот ҳужжатларини таҳлил қилиш;
- дастлабки аудит (аудит ўтказиш жойига дастлабки келиб кўриш);
- сертификатлаштиришни ўтказишга тайёрлаш (жойида аудит);
- сертификатлаштириш аудити (жойида аудит);
- кузатишда олинганларни таҳлил қилиш ва аудит натижалари бўйича хулоса тайёрлаш, рўйхатга олиш ва мувофиқлик сертификатини бериш;
- сертификатлаштирилган МТ мувофиқлик сертификати амал қилиш муддати давомида инспекцион назорати.

Сертификатлаштириш идораси *боғланишни ўрнатишда* аризачига ўзининг аккредитация соҳаси, сертификатлаштириш процедураси, ариза шакли ва юридик манзиллари ҳақида тўлиқ маълумотларни тақдим қилади. Бунда келгусида сертификатлаштириш процедуралари учун зурурий боғланувчи шахс, ташкилот манзили, телефон, менежмент тизимининг қўлланиш соҳаси, ташкилотнинг бошқа маълумотлари аниқланиб, белгиланади.

МТ сертификатлаштиришга талабгор ташкилот, миллий тизимда аккредитланган МТ сертификатлаштириш бўйича идорага ариза жўнатади. Ариза бўйича ижобий қарор бўлса, аризачи-ташкилот сертификатлаштириш бўйича идорага сифат қўлланмаси, мажбурий ҳужжатлаштирилган процедуралар, асосий жараёнлар бўйича ҳужжатлар ва сертификатлаштириш бўйича идора сўрови ёки аризачи-ташкилот қизиқиши бўйича бошқа ҳужжатларни тақдим қилиши лозим.

Сертификатлаштириш бўйича идорага тақдим қилинган аризада МТ қўлланиш соҳасини, ва сертификатлаштириш соҳалари ўзининг аккредитлаш соҳаси билан мувофиқлигини аниқлаб аниқ ва равшан тасдиқлаши лозим.

Текширилаётган ташкилот *ҳужжатларни таҳлил қилишни* аудит мезонларига мувофиқлигини аниқлаш мақсадида ўтказилади. Таҳлил қилишда ташкилотнинг фаолияти турлари, ўлчами ва мураккаблигини ҳамда аудит ўтказиш соҳаси ва мақсадларини ҳисобга олиниши лозим.

Буюртмачининг талаби бўйича, махфийликка риоя қилиш мақсадида, ҳужжатлар таҳлили буюртмачи аудити ўтказилгунгача жойида ўтказилиши мумкин.

Алоҳида ҳолатларда, агарда аудит ўтказиш натижаларига зарар келтирмаса ҳужжатлар таҳлили аудит ўтказиш давомида жойида ўтказилиши мумкин.

Ҳужжатлар таҳлилини, СИ МТ сертификатлаштириш бўйича идора раҳбари ёки аудиторлар гуруҳи раҳбари тайинлаган ходимлар амалга оширишади.

Дастлабки аудит буюртмачи ташкилотда зарурий туғилганда масалан, аудитни режалаштиришда зарурий маълумотларни олиш учун ёки агарда ҳужжатлар таҳлили

натижалари жиддий номувофиқликлар мавжудлигини кўрсатса, сертификатлаштириш аудитини ўтказиш имконияти тўғрисида хулоса чиқариш мумкин эмас. Дастлабки аудит корхонани сертификатлаштириш аудитга тайёрлигини текшириш учун буюртмачининг хоҳиши бўйича ҳам ўтказилиши мумкин.

Хужжатлар таҳлили дастлабки аудит натижалари ижобий бўлса, аудиторлар гуруҳи белгиланади. Комиссия таркибига 1-жадвалда келтирилган кодлар бўйича малакага эга бўлган ва сертификатлаштириш бўйича идоранинг аккредитлаштириш соҳасига мувофиқ аудиторлар ва зарурият туғилган ҳолатларда экспертлар киритилади.

Аудиторлар гуруҳи раҳбари сертификатлаштириш аудитининг режасини ишлаб чиқади ва текширилаётган ташкилот билан олдиндан келишиб олади. Гуруҳ раҳбари, комиссия аъзоларини текшириш объектларига тақсимлайди, улар олдиндан аудит учун саволнома тайёрлайдилар.

Халқаро аккредитлаштириш бўйича форуми IAF GD 2:2005 «ИСО/МЭК 62:1996 қўллаш бўйича тавсиялар»да тавсия қилинган эксперт-аудиторлар иш куни миқдори бўйича адит ҳажми аниқланади.

Менежмент тизимларини сертификатлаштириш идораси *сертификатлаштириш аудити* 12.3 бўлимда келтирилган тартибда ўтказилади.

МТ аудитини ўтказиш технологияси қуйидаги жараёнларни ўз ичига олади:

- мавжуд хужжатларни текшириш;
- хужжатларни бошқарувчанлигига стандартларда ўрнатилганларга мувофиқлиги ва ички талабларига текшириш;
- МТ хужжатлари талабларини ходимлар бажаришини текшириш;
- ўрнатилган шаклда баённомаларга номувофиқликларни ва аудиторлар ҳисоботларини МТ мувофиқ далилларни қайд этиш.

Аудиторлар гуруҳи раҳбари аудит кузатувида олинганларга асосан аудит ҳақида ҳисобот тайёрлайди. Ҳисобот О'з DSt ISO 19011 талабига мувофиқ тайёрланиб ва аризачига келишилган муддатда берилиши лозим.

Яқуний йиғилишда аудиторлик гуруҳи аудит натижалари, шунингдек, аниқланган номувофиқликлар ва келгусида сертификатлаштириш бўйича идора ва аризачи ўртасидаги ўзаро фаолиятлар тўғрисида маълумот берилади.

Сертификатлаштириш жараёнида йиғилган маълумот, МТ СИ сертификатлаштириш бўйича, қарорни қабул қилишида асослашга етарли бўлиши лозим.

Сертификатлаштириш барча рўйхатга олинган номувофиқлик баённомалари бартараф қилинмасдан ва сертификатлаштириш бўйича идора аудиторлари (ташкilotларни қатнашиши ёки бошқа йўл билан) тузатиш ҳаракатларни текширмасдан олдин тугатилиши мумкин эмас.

Аудиторлик гуруҳи қарор қабул қилиш учун аудит мезонларига мувофиқ аудит давомида йиғилган бошқа маълумотларни ва аудит кузатувини таҳлил қилади ва бу тўғрисида хулоса тайёрлайди.

Аризачи-ташкilotга сертификатни бериш ёки бекор қилиш тўғрисидаги қарорни сертификатлаштириш идораси, сертификатлаштириш жараёнида йиғилган маълумотлар ва сертификатлаштириш фаолиятига таалуқли, ихтиёрий бошқа маълумотлар асосида қабул қилади. Аудитга қатнашишга қабул қилинган ходим, сертификатлаштириш бўйича қарорни қабул қилишда қатнашиши шарт эмас.

Сертификатлаштириш бўйича идора ижобий хулоса бўлган ҳолатда О'з RH 51-021га мувофиқ давлат реестри тизимига киритиш ва рўйхатга олиш учун сертификатлаштириш миллий идорасига тақдим этади ва ўрнатилган шаклда сертификат расмийлаштиради. Сертификатлаштириш идораси рўйхатга олганидан сўнг аризачига сертификат билан бирга мувофиқлик белгисини қўллаш ва инспекцион назоратини ўтказиш шартномаларини беради.

Сифат тизимлари ва ишлаб чиқаришларни сертификатлаштириш бўйича аккредитланган идоралар қуйидаги асосий вазифаларни амалга оширишади:

- Сифат тизимларини дастлабки баҳолашини ўтказди ва сертификатлаштиришни ўтказиш учун шартномалар тузадилар;
- ишлаб чиқаришларни сертификатлаштириш усулиятларини ва сифат тизимларини текшириш дастурларини ишлаб чиқадилар;
- сифат тизими ёки ишлаб чиқаришнинг аудитини ўтказди;
- сифат тизими ёки ишлаб чиқариш сертификатларини расмийлаштиради, сертификатни беради ва тан оладилар;
- сертификатлаштирилган сифат тизимлари ва ишлаб чиқаришлар устидан инспекцион назоратни амалга оширадилар;
- сертификатлаштириш натижалари ҳақида маълумот берадилар.

2. СИФАТ МЕНЕЖМЕНТИНИ СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ БОСҚИЧЛАРИНИ ТАҲЛИЛ ҚИЛИШ

Сифат менежмент тизимини комплекс ташкил этувчи ва унда амалга ошаётган жараёнларни ўз ичига олувчи ўзаро боғлиқ ва ўзаро таъсир этувчи компонентларни тассавур қилиш мумкин (1-расм).

Сифат менежменти тизимида кўриб чиқиладиган моделни ишлашида маҳсулот, хизматларни ҳамда сифат менежменти тизими сертификатлаштиришда сертификатлаштириш энг муҳим ва аҳамиятли ўринни эгаллайди. Мувофиқликни сертификатлаштириш сертификатлаштириш идораси томонидан амалга оширилади.

Сифат менежменти тизимини сертификатлаштириш СМТ сертификатлаштиришда асосий ишлар босқичлари қуйидагича:

- 1- ишларни ташкиллаштириш; 2- ташкилот СМТ ҳужжатларини таҳлил қилиш;
- 3- “жойида аудит”га тайёргарлик; 4- “жойида аудит”ни ўтказиш ва аудит натижалари бўйича далолатномаларни тайёрлаш;
- 5- сертификатлаштиришни яқунлаш, сертификатни рўйхатга киритиш ва тақдим этиш;
- 6- сертификатлаштирилган СМТ инспекцион назорати.

Сифат менежменти тизимини сертификатлаштириш натижасида текшириладиган ташкилотни O‘z DSt ISO 9001:2009 талабларига мувофиқлик даражаси ва СМТ натижавийлиги аниқланади.

Сертификатлаштиришни ўтказиш шароитига қўйиладиган талаблар:

– СМТ сертификатлаштириш бўйича ишлар ISO/IEC 62, O‘z DSt ISO 19011:2004 ва сифат тизимини сертификатлаштириш стандарти, O‘z DSt тизимида аккредитланган сифат тизимини сертификатлаштириш идоралари ўтказди.

– Сертификатлаштиришни ўтказиш шароитида СМТ мавжуд бўлган ва расмий жорий қилинган ҳужжатлаштирилган корхоналарда ўтказилади.

– СМТ сертификатлаштириш бўйича ишларда сифат тизимини сертификатлаштириш бўйича экспертлар (аудиторлар), рўйхатга олинган сертификатлаштириш бўйича ходимлар ва зарурий ҳолларда техник экспертлари жалб қилинади.

– Буюртмачи СМТ қўлланиш соҳасини аниқлаб, мурожаати ва аудит натижалари бўйича сертификатлаштириш идораси СМТ сертификатлаштириш соҳасини аниқлайди.

СМТ сертификатлаштиришда аудит объектлари сифатида қуйидагилар ҳисобланади:

- СМТ қўлланиш соҳаси;
- истеъмолчи талабларига маҳсулот сифатини мувофиқлиги ва ушбу маҳсулотга бўлган мажбурий талаблар;

– СМТ да ҳужжатлаштириш О‘з DSt ISO 9001:2009 талабларининг тўлиқ ва аниқ мавжудлиги;

– СМТ жараёнлари функционаллиги тизим ҳужжатлари талабларини бажарилишини ҳаққоний муносабати ва СМТ натижавийлигини таъминлаш.

СМТ қўлланиш соҳасини текширишда СМТ сертификатлаштиришга муурожаат бўйича соҳаси таҳлил қилиниб, қуйидагилар текширилади:

а) агарда аризада кўрсатилган бўлса барча турдаги маҳсулот ва ҳаётий даври жараёнлари СМТ қамраб олишини;

б) ташкилотда СМТ талаблари О‘з DSt ISO 9001:2009 стандарти 7 бўлимида истеснонинг тўғрилиги маҳсулотнинг ҳаётий жараёнларига агарда бундай истесно О‘з DSt ISO 9001:2009 1.2 билан мувофиқликда аризада кўрсатилган бўлса.

Сертификатлаштиришга аризда кўрсатилган истеснолар ҳар бир турдаги маҳсулотлар учун таҳлили ўтказилади. Ушбу истеснолар сифат бўйича қўлланма бўлимларига мувофиқ мавжудлиги тўлиқ асосланиши лозим.

О‘з DSt ISO 9001:2009 стандартининг 7 бўлими талабларига нотўғри истеснолар СМТ га ёки истеснолар О‘з DSt ISO 9001:2009 бошқа бўлимининг талабларига номувофиқ қаралади.

СМТ қўлланиш соҳасини таҳлил ва текшируви сертификатлаштиришнинг барча жараёнларида кўрилиши ҳам мумкин.

Маҳсулот сифатини ўрнатилган талабларга мувофиқлигини қуйидагилар асосида баҳоланади:

- ташкилот (О‘з DSt ISO 9001 да (7.2.1; 7.2.3, а)-в) келтирилган) маҳсулотга таалуқли талаблар ҳақида маълумотлар бажарилиши шарт;

- истеъмолчиларни қониқишига боғлиқ маълумотларни таҳлил натижалари (О‘з DSt ISO 9001 да 5.6.2, келтирилган б); 5.6.3, келтирилган б); 7.2.3, келтирилган в); 8.2.1);

- маҳсулот сифати ҳақида давлат назорати ташкилотлари тасаруфидаги ташкилотдан маҳсулот сифати учун олган маълумотлар;

- О‘з DSt ISO 9001 8.2.4 да кўрсатилган маҳсулотни ҳаётий даври ва унинг босқичларида ўлчаш ва мониторинг маълумотлари.

СМТ ҳужжатларини О‘з DSt ISO 9001 талаблари мувофиқлигига текшириш.

1) СМТ ҳужжатлари мажмуаси О‘з DSt ISO 9001 4.2.1 талабига мувофиқ бўлиши шарт.

Ҳужжатлари таркибини таҳлилин текширишда О‘з DSt ISO 9001 барча талабига СМТ да келтирилган ҳужжатлар таркибини таҳлил қилинади.

2) Сертификатлаштириш идораси сифат соҳасидаги сиёсат ва сифат соҳасидаги мақсадларни О‘з DSt ISO 9001 5.3 ва 5.4.1 талабларига мувофиқлигини текшириш шарт.

3) Сертификатлаштириш идораси сифат бўйича қўлланмани О‘з DSt 4.2.2 ISO 9001 4.2.2 талабига мувофиқлигини, сифат бўйича қўлланмага стандарт кўринишида, минимал зарурий ҳажми текширилади.

Ҳақиқатда сифат бўйича қўлланманинг ҳажми, таркиби ва тузилишини текшириладиган ташкилот аниқлайди.

Сифат қўлланмасини таркиби, тузилиши ва ҳажми ташкилотнинг специфик фаолият доирасига ва ўлчамига боғлиқ. Кўпчилик ташкилотлар (кичик корхоналар) қўлланмада СМТ барча тавсифларни, ҳужжатлаштирилган процедураларни О‘з DSt ISO 9001 талаблари бўйича қўшиши мумкин. Катта корхоналарда бир неча сифат қўлланмаси ва компанияни бошқариш иерархияси бўйича амалда (миллий, ҳудудий ва бошқа даражада) мумкин.

4) Мавжуд жараёнлар, уларни бошқариш ва самарали режалаш таъминоти учун ташкилотга керакли ҳужжатларни текширади.

5) Мажбурий ҳужжатлаштирилган процедуралар ва улар О‘з DSt ISO 9001 қуйидаги бандлари талабларга мувофиқлиги бўйича текширилади:

- ҳужжатларни бошқариш - 4.2.3;

- ёзувларни бошқариш - 4.2.4;
- ички аудитлар - 8.2.2;
- номувофиқ маҳсулотларни бошқариш - 8.3;
- тузатиш ҳаракатлар - 8.5.2;
- олдини олиш ҳаракатлари - 8.5.3.

Бир неча турдаги фаолият процедуралари бита ҳужжатда қўшилиши рухсат этилади (масалан, тузатиш ва олдини олиш ҳаракатлари процедуралари).

б) О'z DSt ISO 9001 қуйидаги бандларида кўрсатилган ёзувларни текшириш (рухсат этилган истеснолар ҳисобида):

- а) Раҳбарият томонидан таҳлил қилиш - 5.6.1;
- б) Лаёқатлилик, хабардорлик ва ўқитиш - 6.2.2;
- в) ишлаб чиқариш жараёнларига ва тайёр маҳсулотга қўйиладиган талабларга уларни мувофиқлигини тасдиқлаш учун зарур бўлган ёзувларни - 7.1, г да келтирилган);
- г) Маҳсулотга қўйиладиган талабларни таҳлил қилиш, - 7.2.2;
- д) Лойиҳалаш ва ишлаб чиқиш учун маҳсулотга таалуқли кириш маълумотлари, - 7.3.2;
- е) лойиҳалаш ва ишлаб чиқиш натижалари ва бунда барча зарурий амаллар - 7.3.4;
- ж) лойиҳалаш ва ишлаб чиқиш натижаларини верификациялаш ва бунда барча зарурий амаллар - 7.3.5;
- и) лойиҳалаш ва ишлаб чиқиш натижаларини валидатлаш ва бунда барча зарурий амаллар - 7.3.6;
- к) лойиҳалаш ва ишлаб чиқишни ўзгаришини таҳлил натижалари ва ихтиёрий ва зарурий амаллар - 7.3.7;
- л) етказувчиларни баҳолаш натижалари ва баҳолаш учун боғлиқ бўлган ихтиёрий ва зарурий амаллар, - 7.4.1;
- м) ташкилот ўрнатган талабларга мувофиқ маҳсулотни ишлаб чиқариш ва хизмат кўрсатиш жараёнларини валидациясини амалга ошириш - 7.5.2;
- н) мавжуд маҳсулотни идентификациялаш ва маҳсулотни етказувчанлигини таъминлаш учун уни рўйхатга - 7.5.3;
- п) айрим ҳолларда тасдиқлаш ёки нолойиқликни қабул қилиш учун истеъмолчи мулкни фойдаланиш (ҳамда хусусий, ақлий мулк), истеъмолчи ҳақидаги ёзувлар - 7.5.4;
- р) метрологик базани рўйхатга олиш ёки мониторинг ва ўлчаш учун воситаларна қиёслаш ва калибрлаш (ҳалқаро ёки миллий эталонлар кирганда), - 7.6, а) келтирилган;
- с) навбатдаги ўлчаш натижаларини, агарда қурилма талабларга мувофиқ бўлса, қонуний рўйхатга олиш, - 7.6;
- т) мониторинг ва ўлчаш учун қурилмаларни калабирлаш ва қиёслаш натижалари - 7.6;
- у) ички аудитни лойиҳалаш ва ўтказиш - 8.2.2;
- ф) шахсларни идентификациялаш, (уларни) чиқараётган маҳсулотни санкциялаштириш, - 8.2.4;
- х) маҳсулотни қабул қилиш мезонларига мувофиқ гувоҳномалар - 8.2.4;
- ц) номувофиқлик тавсифидаги, оғишларга рухсат этилаган ихтиёрий қабул қилинган кетма-кет амаллар, - 8.3;
- ч) тузатиш ҳаракатларда қабул қилинган натижалар - 8.5.2;
- ш) олдини олиш ҳаракатларида қабул қилинган натижалар - 8.5.3.

Сертификатлаштириш идораси ташкилот қабул қилган бошқа қўшимча СМТ жараёнларини лаёқатлигини рўйхатга олиш учун зарурий ва маҳсулот сифатига мувофиқ талаблар ёзувларини ҳисобга олиши лозим.

СМТ ҳужжатларида ўрнатилган ва О'z DSt ISO 9001 талабларни СМТ жараёнлари лаёқатлигини мувофиқлигига текшириш

Сертификатлаштириш идораси ташкилот жараёнларини идентификациясини, СМТ учун зарурий ва барча ташкилот учун қабул қилинган натижавийлиги ва самарадолигида

кўрсатилган объектив далилларни баҳолаши ва текшириш шарт (текширилаётган ташкилот ҳоҳиши бўйича).

Холисона далиллар 7.5.2.2. банда келитирилган маълумот манбаларидан олинган бўлиши мумкин.

СМТ сертификатлаштириш фаолияти блок-схемаси 2-расмда келтирилган.

2.1. СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ ИШЛАРИНИ ТАШКИЛЛАШТИРИШНИ ЎРГАНИШ

Ишларни бошлаш учун келтирилган шакл бўйича расмий-хат ёки ўрнатилган шаклдаги мурожатнома асосида буюрмачи сертификатлаштириш идорасига жўнатишдан бошланади.

Сертификатлаштириш идораси мурожаат-хатни (мурожатномани) рўйхатдан ўтказиб ва мурожаат-хати (мурожатнома) куйидагилар ҳисобини аниқлаш учун таҳлил қилинади:

- сертификатлаштириш идораси аккредитация соҳасида СМТ қўлланиш соҳасини мувофиқлигини баҳолаш;

- аудитни режалаштириш учун зарурий маълумотларни сертификатлаштириш идорасида тақдим қилиш (ташкилотни жойлашган жойи, ишловчи ходимлари, аудит ўтказишни мақбул вақти, аудит иши тили ва бошқалар);

- сертификатлаштириш идорасига буюрмачи учун мақбул ишларни ўтказиш вақти, имконияти ва ресурсларга мувофиқ тақдим қилиш.

Сертификатлаштириш идорасига жўнатирилган мурожаат-хатини йўллаш вақтида сертификатлаштиришнинг ўтказиш имкониятларини сертификатлаштириш мурожаатида расмий равишдаги бланкада сертификатлаштириш идорасига жўнатади.

Сертификатлаштириш идораси СМТ сертификатлаштириш хатини қабул қилганлиги/қабул қилмаганлиги ҳақидаги хулосани хат кўринишида буюртмачига жавоб беради.

Сертификатлаштириш идораси ўтказишни бекор қилган ҳолларда тескари хулоса учун ҳам жавоб йўллайди.

СМТ сертификатлаштиришнинг ўтказишга шартнома тузиш. Ижобий хулоса билан қабул қилинган мурожаатнома СМТ сертификатлаштириш идораси ва буюртмачи билан шартнома имзолайди.

Шартнома тузилгандан сўнг сертификатлаштириш идораси сертификатлаштиришнинг ўтказишда стандартлаштириш бўйича тавсияларда келитрилган, фойдаланадиган маълумотлар ва меҳнат сарфини баҳолайди.

Сертификатлаштириш идораси ишлари шартномада кўриб чиқилган дастлабки тўлов иш бошланишидан олдин сертификатлаштириш идораси ҳисобига ҳамма сумма тўлангандан сўнг ва аудит натижаларидан, тўлиқ иш ҳажмига боғлиқ бўлмаган тартибда олиб борилади. Ишларга икки босқичли тўлов имконияти рухсат этилади (2-расм).

Буюртмачига ҳужжатлар мажмуасини тайёрлаш. Сертификатлаштириш идораси шартнома бўйича ишарга тўловдан сўнг буюртмачига СМТ ҳужжатлари ва далиллар рўйхатни жўнатиб, текширилаётган ташкилот (буюртмачи)га мажбурий тартибда ҳамда кўшимча ҳужжатлар (ёзувлар)нинг рўйхатини ҳам тақдим этади.

Буюртмачи сертификатлаштириш идорасида мурожаат бланкасини тўлдириб, бир нусхаси (агарда мурожаат-хати олдинроқ жўнатирилган ҳолларда) ва СМТ ҳужжатлари ҳамда сўралган далилларни қоғоз шаклида бир нусхаси (СМТ ҳужжатлари ва далиллар айрим қисмлари электрон кўринишида бўлиши ҳам мумкин) тақдим қилади.

Олинган ҳужжатлар сертификатлаштириш идорасида назорат нусхаси сифатида қолдирилади.

Сертификатлаштириш бўйича комиссия тузиш. Сўралган ҳужжатлар ва далилларни буюртмачи тақдим этганидан сўнг сертификатлаштириш идораси раҳбари тарқатиб, сертификатлаштириш бўйича комиссия тузади ва комиссия раисини белгилайди.

Комиссия бир ёки бир қанча экспертлардан тузилиши мумкин. Агарда аудитда бита эксперт мавжуд бўлса, у комиссия раиси мажбуриятини бажаради.

Комиссия таркиби ва иштирокчиларини аниқлашда қуйидагиларни ҳисобга олиш зарур:

- аудит мақсади, соҳаси ва мезонини;
- аудит ўтказиш муддатини;
- ташкилот иқтисодий фаолияти тури (турлари)ни;
- текширилаётган ташкилотнинг ишлаб чиқариш майдони (филиаллари) билан турли хил жойлашувини;
- текширилаётган ташкилот ишчилар сонини;
- аудитни ўтказишда меҳнат сарфини;
- келгусида аудит мақсади учун комиссия лаёқатини таъминлаш заруриятини;
- баҳолашни ўтказишга қабул қилинган қонуний ва миёрий қонуний актлар, техник регламентлар талабларини;
- сертификатлаштирилаётган ташкилотдан комиссия аъзоларини мустақиллигини таъминлаш;
- текширилаётган ташкилот билан комиссия аъзоларини натижали ўзаро фаолияти имкониятларини;
- аудит тилини.

Комиссиянинг кўп томонлама лаёқатлигини тасдиқлаш учун қуйидагилар зарур:

- келгусидаги аудит мақсади учун билим ва маҳоратини идентификациялаштириш;
- ишлаб чиқариш жараёнлари спецификациясида махсус билими, аудит усули ва процедурасини ҳамда кўп томонлама билим савия мезонларини ҳисобга олган ҳолатда комиссия аъзоларни танлаш.

Агарда комиссияда экспертлар иқтисодий фаолиятнинг аниқ турлари бўйича маҳоратга ва зарурий билимга эга бўлмаса, бу пайтда комиссия техник экспертларни комиссияга қўшишлари мумкин.

Комиссия таркибига текширилаётган ташкилот вақлини шунингдек, сертификатлаштириш натижаларида қизиқувчи ташкилот вакилларини киритиш мумкин эмас.

Комиссия таркибига стажерлар, раҳбар қўл остидаги ишчилар ва комиссия раиси кузатувида киритиш мумкин.

Комиссия таркибини сертификатлаштириш идораси раҳбари тасдиқлайди.

2.2. ТЕКШИРИЛАЁТГАН ТАШКИЛОТ СМТ ҲУЖЖАТЛАРИНИ ТАҲЛИЛИ

Текширилаётган ташкилот СМТ ҳужжатларини таҳлили О‘з DSt ISO 9001 талабларига тизим ҳужжатлари мувофиқлигини аниқлаш учун ўтказилади.

Текширилаётган ташкилот билан сертификатлаштириш идораси келишиуви бўйича зарурият бўлганда ўзинининг вакилларини текширилаётган ташкилот СМТ билан жойида дастлабки танишувга ёки ноаниқ (бахсли) масалаларни ҳал қилишга хизмат сафарига юбориши мумкин. Бундай хизмат сафарларини буюртмачи билан мавжуд шартномага кўшимча келишувлар ёки қўшимча шартнома шартлари келишилади.

Олинган ҳужжатларни таҳлили билан бир вақтда текширилаётган ташкилотдан СМТ сертификатлаштиришга қабул қилинган, ташкилот маҳсулот (хизмати) ҳақидаги қўшимча далилларни йиғиш ва таҳлили қилишни комиссия ташкиллаштиради. Маълумот манбалари истеъмолчилар, давлат текширув ва назорат идоралири, истеъмолчилар жамоаси, устачилик кафолатлари, савдо ташкилотлари ва бошқалар маълумот манбалари бўлиб хизмат қилиши мумкин.

Таҳлил СМТ ҳужжатларини дастлабки текшируви тўғрисидаги ҳисобот рамиё равишда расмийлаштириш билан ниҳоясига етказилиб, бунда аниқланган ҳамда топилган камчиликлар СМТ аудитини “жойида” ўтказиш мумкин ёки мумкин эмаслиги ҳулосада келтирилади.

Ҳисобот комиссия раиси ва аъзолари имзолари билан ўтказилган таҳлил сертификатлаштириш идораси текширилаётган ташкилотга кечиктирилмасдан “жойида” аудит ўташишдан икки ҳафта олдин юборилади.

Ҳисоботда кўрсатилган номувофикликлар бартараф этилганидан сўнг буюртмачи сертификатлаштириш идорасига қайта ишланган ҳужжатларни СМТ баҳолаш бўйича ишларни учун жўнатиши мумкин. Ҳужжатларни қайта таҳлили бўйича бажарилган ишлар шартномага қўшимча келишувлар ҳисобида келтирилиши мумкин (3-расм).

2.3. “Жойида” аудитга тайёрлаш

Текширилаётган ташкилот (буюртмачи) билан дастлабки ўзаро фаолият. Текширилаётган ташкилот билан комиссия раиси дастлабки ўзаро фаолият қуйидаги мақсадда ўтказилади:

- теширилаётган ташкилот билан маълумотларни алмашини йўллари аниқлаш;
- келишилган тартибда мувофик ҳужжатларга рухсатлар;
- ишлаб чиқариш майдонларига экспертлар фаолияти хавфсизлигини таъминлаш процедурасини келишиш;
- теширилаётган ташкилот вакиллари (шахс, экспертларни кузатувчиларни), аудитда қатнашувчиларни қабул қилишни аниқлаш (4-расм).

Аудит режасини ишлаб чиқиш. Комиссия раиси қуйидагиларни ҳисобга олиб аудит режасини тайёрлайди:

- аудит мақсадини;
- аудитга асосни;
- аудитна ўтказиш графиги ва муддати комиссия ташкилот билан умумий танишиш ва текширилаётган ташкилот раҳбари билан дастлабки ва охириги йиғилиш ҳулосасини;
- аудит соҳаси ва текширилаётган ташкилот СМТ да қўшилган таркибий бўлинмалар идентификацияси;
- таркибий тузилмада ўтказиш куни ва аудит қаерда ўтказилишини;
- текширилаётган СМТ элементларини;
- аудит режаси бажарилиши учун мажбуриятларни комиссия аъзоларига идентификациялаш;
- теширилаётган ташкилот вакиларини идентификациялаш (шахс, экспертларни кузатиш);
- махфийлик талабларни.

Агарда маҳсулот мажбурий сертификатлаштиришда турса аудит режасига маҳсулотни синаш ва назорат тизимини киритиш мумкин. Аудит режасига аудит ўтказиш тилини агарда экспертлар ва текширилаётган ташкилот ходимлари гапириш орасида тиллар фарқи юзага келган ҳолларни ҳам келтириш шарт. Аудит режаси меҳнат ҳажми меъёрлари ҳисоби билан аниқланилиб расмийлаштирилади.

Аудит режасини сертификатлаштириш идораси раҳбари тасдиқлайди. Аудит режаси “жойида” аудит боланишигача текширилаётган ташкилотга далил тариқасида берилиши шарт.

Текширилаётган ташкилотга барча қарама-қаршиликлар аудит бошланишидан олдин комиссия раисива текширилаётган ташкилот раҳбари тасаруфига мувофик келишилиши шарт.

Аудит ўтказиш вақтида комиссия раиси текширилаётган ташкилот билан келишиб аудит режасига ўзгартириш киритиш ҳуқуқига эга.

Бир турдаги маҳсулотни ишлаб чиқариш учун бир неча ишлаб чиқариш майдонлари (филаллари) мавжуд бўлса ташкилотда аудит ўтказиш асосланади.

Комиссия аъзолари билан мажбуриятларни тақсимлаш. Агарда комиссия бир неча экспертлар таркиб топса, комиссия раиси аудит режасига раҳбарлик қилади келишиш бўйича комиссия аъзолари билан мажбуриятлар текширилаётган ташкилот СМТ процедуралри, жараёнлари, аниқ бўлинмада, ва фаолият тури ўзаро тақсимланади.

Аудит режасига мувофиқ экспертлар ва техник экспертларнинг лаёқати мувофиқ мажбуриятлар ташкилот фаолияти турларини текшириш зарурлигини ҳисобга олиб тақсимланади.

Ишчи ҳужжатларни тайёрлаш. Комиссия раиси раҳбарлиги остида экспертлар ишчи ҳужжатларни тайёрлашни олиб боришади. Аудитга тайёрлашда сертификатлаштириш идораси ишлаб чиққан намунавий шакллардан фойдаланиш мумкин.

Ишчи ҳужжатларда қуйидагиларни ҳимобга олиш шарт:

- таркибий тузилма фаолиятини танланма назорат режалари ва текширув саволлари рўйхати;

- номувофиқликни балнқасини рўйхатга олиш ва кўриб чиқиш.

Сертификатлаштириш идораси аудит тугагунча аудит бўйича барча ёзувлар ва ҳужжатларни сақланишини таъминлаши шарт.

2.4 “Жойида” аудит ўтказиш ва аудит натижалари бўйича далолатномани тайёрлаш

Дастлабки йиғилиш. Дастлабки йиғилиш комиссия раиси раҳбарлигида комиссия аъзолари, раҳбарият ва теширилаётган ташкилотнинг етакчи мутахассислари иштирокида ўтказилади.

Йиғилиш қатнишчилари рўйхатгаолинган бўлиши шарт

Дастлабки йиғилиш мақсади қуйидагилар бўлиб ҳисобланади:

- аудит режасини ишлатиш имкониятини тасдиқлаш;

- аудит процедураси ва усулларини фойдаланиш қисқача қамраб олинганлиги;

- комиссия аъзолари ва текширилаётган ташкилот ходимлари ўзаро фаолияти процедурасини расмий ўрнатиш;

- келиб чиқадиган масалаларни муҳокама қилиш.

Дастлабки йиғилиш пайтида комиссия раиси мажбур:

- қатнашчиларга аудит ўтказишда комиссия билан уларга бириктирилган ишларни таништириш;

- аудит бўйича ишларни ўтказиш графигина эълон қилиш, охирги йиғилиш вақти ва кунини, аудитга алоқадор бошқа тадбирларни ҳамда оралик йиғилишларни текширув комиссияси ва текширилаётган ташкилот раҳбариятига таништириш;

- аудит процедураси ва усули билан қисқача таништириш;

- аудит танланма тарикасида бўлиши ва баҳолаш натижалари эҳтимоллик тавсифидан ҳол эмаслигини ташкилотга олдиндан маълумот бериш;

- аудит иш тала ҳақида хабардор қилиш (зарурият туғилган ҳолларда);

- аудит олиб борилиш ҳақида маълумотларни текширилаётган ташкилотга хабар бериши тартиби тўғрисида;

- комиссияни конфиденциллик талабларига риоя қилишини тасдиқлаш;

- комиссия аъзолари учун хавфсизлик ва сағлиғини сақлаш талабларини таъминлаш тартибини тасдиқлаш;

- сертификатлаштириш натижалари бўйича қабул қилинган қарор ва риоя қилиш тартиб қоидалари тўғрисида олдиндан маълумот бериш;

- акт тузиш тартиби билан таништириш;

- аудит тўхтатилиши мумкин бўлган ширтлар ҳақида маълумот бериш;

- агарда актда номувофиклик бўлган ҳолда сертификатлаштириш идораси кейинги фаолиятидаги масалалар тўғрисида текширилаётган ташкилотни олдиндан маълумот бериш.

“Жойида” СМТ аудити. Аудит давомида комиссия раиси аудит ўтиши ҳақидаги маълумотларини текширилаётган ташкилотга даврий равишда бериб боради.

Комиссия аъзолари кузатув натижаларини баҳолаш ва маълумотларни даврий алмашилиши шарит. Комиссия раиси зарурият туғилганда экспертлар ва техник экспертларни бажарадиган ишларини қайтадан тақсимлаши мумкин.

Комиссия раиси кундалик иш куни охирида комиссия аъзоларига ишчи йиғилишни ўтказиши лозим.

Аудит давомида олинган бевосита маҳсулот сифатига талабларни бузилиши ҳолатлар, ишлаб чиқариш жараёнига ёки ишлаб чиқариш муҳити ҳақидаги далилларни текширилаётган ташкилот раҳбариятига зудлик билан гувоҳлик (далил) тариқасида берилади.

Агарда аудит гувоҳлиги (далилларида) аудит мақсади истиқболсизлиги кўрсатилса, бу сабаблар тўғрисида комиссия раиси сертификатлаштириш идораси ва текширилаётган ташкилот раҳбариятига келгусидаги фаолиятни аниқлаш учун: аудит режасини тўғрилаш, аудит объекти ва/ёки соҳасини ўзгартириш ёки аудитни тўхтатилади.

Маълумотларни рўйхатга олиш, йиғиш ва текшириш. Комиссия аудит объекти ва соҳасига алоқадор, СМТ жараёнлари ва корхона ташкилий бўлинмалари ўзаро фаолият тўғрисидаги маълумотларни мажассамлаб маълумотларни йиғади ва текширади. Текширилган маълумотлар фақат аудит гувоҳлиги бўлиши мумкин.

Маълумот манбалари сифатида қуйидагилардан фойдаланилади:

- текширилаётган ташкилот ишчилари билан интервью ўтказиш;
- ишчи ўринларни ҳолати, меҳнат шароити ва ходимларнинг фаолиятлари устидан экспертнинг хусусий кузатуви;

- истеъмолчилардан акс алоқа маълумотлари;

- СМТ ҳужжатлари, сифат соҳасидаги сиёсат ва мақсад, сифат бўйича қўлланма, сифат бўйича режа, ташкилот стандартлари (ҳужжатлаштирилган процедуралар), технологик регламентлар (технологик жараёнлар), низомлар, йўриқномалар ва ташқи меъёрий ва техник ҳужжатлар, шартномалар, контрактлар ва бошқа каби ҳужжатлар.

- ҳужжатлар, СМТ жараёнлари ҳақида маълумотлардан таркиб топган (ёзувлар), ички аудит бўйича актлар (ҳисобот), раҳбарият томонидан таҳлил ҳисоботлари, маҳсулотни синаш баённомалари, сифат муаммолари бўйича йиғилиш қарорлари, жараёнлар ва маҳсулотни ўлчаш ва мониторинг натижалари бўйича маълумотлар, ишчи жўрналлар, тўлдирилган қайдномалар, шакл ва балкалар ҳамда бошқалар каби ҳужжатлар;

- СМТ ишчи ҳолати натижавийлиги таҳлили маълумотларини кўриб чиқиш;

- етказувчилар рейтинги ва баҳолаш натижалари.

Юқорида кўрсатилган манбалардан маълумотлар объектив, ҳаққоний ва тўғрилиги текширилган бўлиши шарт.

Аудит хулосаларини (кузатувларини) шакллантириш. Аудит объекти бўйича текширилган ва олинган маълумотлар ёки аудит гувоҳлиги, аудит (кузатиш)да олинган хулосалар учун аудит мезони билан мос бўлиши шарт.

Аудит хулосасида мувофиқликни ёки текширилаётган ташкилот СМТ аудит мезонига номувофиқлигини кўрсатиш мумкин. Аудит хулосаси оғишлар имкониятини чеклаши ва алоқдорлиги бўлиши мумкин. Бунда улар кузатув дек классификацияланади.

Комиссия аъзолари аудит бошриши бўйича алинган хулосаларни мустақил тизимли равишда таҳлил қили бориши лозим.

Гувоҳликлар кўрсатилган жойни кузатиш, фнукцияси, жараён ва талаблари текшириш ўтказилган бўлиши билан умумлаштирилган бўлиши шарт. Номувофиқликлар кузатилиб ва тасдиқланиб, улар аудит гувоҳлигида рўйхатга олинган бўлиши лозим.

Хулосаларни классификациялаш ва рўйхатга олиш. СМТ аудити давомида аудит объектлари O'z DSt ISO 9001 талабларидан барча оғишлари бартараф қилиниб ва ташкилот СМТ ҳужжатлари эътибор билан кўриб чиқилиб ва классификацияланади ва номувофиқлик даражаси кўриладиган аудит объекти боғлиқ бўлмаганлигини комиссия билан келишилади.

Аудитда қилинган хулосалар текширилаётган ташкилот тузатиш ҳаракатлар (номувофиқлик сабабини бартараф этиш учун), аниқланган номувофиқликлар кетма-кетлигини тўғрилиги, сертификатлаштириш идораси қабул қилган қарорни бериш тўғрисида, сертификат фаолиятни бекор қилиш ёки тўхтатиш ҳамда сертификатлаштириш соҳасини кенгайтиришларни бажариш мақсади билан классификацияланади.

Бир жиҳатли бўлмаган қайтарилувчан кўп қийматли номувофиқликларнинг бир тури (СМТ элементлари бири билан боғлиги)ни аҳамиятли номувофиқликга ўтказиш учун асослаш тақозо этади.

Комиссия раиси номувофиқликни аниқлаш мезонига тушунча бўйича охириги қарорни қабул қилади.

Номувофиқлик ва камчиликларни бартараф ўрнатилган шакллардаги бланкалари рўйхатга олинади. Бланкада тўғрилашлар руҳсат этилмайди.

Рўйхатга олинган номувофиқлик ва қачиликлар текширилаётган ташкилот раҳбариятига расмий равишда тақдим этилади.

Текширилаётган ташкилот вақли билан комиссия хулосасига алоқадор турли қарашлар ҳолати юзага келса, комиссия раиси ташкилот раҳбари билан масалани ҳал қилади.

Номувофиқлик ва хабардорлаштириш (огохлантриш) билан олиб бориладиган фаолият. Номувофиқлик ва хабардорлаштириш (огохлантриш) билан олиб бориладиган фаолият қуйидаги босқичларидан таркиб топган:

- комиссия текширилаётган ташкилот раҳбарига рўйхатга олинган номувофиқликлар ва маълумотларни, номувофиқлик ва хабардорлаштириш (огохлантриш)ларни рўйхатга олиш вақтида ташкилот кўриб чиқиши ва бунга муҳокама қилиш имкониятини расмий равишда тақдим қилади;

- агарда ташкилот номувофиқликни бартараф этиб ва хабардорлаштириш (огохлантриш)ни ҳисобга олса, комиссия иш олиб бориш вақтида далилларни тақдим этса, комиссия ушбу номувофиқлик ёки хабардорлаштириш (огохлантриш)ларни рўйхатга олиш варақасига мувофиқ расмийлаштирилса бундай номувофиқлик ёки маълумотларни йўқ деб қабул қилади. Номувофиқлик ва хабардорлаштириш (огохлантриш)лар сонини далолатномада келтирилиб, мувофиқлик сертификати бериш (бермаслик) ҳақида қабул қилинган қарорда ҳисобга олинади;

- агарда номувофиқлик ва хабардорлаштириш (огохлантриш)ларни комиссия исботласа, текширилаётган ташкилот раҳбари вакили номувофиқлик ва хабардор қилиш (огохлантриш)ларни рўйхатга олиш бланкасида ўзининг имзосини қўяди.

Ҳал қилиб бўлмайдиган турли қарашларни текширилаётган ташкилот раҳбари ва комиссия раиси ўзаро турли қарашлар баённомасида расмийлаштиришади. Турли қарашлар баённомаси сертификатлаштириш идораси апелляция комиссиясига тақдим қилинади. Турли қарашлар бўйича қарор салбий бўлган ҳолатда сертификатлаштириш ишлари 4.2 билан бошланади;

- ташкилот номувофиқлик ва хабардорлаштириш (огохлантриш)ларни сабаби таҳлили қилиб ва тузатиш ҳаракатларни ўтказишни режалаштиради;

- текширилаётган ташкилотга сертификатлаштириш аудити давомида тузатиш ҳаракатларни режалаштириш қийинчилик туғдираётган бўлса, сертификатлаштириш идораси кўрсатилган ишларни тугатиш учун қўшимча (яқуний йиғилиш ўтказиш кунигача) бир ҳафта муҳлат тақдим этади.

Сертификатлаштириш идораси режага эътирозларини текширилаётган ташкилотга билдириб, бундан сўнг режани шу ҳафтада қайта ишлалашни ўтказишади.

режалаштирилган тузатиш ҳаракатларни бажариш муддати режадан чиқмаслиги ва аралашиб кетмаслиги лозим:

- бита ва ундан кўп бўлган аҳамиятли номувофикликлар топилганда 12 ҳафта (яқуний йиғилиш кунидан);

- фақат кам аҳамиятли номувофикликлар ва хабардорлаштириш (огохлантриш)лар топилганда 5 ҳафта (яқуний йиғилиш кунидан).

Агарда сертификатлаштириш идорасига тузатиш ҳаракатлар режаси тақдим қилинмаса, сертификатлаштириш жараёни тўхталиши шарт.

Сертификатлаштириш жараёни янгилаш фақат сертификатлаштиришга қайта ариза (талабнома) бериш билан амалга оширилиши мумкин (4.2).

Аудит натижалари бўйича далолатнома тайёрлаш, хулосавий йиғилишни ўтказиш, тасдиқлаш ва далолатномада қайд этиш.

Аудит натижалари бўйича далолатнома тайёрлаш. Комиссия раиси аудит натижалари бўйича далолатнома таркибини ва тайёрлаш учун масулиятни ўз зиммасига олади.

Комиссия хулосавий йиғилишни ўтказгунга қадар қуйидаги ишлар ўтказилади:

- аудит кузатуви (хулосаси) таҳлил қилинади ва ихтиёрий турли маълумотлар аудит давомида йиғилиб ва унинг мақсадларга мувофиқлиги кўрилади;

- аниқланган номувофиклик ва кузатишлар таҳлил қилинади;

- танланма тавсифида аудит объектини эътиборга олиб, аудит натижалари бўйича далолатномани расмийлаштиради;

- ташкилот СМТ мувофиқлик сертификатини бериш (бермаслик) ҳақидаги қарорни қабул қилиш учун сертификатлаштириш идорасига тавсия тайёрлайди;

- навбатдаги фаолиятларни муҳокама қилади (масалан, инспекцион назоратни ўтказиш).

Аудит натижалари, хулосалар ва тавсияларни К иловада келтирилган шаклга биноан комиссия далолатнома кўринишида расмийлаштиради.

Далолатнома таркиби қуйидагича бўлиши лозим:

- сертификатлаштириш идораси идентификацияси;

- буюртмачи-ташкилот идентификацияси;

- аудит мақсади ва соҳаси;

- аудитни ўтказиш учун асос;

- аудитни ўтказиш вақти ва жойи;

- сертификатлаштириш бўйича комиссия таркиби раиси ва комиссия аъзолари билан бирга техник экспертларни идентификациялаш;

- аудит меъёрий базасини идентификацияси;

- аудит натижалари;

- комиссия хулосаси;

- далолатномада адресни кўрсатилиши.

Далолатномага қуйидагилар илова қилиниши лозим:

- СМТ аудит режаси;

- рўйхатга номувофиклик ва камчиликлар тўлдирилган бланка;

- аудит давомида баргараф қилинган номувофикликларни тасдиқловчи ёзувлар;

- турли баённомалар (уларнинг асли).

Далолатномага қуйидагилар илова қилиниши мумкин:

- маҳсулотни синаш баённомалари;

- белгиланган вақт давомида маҳсулот сифати ҳақидаги ҳисоботлар;

- белгиланган вақт давомида ташкилотда ишлаб чиқариш муҳити ҳолати таҳлили бўйича маълумотлар;

- СМТ сертификатлаштиришда комиссия олиб борган ва бажарган ишлар, тузатиш ҳаракатлар таҳлили бўйича маълумотлар ва бошқалар.

Яқуний йиғилишни ўтказиш. Яқуний йиғилиш комиссия раиси раҳбарлиги остида ўтказилади.

Яқуний йиғилишда текширилаётган ташкилот раҳбарияти, етакчи мутахассислари ва комиссия аъзолари бўлишлари шарт. Йиғилишда комиссия раиси йиғилиш қатнашчиларига аудит натижалари, СМТ аудити бўйича хулосани тақдим этади.

Йиғилишга аудит натижалари бўйича далолатнома лойиҳаси тайёрланган бўлиши лозим.

Аудит натижаси ва хулосаси бўйича барча турли қарашлар имконияти бўлса яқуний йиғилишга бўлишига қадар текширилаётган ташкилот ва комиссия ўзаро муҳокама қилиши лозим. Агар келишилган барча қарашлар баённомада келтирилиши мумкин эмас. Теширилаётган ташкилот бу ҳақида сертификатлаштириш идорасининг апелляция комиссиясига мурожаат қилиш ҳуқуқига эга.

Аудит натижалари бўйича далолатномани тасдиқлаш ва тарқатиш. Далолатнома комиссия раиси, комиссия аъзолари ва текширилаётган ташкилот раҳбари ёки унинг вакили имзолаб танишиш учун уларга тақдим қилинади. Агарда бошқалар кўришмаса, далолатнома икки нусхада, қоидалардагидек нашр қилинади.

Далолатноманинг бир нусхаси текширилаётган ташкилот (буюртмачи)га, бошқалари эса сертификатлаштириш идорасига берилади.

Далолатнома нусхаларига комиссия аъзолари ва текширилаётган ташкилот учун муҳим бўлиб, бунда комиссия аъзолари ва текширилаётган ташкилот махфийлик талабларига қатъий риоя этишлари лозим.

2.5. Сертификатлаштиришни тугатиш, рўйхатга олиш ва СМТ мувофиқлик сертификатини топшириш

СМТ сертификатлаштириш барча режалаштирилган тузатиш ҳаракатларни ва уларни бажарилиш натижаларини текширишни ўтказмасдан тугатилиши мумкин эмас.

Комиссия ишларни агарда барча ишлар бажарилган бўлса, аудит режасини кўриб чиқилиши, аудит натижалари бўйича далолатнома томонлар билан тўлдирилиб ва имзоланса, комиссия тузатиш ҳаракатларни бажарилиши бўйича ҳисобот ва режасини тақдим қилган бўлса тугатилган деб ҳисоблаши мумкин. Аудитга алоқадор ҳужжатларни сақлаш ёки амалдаги қонунчилик, меъёрий ва контракт ҳамда сертификатлаштириш идораси ҳужжатларига мувофиқ бекор қилинади. СМТ сертификатлаштириш бўйича ҳужжатлар сертификатлаштириш идораси ҳужжатларига мувофиқ ўрнатилган қоидаларга асосан сертификатлаштириш идорасида сақланади.

Сертификатлаштириш идораси раҳбари ва комиссия текширилаётган ташкилот (буюртмачи) билан келишмасдан бошқа ихтиёрий томонларга аудит натижалари бўйича далолатнома таркиби, аудит вақтида олинган бошқа маълумотлар ва ҳужжатлар таркибини ошкор қилмаслиги лозим.

СМТ ўрнатилган талабларга мувофиқ/нормувофиқлик ҳақида қарор ва сертификат бериш/бермаслик тўғрисидаги қарорларни қабул қилиш учун мезонлар:

СМТ ўрнатилган талабларга мувофиқ/нормувофиқлик ҳақида қарор ва сертификат бериш/бермаслик тўғрисидаги қарорларни қабул қилиш учун мезонлар текширилаётган ташкилотда нормувофиқликларнинг йўқлиги ёки тузатиш ҳаракатларни келишилган муддатда ва сертификатлаштириш идораси уларнинг тўғриловчи ҳаракатлар натижалари бажарилган/бажарилмаганлиги ва қабул қилиш/қабул қилмаслиги бўлиб ҳисобланади.

СМТ мувофиқлик сертификатини бериш ёки бекор қилиш тўғрисидаги сертификатлаштириш идораси раҳбари тузатиш ҳаракатларни режада бўйича бажариш натижалари ва далолатномани қараб чиқиш асосида қарор қабул қилади. Қарорни аудитда қатнашишга қабул қилмаган шахс қабул қилиш лозим.

Сертификат бериш тўғрисидаги қарор фақат барча рўйхатга олинган нормувофиқликлар ва уларни келиб чиқиш сабаблари, агарда тузатиш ҳаракатларни

бажарилиш натижалари “жойида” (4.6.3) қараб чиқилганидан сўнг, (4.6.3) ва ҳакозолар батраф этилганидан кейин ҳамда текширилаётган ташкилотнинг тузатиш ҳаракатларни ўтказганлиги тўғрисида сертификатлаштириш идорасига ёзма ҳисобтидан сўнг қабул қилиниши мумкин.

СМТ мувофиқлик сертификатини беришни бекор қилишни сертификатлаштириш идораси қайта шартнома асосида қайтадан сертификатлаштириш аудитини ўтказиш имконият тўғрисида хабардор қилади (4.6.3).

Сертификатлаштириш аудити натижалари бўйича тузатиш ҳаракатларни бажариш ва номувофиқликларни бартараф этилишини назорати

Сертификатлаштириш идораси ўрнатилган номувофиқликлар бўйича тузатиш ҳаракатларни бажарилишини текширилаётган ташкилотнинг номувофиқликларни бартараф этилганлиги ҳақида ёзма ҳисоботини олганидан кейин назорати қилиши режалаштирилади.

Аҳамиятли номувофиқликлар бўйича тузатиш ҳаракатларни бажарилишини текширилаётган ташкилотга сертификатлаштириш идорасининг эксперти (лари) мажбурий ташриф билан назорат қилинади.

Кам аҳамиятли номувофиқликлар бўйича тўғилоччи ҳаракатларни бажарилиши назоратида, агарда тузатиш ҳаракатлар таркиби мажбурий “жойида” текширишни талаб этмаса, текширилаётган ташкилотнинг расмий ҳисобти кўриб чиқилишига рухсат этилади.

Аудит вақтида эксперт тузатиш ҳаракатларни бажарилишини назорат қилиш мақсадида ҳақиқатда бажарилган ва тузатиш ҳаракатларнинг натижавийлигини текширади.

Агарда номувофиқликлар бўйича тузатиш ҳаракатлар объектив далилларга мувофиқ қониқтирилмаса ташкилотнинг СМТ баҳолаш ва аудит натижаси салбий таъсир қилиб, сертификатлаштириш идораси сертификат беришни бекор қилиш ҳақида хабар беради.

СМТ мувофиқлик сертификатини расмийлаштириш. Сертификатлаштириш идорасининг ижобий қарори билан СМТ мувофиқлик сертификати ўрнатилган шаклида расмийлаштирилади.

Сертификатлаштириш идорасида сертификатга рўйхат рақами кўйилиб, кейин сертификатлаштириш идораси реестрида сертификат рўйхатга олинади.

Сертификат иловаси ҳам бўлиши мумкин. Сертификатлаштириш идораси раҳбари сертификатга иловани расмийлаштириш тўғрисида қарор қабул қилади.

Сертификатлаштириш идораси раҳбари ёки унинг муовини ва комиссия раиси ўтказилган аудит ва сертификатга имзо қўядилар. Сертификатга сертификатлаштириш идораси муҳри қўйилади. Сертификатнинг ҳисобрақамини сертификатлаштириш идораси сўрови бўйича сифат тизими реестрига техник марказ беради. Ҳисоб рақами сертификат рамкасининг пастки қисмига қўйилади. Ҳисоб рақами ўзида сертификат тартиб рақамини намоиш этиб, бешта белгили реестр рўйхатидан таркиб топган бўлади. СМТ мувофиқлик сертификати расмийлаштирилганидан кейин сертификатлаштириш идораси маълумотни расмий нашр қилиш учун сертификат нусхасини сифат тизими реестри техник марказга тақдим этади.

Сифат менежменти тизими мувофиқлик сертификати амал қилиш муддати – уч йил. Сертификат берилиш бекор қилинган ҳолатларда буюртмачи бир ой муҳлатда сертификатлаштириш идорасининг апелляция комиссиясига ёки сертификатлаштириш миллий тизими апелляция кенгашига комиссия якуний хулосасидан норозилиги тўғрисидаги мурожаатномасини бериш ҳуқуқига эга.

Апелляция кўриб чиқилган натижалар бўйича буюртмачи ҳисобидан бошқа комиссия билан қайта аудит тайинланиши мумкин.

Сертификатлаштириш идораси сертификатни расмийлаштириб бўлганидан кейин сертификат олувчи ўн кунлик муддатда сертификат амал қилиш муддатида инспекцион назорат ўтказишга шартнома имзолайди.

Текширилаётган ташкилотга сертификат бериш тўғрисидаги қарорни сертификатлаштириш идораси мувофиқлик сертификат ива инспекцион назорат ўтказишга шартнома лойиҳасини беради. Сертификатлаштириш идораси бир вақтнинг ўзида фақат кўрсатилган шакл билан сифат менежменти тизими мувофиқлик белгисини сертификат олувчига фойдаланишга расмий рухсатини беради.

2.6. Сертификатлаштирилган СМТ инспекцион назорати

Инспекцион назорати режали ва режадан ташқари бўлиши мумкин. Режали инспекцион назорати сертификат амал қилиш муддати давомида йилида камида бир марта ўтказилади. Режали инспекцион назорати сертификат амал қилиш муддати давомида 6, 10, ва бошқа ойлار оралиғида ўказилади.

Режали инспекцион назоратда аудит объектлари белгиланади. Режали инспекцион назоратда умумий текшириш ҳажми қўшилиб, сифат менежменти тизимининг 1/2 элементларидан кам бўлмаслиги лозим. Бунда ҳар бир инспекцион назоратда қуйидаги мажбурий элементлар мажмуи текширилади (қавсда O'z DSt ISO 9001 бўлим, бўлим ости ва банлар рақами кўрсатилган):

- ҳужжатларга талаблар (4.2);
- сифат соҳасидаги мақсад (5.4.1);
- раҳбарият томонидан таҳлил (5.6);
- ресурслар менежменти (6 бўлим);
- истеъмолчиларни қониққанлиги (8.2.1);
- ички аудитлар (текшириш) (8.2.2);
- яхшилаш (8.5);
- сертификат ва мувофиқлик белгисидан фойдаланиш.

Режадан ташқари инспекцион назорат қуйидаги ҳолатларда ўтказилади:

- сертификатлаштириш идораси сертификатланган СМТдан жиддий бузғунчиликлар ҳақидаги маълумотларни ва шу билан бирга сертификат олувчининг ишлаб чиқарадиган маҳсулот сифатига истеъмолчиларнинг шикоятлар ҳақидаги маълумотларни олишса;

- ташкилотнинг ташкилий тузулмаси, технологияси, ишлаб чиқариш шартлари, ишлавчи ходимлар ва кадрлар таркиби ҳамда шу каби ўзгаришлар юзага келса.

Режадан ташқари инспекцион назоратда аудит объектлари сабабларга боғлиқлиги, инспекцион назорат заруриятини келиб чиқишини билан аниқланади.

Сертификатлаштириш идораси инспекцион назоратни ўтказиш бўйича тузилган шартномадаги олдиндан тўловлар олганидан сўнг, сертификатлаштириш идораси раҳбари инспекцион назорати бўйича комиссия раисини тайинлайди ва инспекцион назорат бўйича комиссия тузилади. Раҳбарий ҳужжатлар талабларига мувофиқ (инспекцион назорат) аудит меҳнат ҳажми, объектларни текшириш қийинчилиги ва сони ҳисоби билан комиссия аъзоларининг иштирокчилари аниқланади.

Комиссия раиси сертификатлаштирилган СМТ инспекцион назоратини ўтказиш режасини тузиб чиқади.

Ўтказилган инспекцион назорат 4.5 билан мувофиқ бўлади.

Инспекцион назорат натижалари, хулосалари ва тавияларини комиссия шакл бўйича далолатнома кўринишида расмийлаштириб, сертификатлаштириш идорасига тақдим қилади.

Инспекцион назорат натижалари ижобий бўлса (номувофиқликлар, сертификатдан фойдаланишда тартиб бузарликлар бўлмаса ва мувофиқлик белгисини тўғри қабул қилган) сертификатлаштириш идораси мувофиқлик сертификатни амал қилиш муддатини тасдиқлаш тўғрисида қарор қабул қилади. Н иловада қарор шкали келтирилаган.

Агар инспекцион назоратда олдинги ўтказилган инспекцион назорат бўйича аниқланган номувофиқликни баргараф этиш бўйича режалаштирилган тузатиш

ҳаракатлар бажарилмаганлиги топилса, сертификатлаштириш идораси берилган сертификатни уч ой муддатда тўхтатиш тўғрисидаги қарорни расмийлаштиради.

Назорат саволлари

Менежмент тизимларини сертификатлаштириш идораларига қандай талаблар қўйилган?

2. Менежменти тизимини сертификатлаштириш идоралари риоя қилиши лозим бўлган тамойилларни тушунтиринг.

3. Сифат менежменти тизимини сертификатлаштириш идоралари қайси талаблар бўйича аккредитланади?

4. СМТ сертификатлаштириш учун сертификатлаштириш идораси қандай ишларни амалга ошириши лозим?

5. Сертификатлаштириш идораларини сертификатлаштириш аудитида қандай ишларни амалга оширади?

6. Сифат менежменти тизимини сертификатлаштиришда эксперт-аудиторларнинг вазифаларини ва уларга қўйилган талабларни тушутиринг.

7. Сифат менежменти тизимини сертификатлаштиришнинг қандай босқичлари мавжуд?

8. Сертификатлаштириш ишларни ташкиллаштириш нималардан иборат?

9. Ташкилот СМТ ҳужжатларини таҳлил қилиш қандай амалга оширилади?

10. “Жойида аудит”га тайёргарлик қандай ишларни қамраб олади?

11. “Жойида аудит”ни ўтказиш қандай амалга оширилади?

12. Сертификатлаштиришни яқунлаш, сертификатни рўйхатга киритиш ва тақдим этишда тартиби қандай ажарилади?

13. Сертификатлаштирилган СМТ инспекцион назорати қай тарзда ўтказилади?

МАЪРУЗА МАТНИ

1-Маъруза мавзуси:

СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ ВА СИФАТНИ БОШҚАРИШ БЎЙИЧА УМУМИЙ ТАЛАБЛАР ВА ҚОЙДАЛАР

Режа:

- 1.1. Сертификатлаштиришнинг ривожланиш тарихи
- 1.2. Сертификатлаштириш ва сифатни бошқаришнинг қонуний ва меъёрий асослари
- 1.3. Сертификатлаштириш ва сифатни бошқариш соҳасидаги атама ва таърифлар
- 1.4. Сертификатлаштириш тизимининг мақсади, вазифалари ва фаолият турлари

1.1. Сертификатлаштиришнинг ривожланиш тарихи

Ҳозирги вақтда сертификат деган атамани тез-тез учратиб турамыз. Бу қандай атама деб сўрасангиз турлича талқин олишингиз мумкин: кимдир бирор малака олганлик тўғрисидаги тасдиқловчи ҳужжат деса, яна кимдир, маҳсулотни сифати тўғрисидаги ҳужжат, баъзи бировлар эса маҳсулотни ҳудудимизга олиб кириш ёки олиб кетиш учун божхонага кўрсатилиши лозим бўлган ҳужжат деб таъриф беради. Ўйлаймизки, дарслигимизнинг ушбу бўлимларини ўқиб ва ўрганиб чиқиб шу билан бирга маълум кўникмага эга бўлганингиздан сўнг ушбу атамага албатта аниқ ва мукамал жавоб топасиз.

Сертификат сўзининг маъносини келтиришдан олдин мавзудан бироз четга чиқамиз.

Маълумки, Шарқ, жумладан Ўзбекистонимиз чет элларда нафақат гўзал табиати ва меҳнатсевар халқи билан, балки ўзининг кўзни камаштирадиган, ранг-баранг мева, сабзавот ва турли маҳсулотларга сероб бозорлари билан ҳам машҳурдир. Бундан ташқари, бизнинг бозорлардаги яна бир ўзгачалик ҳам бор. Агар расталар оралаб юрадиган бўлсангиз, сотувчилар, деҳқонлар мева-чевалардан узатиб, тотиб кўришни таклиф этишларини гувоҳи бўласиз (албатта, тотиб кўрганлик учун ҳақ сўралмайди). Буни тагида бир маъно ётадики, у ҳам бўлса, маҳсулотнинг сифатига харидорнинг ўзи баҳо берсин, яъни, таклиф қилинаётган маҳсулот сифати ва унга суралаётган нарх мутаносиб равишда белгиланаётганлигига ўзи ишонч ҳосил қилсин.

Қадимдан бизда бир тушунча бор. Харид пайтида савдо мукамал ва тўлиқ бўлиши учун учта томон иштирок этиши керак. Биринчи томон – олувчи (харидор), иккинчи томон – сотувчи (тайёрловчи) ва учинчи – холис томон. Учинчи томон сотилаётган буюм ёки маҳсулотга қўйилган нарх ушбу маҳсулот эга бўлган сифат кўрсаткичларига мутаносиб эканлиги тўғрисида кафолат берган. Бунда учинчи томон албатта маҳсулот тўғрисида ўзининг холисона фикрини ҳаққоний билдира олиши, жуда кўп вақтдан буён шу фаолият билан шуғулланаётганлиги сабабли сотилаётган маҳсулотнинг шу вақтда ва шу бозордаги нархи бир-бирига мос тушушини белгилай оладиган мутахассис бўлиши талаб этилади. Савдонинг бу тури асосан катта миқдордаги ёки қимматбаҳо харид пайтида қўлланилган бўлиб, бу ҳолатни ҳозир ҳам қорамол, кўй ёки от савдоларида учратишимиз мумкин. Ўртада турувчи холис томон (уларни даллоллар деб юритилган) савдони бир муқим бўлишига ёрдам бериб, савдо объектига хос бўлган сифат кўрсаткичларига тавсиф беради ва холисона баҳо беради. Бу шахсни ҳозирда кўп қўлланилаётган **брокер** билан тенглаштириш мақсадга мувофиқ эмас, чунки брокер сотилаётган ёки олинаётган маҳсулотнинг сифат кўрсаткичлари тўғрисида етарли баҳо бера оладиган шахс сифатида эмас, балки сотувчи томондан белгиланган нархда маҳсулотни сотиш ёки сотиб олиш билан шуғулланади. Биз сертификатлаштиришни тушунтириш мақсадида танлаган мисолимизда савдо тугагандан сўнг сотувчи томон ўз савдосидан, олувчи томон эса

харидидан ва савдо объектнинг мавжуд сифат кўрсаткичларидан ишонч ҳосил қилиб, қониқиш ҳиссига эга бўлади. Бу савдонинг яна бир муҳим хусусияти – учинчи ҳолис томон сифатида алоҳида ишончга ва нуфузга эга бўлган, ростгўй шахсларгина иштирок этиши мумкин. Биздаги мана шу савдо тури бир неча юз йиллардан бери мавжуд бўлиб, чет давлатларда сертификатлаштириш деб аталувчи фаолиятга айнан шу асос солган бўлса ҳам ажаб эмас.

Сертификатлаштириш гувоҳлик бериш, қайд ёки шаҳодат этиш, ишонч билдириш маъноларини билдирувчи **certifus** (лотинча) сўздан олинган бўлиб, керакли ишончлилик билан маҳсулотнинг муайян стандартга ёки техникавий ҳужжатга мувофиқлигини учинчи, ҳолис ва тан олинган томон тарафидан тасдиқлайдиган фаолиятни билдиради.

Саноат корхоналарида ишлаб чиқилаётган турли хил маҳсулотлар муайян сифат кўрсаткичларига эга бўлиши керак. Сифат кўрсаткичлари эса маълум, белгиланган талабларга мувофиқ /мос/ келиши лозим. Мувофиқлик ўз навбатида маълум стандартга ёки бошқа меъёрий ҳужжатларга мос келишини талаб этади. Мувофиқликни сертификатлаштириш (яъни тасдиқлаш) мумкин.

"Сертификатлаштириш" тушунчаси биринчи марта Халқаро стандартлаштириш ташкилоти Кенгашининг сертификатлаштириш масалалари бўйича махсус қўмитаси томонидан ишлаб чиқилиб ва бу муҳим тушунча "Стандартлаштириш, сертификатлаштириш ва синов лабораторияларининг аккредитлаш соҳаларидаги асосий атамалари ва уларнинг қоидалари" қўлланмасига киритилган.

Қайта ишланган Халқаро стандартлаштириш ташкилотининг қўлланмасида "сертификатлаштириш" атамасининг фақатгина изоҳлари берилган:

Сертификатлаштириш умумий атама бўлиб, маҳсулот, технологик жараён ва хизматларнинг сертификатлаштиришда /мувофиқликни тасдиқлашда/ учинчи томоннинг қатнашиши ва унга ҳолисона баҳо бериши тушунилади. Сифат тизимини баҳолаш соҳасидаги тараққиёт сифат тизимини сертификатлаштириш /ташкилотнинг сифатли маҳсулот ишлаб чиқариш имкониятларини сертификатлаштириш/ бўйича янги долзарб йўналишни келтириб чиқардики, ушбу йўналиш бугунги кунда кенг қўлланилиб, бозор иқтисодиётидаги рақобатбардошлик, ўзаро савдо-сотикнинг самараси ва истикболилик даражаларини белгилаб берадиган омиллардан асосийси сифатида сахнага чиқмоқда.

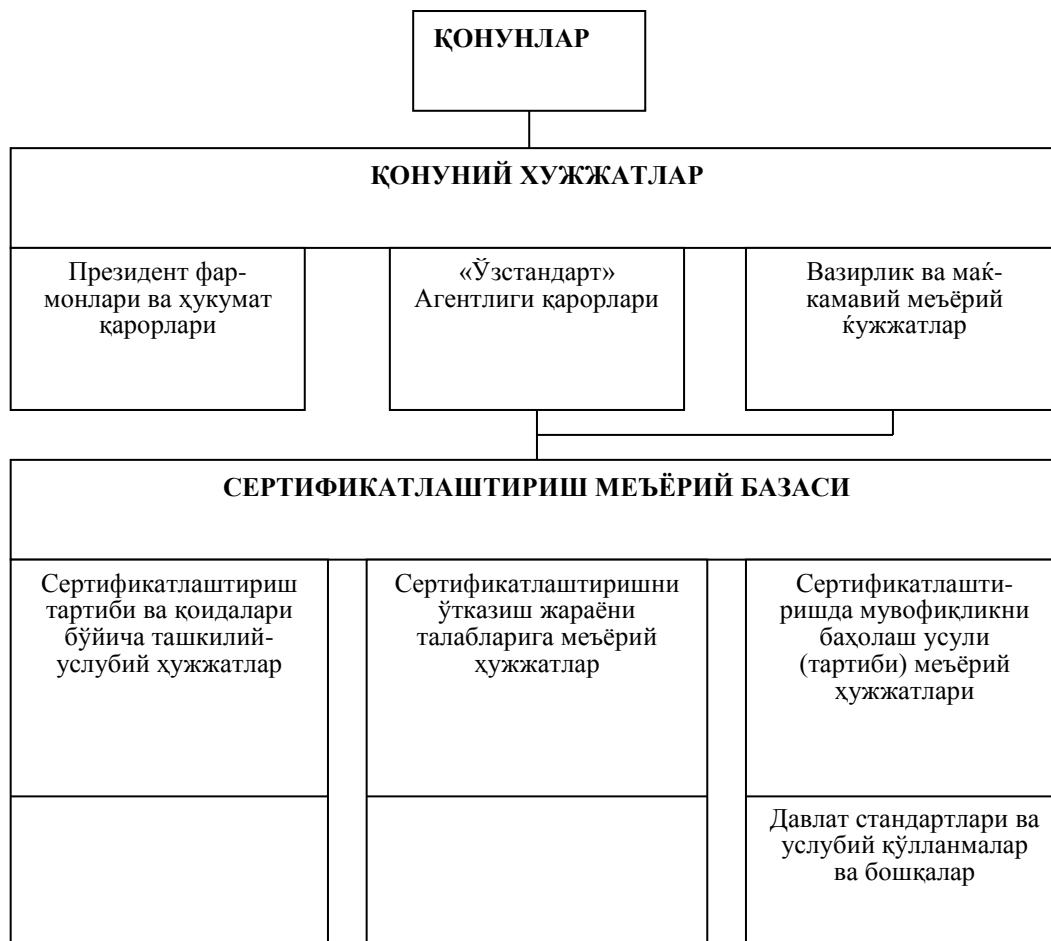
Ўзбекистон Республикаси мустақилликка эришгандан сўнг сертификатлаштириш соҳасида жуда катта ишлар амалга оширилди ва ҳозирги кунда ҳам бу соҳанинг ривожланиши, халқаро миқёсда тан олинishi устида «Ўзстандарт» агентлиги томонидан катта эътибор берилмоқда. Бинобарин, 1992 йил мустақилликнинг илк йилларидаёқ Вазирлар Маҳкамаси ҳузурида стандартлаштириш, метрология ва сертификатлаштириш Давлат маркази («Ўздавстандарт») ва кейинчалик, 2002 йилда, ушбу соҳани янада ривожлантириш ва такомиллаштириш мақсадида мустақил «Ўзстандарт» агентлиги ташкилотига айлантирилиши Ҳукуматимиз томонидан бу соҳага берилаётган аҳамиятнинг маҳсул сифатида қараш мумкин. Давлатимиз томонидан сертификатлаштириш ишларини ташкиллаштириш, уни тартибга тушириш ва бу соҳанинг қонуний асосини яратиш мақсадида 1993 йил «Маҳсулот ва хизматларни сертификатлаштириш тўғрисида»ги қонуннинг қабул қилиниши, бунинг натижасида ишлаб чиқарилаётган ва четдан олиб кирилаётган маҳсулотларнинг хавфсизлиги тўғрисида Қарорнинг қабул қилиниши, уни амалга ошириш мақсадида қатор чора-тадбирларнинг ишлаб чиқилиши ҳам айтиб ўтилган сўзларнинг яққол мисолидир.

1.2. Сертификатлаштириш ва сифатни бошқаришнинг қонуний ва меъёрий асослари

Ҳар қандай фаолият ёки йўналиш нима мақсадни кўзлашидан қатъий назар албатта қонунлаштирилиши, тартибга туширилиши, фаолиятни олиб бориш эса маълум меъёрий

хужжатлар асосида олиб борилиши талаб этилади. Худди шунингдек, сертификатлаштириш фаолияти ҳам бундан мустасно эмас.

Қуйида ушбу соҳанинг қонуний асоси ва қонуности хужжатлари тўғрисида тушунча бермоқчимиз. Сертификатлаштиришнинг қонуний ва меъёрий асослари ва базаси 1.1-расмда келтирилган.



1.1-расм. Сертификатлаштиришнинг қонуний ва меъёрий базаси.

Ўзбекистон Республикаси Олий Мажлиси томонидан сертификатлаштириш масалалари бўйича қабул қилинган қонунлар:

- Ўзбекистон Республикасининг «Маҳсулот ва хизматларни сертификатлаштириш тўғрисида»ги қонуни;
- Ўзбекистон Республикасининг «Стандартлаштириш тўғрисида»ги қонуни;
- Ўзбекистон Республикасининг «Озиқ-овқат маҳсулотлари сифати ва хавфсизлиги тўғрисида»ги қонуни;
- Ўзбекистон Республикасининг «Истеъмолчилар ҳуқуқини химоя қилиш тўғрисида»ги қонуни;
- Ўзбекистон Республикасининг «Ўсимликларни карантини тўғрисида»ги қонун;
- Ўзбекистон Республикасининг «Реклама тўғрисида»ги қонуни ва хоказолар.

Ўзбекистон Республикаси сертификатлаштириш миллий тизимининг асос бўлувчи меъёрий хужжатлари:

- O‘z DSt 1.10-93 Ўзбекистон Республикасининг стандартлаштириш давлат тизими. Асосий атамалар ва таърифлар;
- O‘z DSt 5.0:1998 Ўзбекистон Республикасининг сертификатлаштириш миллий

тизими. Асосий қоидалар;

– O‘z DSt 5.2-93 Ўзбекистон Республикасининг сертификатлаштириш миллий тизими. Сертификатлаштириш идорасига умумий талаблар;

– O‘z DSt 5.4-98 Ўзбекистон Республикасининг сертификатлаштириш миллий тизими. Текшириш ва назорат идораларига қўйиладиган талаблар;

– O‘z DSt 5.5:1999 Ўзбекистон Республикасининг сертификатлаштириш миллий тизими. Асосий атамалар ва таърифлар;

Ўзбекистон Республикасининг аккредитлаштириш тизими меъёрий ҳужжатлари:

– O‘z DSt 16.0-98 Ўзбекистон Республикасининг аккредитлаштириш тизими. Умумий қоидалар.

– O‘z DSt 16.1:1999 Ўзбекистон Республикасининг аккредитлаштириш тизими. Сертификатлаштириш идоралари ва текшириш идораларини аккредитлашни ўтказиш тартиби.

– O‘z DSt 16.2:1999 (EN 45013) Ўзбекистон Республикасининг аккредитлаштириш тизими. Сертификатлаштириш идораси ходимларига талаблар.

– O‘z DSt 16.3:2001 Ўзбекистон Республикасининг аккредитлаштириш тизими. Стандарт намуналарни тайёрлаш, аттестатлаш ва ишлатиш ҳукуқи бўлган юридик шахсларни аккредитлаш. Ташкиллаштириш ва ўтказиш тартиби.

– O‘z DSt 16.4:2001 (ИСО/МЭК 17025) Ўзбекистон Республикасининг аккредитлаштириш тизими. Синаш, ўлчаш лабораторияларига қўйиладиган умумий талаблар ва уларни аккредитлаш тартиби.

Шу билан бирга айтиб ўтиш керакки, 2007 йилнинг сентябр ойдан Ўзбекистонда синов ва калибрлаш лабораторияларини аккредитлашда янги халқаро стандарт «O‘z DSt ISO\IEC 17025:2007 «Синов ва калибрлаш лабораториялари компетентлигига қўйиладиган умумий талаблар»» жорий қилиниб, Миллий аккредитлаш тизимида аккредитацияга талабгор лабораториялар ушбу стандарт талаблари асосида текширилади.

Сифатни бошқариш меъёрий ҳужжатлари:

– O‘z RH 51-057:1997 Сифат тизими ҳужжатлари таркиби ва турлари. O‘z T 51-087:1999 Сифат тизими ҳужжатлаштирилган процедуралари ва таркибини аниқлаш бўйича тавсиялар;

– O‘z RH 51-090:1999 Сифат дастурини ишлаб чиқиш бўйича услубий кўрсатма;

– O‘z T 51-094:2000 Хизматларга сифат тизимини жорий қилиш тартиби;

– O‘z DSt ISO 9001:2009 Сифат менеджменти тизими. Талаблар.;

– O‘z DSt ISO 9000:2009 Сифат менеджменти тизими. Асосий қоида ва луғатлар (ISO 9000:2000);

– O‘z DSt ISO 9004:2009 Сифат менеджменти тизими. Сифатни яхшилаш бўйича тавсиялар (ISO 9004:2000, IDT);

– O‘z DSt ISO 10006:2005 Сифат менеджменти тизими. Сифат менеджменти лойиҳаси бўйича раҳбарий кўрсатма (ISO 10006:2003, IDT);

– O‘z DSt ISO 10007:2004 Сифатни маъмурий бошқариш. Маъмурий бошқариш конфигурацияси бўйича раҳбарий кўрсатма;

– O‘z DSt ISO 10013:2001 Сифат бўйича қўлланмани ишлаб чиқиш бўйича услубий кўрсатма;

– O‘z DSt ISO/TP 10014:2004 Сифатни иқтисодий бошқариш бўйича раҳбарий кўрсатма;

– O‘z DSt ISO 10015:2003 Сифатни бошқариш. Ўқитиш бўйича раҳбарий кўрсатма;

– O‘z DSt ISO/TR 10017:2005 Сифат менеджменти тизимини ҳужжатлаштириш бўйича тавсия. O‘z DSt ISO 9001:2009 доирасида статистик усулларни қўллаш бўйича

рахбарий кўрсатма;

– O‘z DSt ISO 19011:2004 Сифат менежменти тизими ва/ёки экологик менежменти тизими аудити бўйича рахбарий кўрсатма.

1.3. Сертификатлаштириш ва сифатни бошқариш соҳасидаги атама ва таърифлар

Мазкур курсда қўлланиладиган атама ва таърифлар ИСО/МЭК 2, O‘z DSt ISO 9000:2002, O‘z DSt 5.5 стандартларига мос бўлиб қуйидаги атама ва таърифлар мутаносиблик билан қўлланилади:

Сертификатлаштириш жараёни, шундай услубки, унда воситачи ҳисобланмиш – учинчи томон ёзма равишда гувоҳлик билдириб, маҳсулот, жараён ёки хизматни қўйилган талаблар даражасига мослигини эътироф қилади.

Саноат корхоналарида ишлаб чиқарилаётган турли хил маҳсулотлар муайян кўрсаткичларга жавоб бериши керак. Бу кўрсаткичлар эса маълум белгиланган талабларга мувофиқ /мос/ келиши лозим. Мувофиқлик ўз навбатида маҳсулот ёки хизматларнинг маълум стандартга ёки бошқа меъёрий ҳужжатлардаги шу маҳсулот ёки хизматларга белгиланган кўрсаткичларга мос келишини талаб этади. Мувофиқликни сертификатлаштириш мумкин. Хўш сертификатлаштириш тушунчаси нима?

Сертификатлаштириш деганда талаб этилган ишончлилик билан маҳсулотнинг муайян стандартга ёки техникавий ҳужжатга мувофиқлигини тасдиқлайдиган фаолият тушунилади.

"Сертификатлаштириш" тушунчаси биринчи марта Халқаро стандартлаштириш ташкилоти Кенгашининг сертификатлаштириш масалалари бўйича махсус кўмитаси томонидан ишлаб чиқилиб, унинг "Стандартлаштириш, сертификатлаштириш ва синов лабораторияларининг аккредитлаш соҳаларидаги асосий атамалари ва уларнинг қоидалари" қўлланмасига киритилган.

Мувофиқлик - атамаси маҳсулот, жараён, хизматга белгиланган барча талабларга риоя қилишни ўз таркибига олади. Бунда мувофиқликни учта кўриниши - **мувофиқлик баёноти, мувофиқликни аттестатлаш, мувофиқликни сертификатлаштириш** деган тушунчалар мавжуд. Мувофиқлик баёноти деб етказиб берувчининг маҳсулот, жараён ва хизматларнинг аниқ бир стандартга ёки бошқа меъёрий ҳужжатга тўла-тўқис мувофиқлиги хақида бутун маъсулиятни ўз устига олганлигини баён этишига айтилади. Бу атамани сўнгги вақтларда "ўз-ўзини сертификатлаштириш" тушунчаси билан алмашилаётгани қайд қилинмоқда. Ўз-ўзини сертификатлаштириш деганда маҳсулот ишлаб чиқарувчи томон бутун маъсулиятни ўз зиммасига олган ҳолда маҳсулотнинг талаб этилган даражада сифатлилиги хақидаги кафолатни ўз зиммасига олади.

Мувофиқликни аттестатлаш деганда учинчи томон тарафидан "синов лабораториясининг баёноти" тушунилиб, маълум намуна маҳсулотга бўлган талабларни белгилловчи маълум стандартлар ёки бошқа ҳужжатлар билан мувофиқ эканлигини баён этишига айтилади.

Сертификатлаштириш жараёни деганда маҳсулот /буюм, мол/ ёки хизмат муайян стандарт ёки техникавий шарт талабларига мос келишини тасдиқлаш мақсадида ўтказиладиган фаолият тушунилиб, ушбу фаолият натижасида маҳсулот /буюм, молнинг/ ўрнатилган талабларга истеъмолчини ишонтирадиган тегишли ҳужжат – сертификат берилади.

Яна бир зарур атамалардан бири "сертификатлаштириш тизими" бўлиб у қуйидагича таърифланади: **Сертификатлаштириш тизими** - мувофиқликнинг сертификатлаштириш фаолиятини ўтказиш учун иш тартиби қоидаларига ва бошқаришига эга бўлган тизимдир.

"Сертификатлаштириш тизими" атамасидан ташқари Сертификатлаштириш схемаси /схема сертификации/ киритилиб, ушбу фаолият мувофиқликни сертификатлаштиришда учинчи томон фаолиятининг олиб борадиган иш ҳажми, кетма-

кетлиги, тартиби ва сертификатлаштириш субъекти билан ўзаро муносабатини белгилайди.

Сертификатлаштириш фаолиятида қўлланиладиган учта тушунча тўғрисида тўхталиб ўтамыз: сертификатлаштириш тизимидан фойдаланиш, сертификатлаштириш тизимида қатнашувчи ва сертификатлаштириш тизими аъзоси.

Сертификатлаштириш тизимидан фойдаланиш – гувоҳнома талабгорига сертификатлаштириш тизимининг қоидаларига мувофиқ берилган сертификатлаштиришдан фойдаланиш имконияти тушунилади.

Сертификатлаштириш тизимида қатнашувчи – деб ушбу тизимнинг қоидаларига биноан фаолият кўрсатадиган, лекин тизимни бошқариш имкониятига эга бўлмаган сертификатлаштириш қатнашувчиси тушунилади.

Сертификатлаштириш тизими аъзоси деганда ушбу тизимнинг қоидаларига биноан фаолият кўрсатадиган ва тизимни бошқаришда маълум даражада иштирок эта оладиган сертификатлаштириш қатнашувчиси тушунилади.

Сертификатлаштириш икки хил бўлади: **мажбурий** ва **ихтиёрий**. Ишлаб чиқарилган ёки истеъмол этиладиган маҳсулот учун унинг ташқи муҳитга, инсон саломатлигига таъсири асосий мезон ҳисобланади. Ташқи муҳитга, инсон саломатлиги ва унинг хавфсизлигига тўғридан-тўғри таъсир кўрсатувчи маҳсулотлар, мажбурий сертификатлаштирилиши мақсадга мувофиқ бўлади, ундай маҳсулотлар рўйхати Давлат томонидан тасдиқланиб, бу рўйхатга киритилмаган маҳсулотлар эса сертификатлаштирилиши ихтиёрийдир.

Мажбурий сертификатлаштириш деганда сертификатлаштириш ҳуқуқида эга бўлган идора томонидан тасдиқланган рўйхатга киритилган маҳсулот, жараён, хизматнинг стандартлардаги талабларга мувофиқлигини тасдиқлаш тушунилади.

Ихтиёрий сертификатлаштириш деганда ишлаб чиқарувчи /бажарувчи/, сотувчи /таъминловчи/ ёки истеъмолчи ташаббуси билан ихтиёрий равишда ўтказиладиган маҳсулот сертификатлаштирилиши тушунилади.

Ҳозирги шароитда ташқи мамлакатлар билан савдони, мамлакатлараро иқтисодий алоқаларни, фан ва техникани ривожланиши учун, ҳамда чиқарилаётган маҳсулотларни сифатини яхшилаш, уларнинг рақобатдошлик қобилиятини ошириш учун мунтазам равишда синовлардан ўтказиш эҳтиёжи ортиб бормоқда. Синовларни кўпинча учинчи томон деб аталувчи ташкилот амалга оширади. Учинчи томон тарафидан олиб бориладиган сертификатлаштириш ишлаб чиқарувчиларнинг ишончига сазовор бўлмоқда ва шу сабабли бундай йўл кенг қўлланилиб, самарали олиб борилмоқда. Турли мамлакатларда учинчи томон тарафидан бажарилаётган сертификатлаштириш тизимини ташкил этиш амалда шуни кўрсатмоқдаки, уни турлича ташкил қилиш мумкин экан. Сертификатлаштириш тарихини кўриб чиқадиган бўлсак бу фаолият билан ишлаб чиқарувчи ассоциациялар, йирик истеъмолчилар, стандартлаштириш миллий ташкилотлари шуғулланиб турли тизимларни яратганлар. Масалан, Франция ва Англияда 60-йиллар бошида истеъмолчилар томонидан ҳарбий мақсадлар учун ишлатиладиган электроника маҳсулотларини сертификатлаштириш тизими яратилди.

Сертификатлаштириш тушунчаси кенг маънода учинчи томон тарафидан ўтказиладиган техникавий меъёрга, иш услубига, қоидага мувофиқлигини қамраб олган ҳар қандай текширувдир. Шунинг учун сертификатлаштиришни текширув деб ҳисоблаб, босим остидаги идишларни, портлаш хавфидан ҳимояланган қурилмаларнинг, кемаларнинг, сузиш воситаларининг, тайёраларнинг, авиация қурилмаларининг, атом реакторларининг ва тоғ техникасининг ишлатилишдаги хавфсизлигини таъминлаш мақсадида техникавий назорат ўрнатувчи идоралар шартли текширувни амалга оширади.

Аккредитация – бу нуфузли идора томонидан, бошқа бир ташкилот ёки шахсни расмий равишда аниқ ишларни бажаришда тўла ҳуқуқли ваколат берилганлигини эътироф этишидир.

Маҳсулот – маълум фаолият ёки жараён натижасидир. Маҳсулот тушунчасига

қуйидагича изоҳлар келтирилган:

1. Маҳсулотнинг тўртта тоифаси бор:

- хизматлар (юк ташиш, банк хизмати, суғурта фаолияти ва х.з.);
- дастурий воситалар (компьютер дастури, луғат, ўқув дастурлари);
- техник воситалар (моторнинг қисми);
- қайта ишланадиган материаллар.

Маҳсулотнинг турлари унинг турли умумий тоифаларига кирадиган вазифалар ёки шу вазифани бажариш учун қўлланилаётган элементларни ўз таркибида мужассам қилиниши билан белгиланади. Маҳсулотни хизматлар, дастурий воситалар, техник воситалар ёки қайта ишланадиган материаллар қаторига киритиш шу маҳсулот учун белгиланган вазифанинг устунлик қиладиган элементига боғлиқ. Масалан, етказиб бериладиган маҳсулот - "автомобиль", - техник воситалар (масалан, шиналар), қайта ишланадиган материаллар (ёнилғи, совутиш суюқлиги), дастурий воситалар (моторни дастурли бошқариш, ҳайдовчи учун қўлланма) ва хизматлар (автомобилдан фойдаланиш тўғрисидаги сотувчи томонидан бериладиган тушунтиришлар) дан иборат.

2. **Хизмат** - етказиб берувчи ва истеъмолчининг ўзаро ҳамкорлигида амалга оширилган камида битта ҳаракат натижасидир. Хизматлар одатда номоддий бўлади. Хизмат кўрсатиш қуйидагиларни ўз ичига олиши мумкин:

- истеъмолчи етказиб берган моддий маҳсулот устида бажарилган фаолият (масалан, таъмир талаб автомобиль);
- истеъмолчи етказиб берган номоддий маҳсулот устида бажарилган фаолият (масалан, солиқ миқдорини аниқлаш учун зарур бўлган даромад тўғрисида ариза);
- номоддий маҳсулотни бериш (масалан, билимларни бериш маъносидаги ахборот);
- истеъмолчилар учун қулай шароитларни яратиш бериш (масалан, меҳмонхоналарда ва ошхоналарда).

Дастурий восита ахборотга эга бўлади ва у одатда номоддий бўлади, шунингдек ёндашувлар, операциялар ёки процедуралар шаклида ҳам бўлиши мумкин.

Техник восита одатда моддий бўлади ва унинг миқдори ҳисоблаб топиладиган тавсиф билан ифодаланади. Қайта ишланадиган материаллар одатда моддий бўлади ва уларнинг миқдори узлуксиз тавсиф билан ифодаланади. Техник воситалар ва қайта ишланадиган материаллар кўпинча товар (маҳсулот)лар деб аталади.

Услугият (методика) – фаолиятни расмий амалга ошириш йўлидир.

Изоҳ: Услугиятлар маълумки, одатда ҳужжатлаштирилади.

Ҳужжатлаштирилган услублар ўзида қуйидагиларни ифода этади:

- фаолиятни мақсади ва доираси;
- ким томонидан ва нима бажарилиши керак;
- қачон, қаерда ва қай тарзда амалга оширилиши керак;
- қандай манбаалар, ҳужжатлар ва қандай жиҳозлар ишлатилиши керак;
- булар қай йўсинда назорат қилиниши ва қайд этилиши керак.

Услугиятлар маълумки, одатда, бир неча ходимларни жавобгарлик ва ваколатини аниқлайди ҳамда сифат соҳаси дастурига ёки хусусиятларга таянади.

Ишчи йўриқномалари кўпинча услублурдан ёки технологиядан кўчирма бўлади ва бир ходимга ёки иш ўринга ёзилади, шу сабабли танячга эҳтиёж сезилмайди.

1.4. Сертификатлаштириш тизимининг мақсади, вазифалари ва фаолият турлари

Сертификатлаштириш тизимининг мақсади мувофиқликни сертификатлаштиришни амалга ошириш учун тадбирлар, тартиблар ва бошқарув коидаларини ишлаб чиқишдир.

Сертификатлаштириш тизимининг асосий вазифалари қуйидагилар:

– сертификатлаштиришда қўлланиладиган ҳужжатларнинг ягона тизимини ташкил қилиш;

– ягона атама ва таърифларни ишлаб чиқиш;

– бир турдаги маҳсулотларни сертификатлаштиришнинг қоида ва тартибларини ишлаб чиқиш;

– сертификатлаштириш учун ўтказиладиган синовларнинг қоидаларини ишлаб чиқиш (бундан кейин сертификатлаштириш синовлари);

– сертификатлаштириш қатнашчиларининг давлат бошқарув идоралари билан ўзаро ҳамкорлик тартибларини аниқлаш.

Сертификатлаштириш миллий тизими Ўзбекистон Республикасининг қонуний ва меъёрий ҳужжатларига мувофиқ фаолият олиб боради.

Ўзбекистон Республикасининг сертификатлаштириш миллий тизимида қуйидаги фаолият турлари олиб борилади:

– Маҳсулот ва хизматларни сертификатлаштириш;

– Сифат тизимларини ва ишлаб чиқаришларни сертификатлаштириш;

– Мажбурий сертификатлаштириш қоидаларига риоя қилиниши устидан назорат олиб бориш;

– Юқоридаги келтириб ўтилган фаолият йўналишлари бўйича эксперт-аудиторларни тайёрлаш ва аттестатлаш каби фаолит турларини юритади.

Бундан ташқари ҳозирги вақтда Ўзбекистон Республикаси Аккредитлаш тизими ҳам мавжуд бўлиб у қуйидаги фаолият турларини олиб боради:

– Синаш лабораторияларини (марказларини) аккредитлаш;

– Бир турдаги маҳсулотларни сертификатлаштириш бўйича идораларни аккредитлаш;

– Сифат тизимлари ва ишлаб чиқаришларни сертификатлаштириш идораларини аккредитлаш;

– Текшириш идораларини аккредитлаш;

– Сертификатлаштирилган маҳсулот, сертификатлаш-тирилган сифат тизимлари ва ишлаб чиқаришлар, аккредитланган идоралар ва синаш лабораториялари (марказлари)ни инспекцион текшириш;

Ўзбекистон Сертификатлаштириш Миллий Тизими сертификатлаштириш билан шуғулланувчи чет давлатлар тизими ва ташкилотлар, ҳамда шахслар учун сертификатлаштириш тизими қоидаларини тан олиш шарти билан очиқ деб ҳисобланади.

Сертификатлаштириш маҳсулотлар, жараёнлар ва хизматларнинг қуйидаги талабларга мувофиқлигини ёки номувофиқлигини тасдиқлаш бўйича иш олиб боради:

– Давлатлараро стандартларга (МХД – мустақил ҳамдўстлик давлатлари);

– Маҳсулотга бўлган талабларни белгиловчи Ўзбекистон Республикаси ҳудудида қабул қилинган ва расман нашр қилинган меъёрий ҳужжатларга (кейинчалик МХ);

– Ўзбекистон Республикаси сертификатлаштириш Миллий тизимида Сертификатлаштириш Идораси сифатида аъзо бўлган сертификатлаштириш тизимлари доирасидаги халқаро ва миллий чет эл стандартларига.

Ўзбекистон Республикасининг сертификатлаштириш миллий тизими қуйидаги тизимлар билан ўзаро боғланишда фаолият олиб боради:

– Ўзбекистон Республикасининг давлат стандартлаштириш тизими (O'z DST);

– Ўзбекистон Республикасининг ўлчашлар бирлигини таъминлаш давлат тизими (O'z O'DT);

– Ўзбекистон Республикасининг аккредитлаш тизими (O'z AT);

– МДХ давлатларининг сертификатлаштириш миллий тизимлари, шунингдек, бу ишни бошқариш учун махсус ҳуқуқга эга бўлган давлат бошқарув идоралари бошчилигида фаолият кўрсатаётган мувофиқликни текширувчи бошқа тизимлар

(Давтоғконтехназорати, Соғлиқни сақлаш вазирлиги, Давлат табиатни муҳофаза қилиш қумитаси, Ўзбекистон Республикасининг Давлатархитектқурилиш қумиталари) билан ўзаро боғлиқликда фаолиятини олиб боради.

Назорат саволлари

1. Сертификатлаштиришнинг ривожланиш тарихини тушунтиринг.
2. Сертификатлаштириш ва сифатни бошқаришнинг қонуний ва меъёрий асослари нималардан ташкил топган?
3. Сертификатлаштириш ва сифатни бошқариш соҳасига оид қандай атама ва таърифларни биласиз?
4. Сертификат нима?
5. Сертификатлаштириш ва сертификатлаштириш тизими нима?
6. Сертификатлаштириш тизимининг мақсади ва вазифалари нималардан иборат?
7. Сертификатлаштириш фаолиятининг қандай турлари мавжуд?
8. Мажбурий ва ихтиёрий сертификатлаштиришни тушунтиринг.

Фойдаланиладиган адабиётлар рўйхати:

1. Абдувалиев А.А. и др. «Основы стандартизации, сертификации, метрологии и управления качеством продукции». Учебное пособие. - Ташкент: Издательство ТГТУ, 2002. - 287 с.
2. Абдувалиев А.А., Латипов В.Б., Умаров А.С., Алимов М.Н., Бойко С.Р., Хакимов О.Ш., Хван В.И. Стандартизацiя, метрология, сертификатлаштириш ва сифат. Ўқув қўлланма. Тошкент, СМСИТИ, 2008 й. – 267 б.
3. Аристов, О. В. Управление качеством: учебник / О. В. Аристов. - М.: ИНФРА-М, 2006. - 238 с.: ил.
4. Ахмедов Б.М., Абасов А.А. Система менеджмента качества – основа конкурентоспособности. Изд. «Асп-Матбуот». 2004. 96с.
5. Ахмедов Б.М., Исмагуллаев П.Р., Туробжонов С.М., Юсупов Э.Д., Тураев Ш.А. Основы системы менеджмента качества. Изд-во ИПТД «Узбекистан», - Ташкент, 2009. – 208 с.

**2-Маъруза мавзуси:
СИФАТ МЕНЕЖМЕНТИ ТИЗИМИ КОНЦЕПЦИЯСИ ВА УМУМИЙ ҚОИДАЛАРИ****Режа**

- 1. Сифат менежменти тизими концепцияси**
- 2. Сифат менежменти тизимининг тамойиллари.**

2.1. Сифат менежменти тизими концепцияси

Юқори сифатли маҳсулот, хизматлар, ишлар ва жараёнлар рақобатбардошликнинг кўпроқ аҳамиятга эга бўлган муҳим таркибий қисми бўлиб ҳисобланади. Улар сотиш ҳажми ва даромадни кўпайишига асос бўлиб хизмат қилиб, бутун жамият ва ҳар бир инсоннинг талабларини кўпроқ қондиришга имкон беради, ҳамда мамлакатнинг ва ҳар бир корхонанинг обрўсини белгилайди.

Саноати ривожланган мамлакатларда фирмалар рақобатчиликнинг жудда қаттиқ шароитида турадилар, бунда эса сифат менежменти тизими муваффақиятли таъсир этмоқда. Бироқ, бундай бир қанча тизимлар илгари машҳур бўлган маҳаллий комплекс сифатни бошқариш тизимига ўхшайди.

Ҳозирги вақтда СМТ таркиби ва моҳияти бир неча халқаро стандартлар билан тартиблаштирилади (масалан, ISO 9000 серияли). Бу стандартлар сифат менежмент тизими талабларига мувофиқ ишлаб чиқарувчи шартнома шартларини бажариши ва сифати бирқарор маҳсулотларни етказишга ишончни таъминлади. Чет элда, ҳар бир маҳсулот етказиб берувчининг албатта ўзида сифат менежмент тизими мавжуд бўлиши мажбурий қоидалардан бири бўлиб ҳисобланади. Маҳаллий корхоналар халқаро стандартлар талабларни қондирадиган сифат менежменти тизимисиз, четлаб ўтаолмайдилар. Шундай экан, хорижий ва маҳаллий истеъмолчилар талабларини қондирувчи, юқори сифатли маҳсулотни яртишнинг муҳим шартлари сифатида сифат менежмент тизимига кўпроқ эътибор бериш лозим.

Бошқаришда ҳар доим қаерда муваффақиятни таъминлаш лозимлиги ва якуний натижада бошқарувда барча мақсадларга эришилганлини аниқлашга кўпроқ эътибор берилиш муҳим йўналишларни белгилайди. Бундай йўналиш бозор иқтисодиёти шароити учун сифат менежмент тизими бўлиб ҳисобланиб, бу йўналишни тезроқ ривожлантиришда замонавий СМТ яратиш лозим. Кўп йиллардан бери ривожланган мамлакатларда бозор иқтисодиёти тури билан умумий сифатни бошқариш тизими (TQM) номланган тизимга эътиборни кучайиши кузатилмоқда. Бундай бошқариш фақатгина йирик саноат корхоналарни қамраб олиб, шунингдек, ўрта ва кичик ишлаб чиқариш корхоналарни, айниқса маҳсулотни чет элга экспорт қилувчиларни ҳам қамраб олган. Сифат менежменти бўйича ишларда минимум иккита ўзаро боғланган талабларини қондириш лозим: 1) истеъмолчиларнинг талабларини; 2) ишлаб чиқарувчи - корхона эҳтиёжи ва қизиқишларини.

Замонавий менежмент учун фундаментал саволлар қаторида “нима?”, “қанча?”, “ким?”, “қандай?” сифатли маҳсулот ишлаб чиқариши лозим, асосий савол “қандай ёндошиш” ёрдамида қилиш мумкинлигига жавоб топиш лозим.

Кўпроқ сифат менежментига реал ёндашув бозор шароитида истеъмолчиларнинг талабларини қондиришни, алоҳида корхонада сифат соҳасида ва маҳсулот рақобатбардошлиги таъминлашга, ҳам миллий хўжалик миқёсида тўлиқлиги, тизимлилиги бўлиб ҳисобланади. Моҳиятига кўра интеграцияли ёндашув жараёнли ва бошқа ёндашувларни ўз ичига олади.

Вақт ўтиши билан доимо сифат менежменти тизими концепцияси ривожланди, натижада умумий сифатни бошқариш тизими (TQM) замонавий концепцияга айланди ва ўз ичига қуйидаги тизимли тамойилларни олади:

– барча ходимларни ва истеъмолчиларни сифатни яхшилашга мақсадли жалб этиш;

– сифат менежменти бўйича ўтказилган барча ишлар, жараён кўринишида барча қатнашчилар томонидан амалга оширилишини мўлжаллаш;

– барча ходимларни, сармоядорларни ва шахсий мулк эгаларининг қизиқишларини инобатга олиш;

– сифат менежментининг барча жараёнларини тизимли такомиллаштириш.

Умумий сифат фалсафаси қоидаларига асосан бозор мунособатларга нисбатан дунё қарашни янгича бошқариш. Бу фалсафада сертификатлаштиришга муҳим ўрин ажратилган.

Шуни айтиш лозимки, умумий сифат менежментининг ривожланиш даври бошқарувнинг юқори звеносидан кучли эътиборни талаб қилиб, ҳар қандай корхонанинг ходимлари эҳтиёжини қондириш талаби оширилиб боради. Шу мунособат билан ходимларни юқори сифатли меҳнат натижаларга ўз-ўзини мотивациялаш кенг ривожланиши лозим бўлиб, ўзига ўзи баҳо беришнинг турли усуллардан фойдаланишни талаб қилади (шунингдек, халқаро, миллий ва бошқа сифат соҳасидаги мукофотлар асосида, масалан М. Болдридж мукофоти, сифат бўйича Европа мукофотлари ва бошқалар). Буларни барчаси ISO 9000, ISO 14000, QS-9000 серияли ва бошқа стандартларни кенг жорий қилишга сабаб бўлади.

Сифат менежментининг ривожланишининг ушбу даврида янги тизимга ўтиш, таъминотчилар билан ўзаро мунособатлар, кириш ва қабул қилиш синови ва назоратларини минимумга келишини тавсифлайди. Бундан ташқари, “ўз вақтида” маҳсулотни етказиб бериш ва комплекс инновацион дастурлар тизимини ҳамма жойларда жорий қилиш истеъмолчиларнинг талабларини максимал қондиришга йўналтирилган. Умумий ҳолатда замонавий умумий сифатни бошқариш методологияси — TQMни қуйидаги хусусиятлар билан белгилаш керак:

– сифат менежменти ва умумий сифатни бошқариш тизимига айланишида аҳамиятли ўзгаришларни вужудга келтириб, янги авлод менежментидек, инновацион ривожланиш негизи асосида иқтисодий муаммоларни ечиш;

– сифат менежменти процедурасидан кенг фойдаланиш;

– сифат муаммоларини ечишда кенг кўламли инструментал усулларни ишлатиш (масалан, инструментал назорат ва сифат менежменти, сифатни режалаштириш усули, статистик сифатни бошқариш, стратегик менежмент ва бошқалар).

Сифат менежментни барча илмий асосланган тамойиллар негизи асосида амалга ошириш лозим ва уларни умумий, умум тизимли, махсусларга ажратиш мумкин.

Сифат менежменти умум тизимли тамойилни кўриб чиққанда, айтиш лозимки, асосан ва умумий (негизли, асос соладиган) бошланғич тамойил бўлиб, бу сифат менежментини тизим кўринишда тасаввур этиш ҳиобланади. Бундан келиб чиқадики, сифат менежменти - бутун корхонани тизимли менежментини чекланган таркибий қисмидир. Табиийки, сифат менежменти тизими ўзидан ўзи ишлай олмайди, бошқа менежмент тизимлар билан ўзаро боғланган ва алоқадордир. Шунинг учун, сифат менежментда олдиндан умумий ҳолисона менежмент тамойилларидан фойдаланилади (демократик марказлашган баланслаш, модий ва маънавий рағбатлантириш, яққа бошчилик ва жамоатчилик, делегатлик ҳуқуқига эга бўлиш, менежментга ишчиларни қизиқиши ва фаол иштирок этиши, мерос ва х.к.)

Шулар қаторида сифат менежментига асосий ижтимоий бошқариш тамойилларни ишлатиш мақсадга мувофиқ ва уларга қуйдагилар тегишли:

1) *мақсадга эришиш* - муносиб усул ёки тизим ёрдамида кўзланган мақсад амалга ошади;

2) *бўлиниш* – шаклланадиган тизим декомпозициясига эришиш, тизимнинг тизим ости ва элементларга бўлиниши;

3) *иерархия* - кўп даражали тизим таркиби ёрдамида делегатлик ҳукуқи ҳисоби билан муносиб бошқариш амалга ошади (бўлим, майдон-жой, цех, бригада ва х,к);

4) *комплектлик* эришилган ўзаро боғланиш вижудга келган тизим, элемент, маҳсулотнинг циклик босқичи, иерархия даражаси ва комплекс ташкил этилган иктисодий, ижтимоий, илмий-техникавий, ишлаб чиқариш ва бошқа тадбирлар сифатни бошқаришда фойдаланилади;

5) *ўзаро боғлиқлик*, вужудга келган сифат менежменти тизими ва бошқа менежмент тизимлари билан ўзаро боғлиқлиги ёрдамида амалга ошади (бир мақсадни ўрнатиш бошқа мунособатларга ёки ўзаро боғланган бир неча тизимлар мақсадини ўзаро боғлиқ жараёнларни муваффақиятли амалга ошириш);

6) *туташтириш (боғланиш)* сифат менежменти умумий функцияларни (бошқариш жараёнларини туташтириш) тизимда бажарилишини амалга ошириш, тизим ости ва умумий функционал циклини тўлиқ элементи, шу жумладан, башоратлаш ва режалаштириш, ташкилот ишларини ташкиллаштириш, мувофиқлаштириш ва ҳоказо;

7) *тизимлилик* сифат менежментининг барча ишларини бажарилишини узок вақт давом этишини ва ҳаракатнинг давомийлигини доимо аниқлайди.

8) *мерос ва намоён бўлиши*, тизимни яратишда ҳамда такомиллаштиришда ва унга ҳаракат қилинганда илғор маҳаллий ва чет эл сифат менежменти тизими тажрибасидан фойдаланиш билан ифодалаш мумкин;

9) *осон ва тушунарли бўлиши*, ҳар бир ишчини, сифат менежментига фақатгина маҳсулотга эмас, балки бутун корхонада рақобатбардошликни таъминлашга алоқадорлигини тушиниш орқали эришилади.

2.2.Сифат менежменти тизимининг “Истеъмолчига мўлжаллаб иш қилиш” тамойили.

Истеъмолчига мўлжаллаб иш қилиш.

Ташкилотлар ўзининг истеъмолчиларига тобэ бўлади ва шунинг учун уларнинг жорий ва келгусидаги эҳтиёжларини тушуниши, уларнинг талабларини бажариши ва кутганидан ҳам ортиқ яхши натижага эришиши лозим.

O'z DSt ISO 9000:2009

Ташкилот ўзининг истеъмолчиларига тобе бўлади ва шунинг учун уларнинг жорий ва келгусидаги эҳтиёжларини тушуниши ва уларнинг талабларини бажариши ва кутганларига эришишини таъминаши лозим. Бунинг учун ташкилотнинг юқори раҳбарияти ташкилотда қуйидагилар ёрдамида истеъмолчиларга мўлжалланган муҳитни яратиши лозим:

А) менежментга (бошқарувга) дучор қилинган ва натижавийлиги ва самарадорлиги нуқтаи-назардан яхшилашни тушуниш мумкин бўлган тизими ва жараёнларни аниқлаши;

Б) жараёнларни бошқариш ва бажарилишининг натижаийлиги ва самарадорлигини, ҳамда ташкилотнинг фаолиятдан қаноатланганлигини аниқлаш учун маълумот ва кўрсаткичларни таъминлаши.

Истеъмолчиларга уларни эҳтиёжини ва истагини қондириши хусусиятлари мавжуд бўлган маҳсулот керак. Бу эҳтиёж ва истаклар одатда истеъмолчилар талаблари бўлиб ҳисобланади ва маҳсулотнинг техникавий шартларида намоён бўлади. Талабларни ташкилотнинг ўзи ёки истеъмолчиларнинг контрактларида ўрнатилган бўлиши мумкин. Ихтиёрий ҳолда ҳам маҳсулот мақбуллигини якуний натижада истеъмолчи ўрнатади.

Мадомики, истеъмолчиларнинг эҳтиёжи ва истаклари ўзгарар экан, ташкилот маҳсулот сифатини ва унинг рақобатбардошлигини янада яхшилашга эришиш мақсадида ўз фаолиятини доимий такомиллаштириши, техниканинг ривожланиши ва рақобатчиликга боғлиқ таъйиқларни синаши лозим. “Истеъмолчига мўлжалланганлик” тамойилини қўлланилиши – бу (контракт) шартномаларда қайд этилган истеъмолчи талабларини

оддийгина расмий қаноатлантириш эмас, балки, истеъмолчиларнинг келгусидаги хоҳишлари ва айтмаган хоҳишларини ўйлаб топиш ва уларни бажаришга интилишдир.

“Истеъмолчиларга мўлжалланганлик” тамойили ISO 9000 серияли стандартларида келгуда ривожлантириш тариқасида ифодаланган. Узоқ муддатли режалаширилган бизнес ва уни ташкиллаштиришни муваффақиятлилигини таъминлаш мақсадда олтига қизиқувчи ташкилотлар: истеъмолчилар, ҳиссадорлар – бизнес эгалар, ташкилот ишчилари, таъминотчилар, инвесторлар, давлат ва жамият фаолияти натижаларида тавсия этилади.

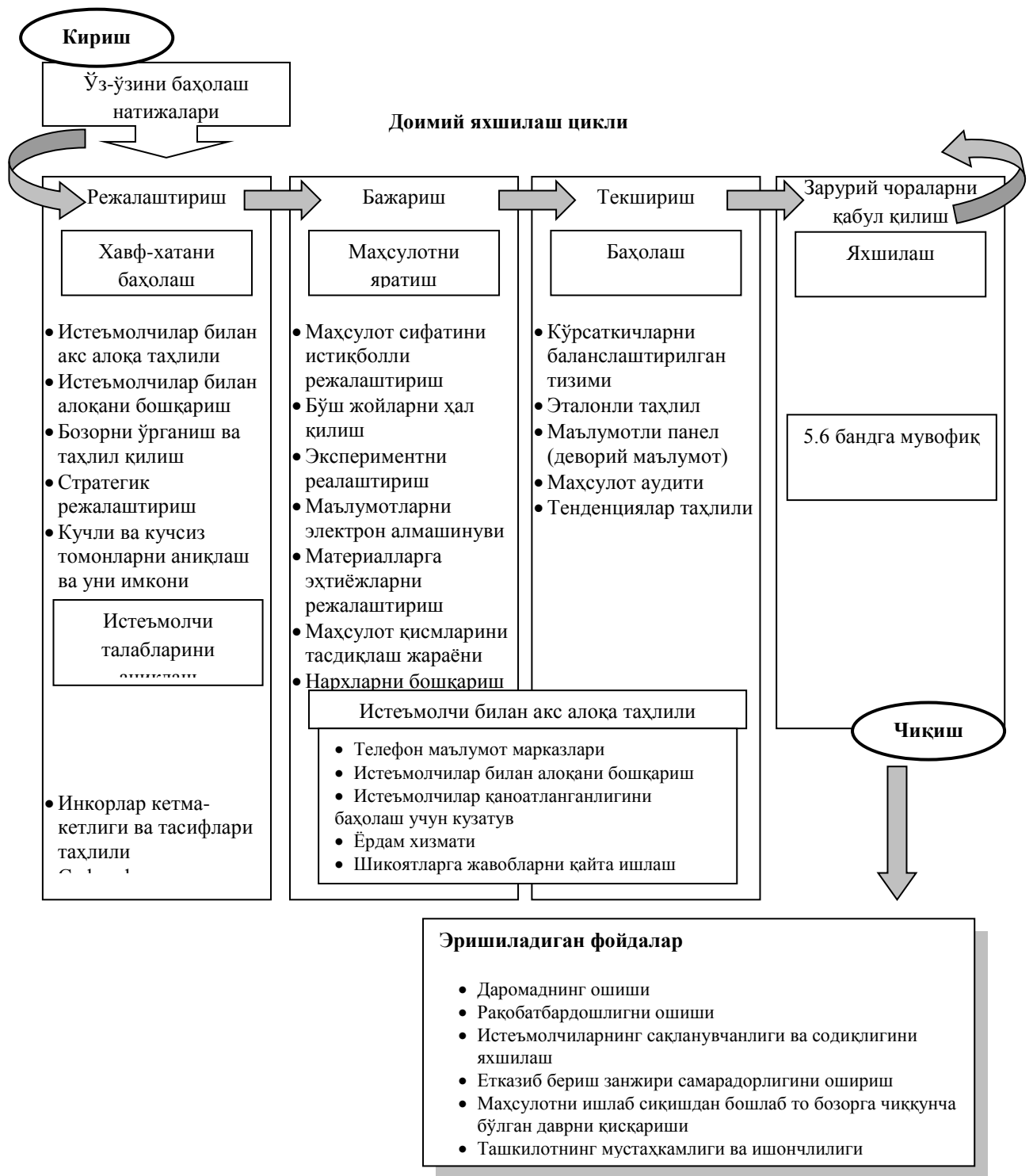
Сифат менежменти тизимнинг “Истеъмолчиларга мўлжалланганлик” тамойилини ISO 10014:2006 “Сифатни бошқариш – молиявий ва иқтисодий фойдалар олиш бўйича кўрсатма” халқаро стандартига мувофиқ қўллаш бўйича схемаси 2.1-расмда келтирилган.

1 - Тамойилнинг қисқача мазмуни. Ихтиёрий корхонанинг фаровонлиги ишлаб чиқараётган маҳсулотни ишлатилиш ҳажмига, яъни истеъмолчилар ўйлаган (кутган) ва бу маҳсулотга эҳтиёжларни мувофиқлигига боғлиқ бўлади.

Истеъмолчилар истаги (умиди) нафақат маҳсулот сифати билан ва балки, нархи, етказиб бериш шароити ва тартиблари, маҳсулотни фойдаланишда хизмат кўрсатиш шароитлари ва ҳ.к.лар билан боғлиқ бўлади. Барча қизиқувчи томонларнинг эҳтиёжлари ва истеъмолчиларнинг сўровларига тенглаштирилган ёндашишни таъминлаш зарур.

Ташкилотнинг барча ходимлари истеъмолчилар фикрини ва эҳтиёжини тушиниши ҳамда билиши лозим.

Истеъмолчиларнинг қониққанлиги қуйидаги аниқланган шаклда баҳоланади ва ўлчанади, балки, зарурий ҳолатларда тузатиш ҳаракатларини танлаш механизми сифат тизмида таркиб топиши лозим.



2.1-расм. Истеъмолчиларга мўлжалланиш.

Сифат менежменти тизими жараёнларини амалга ошириш бўйича ISO 9001 талаблари ва “Истеъмолчиларга мўлжалланганлик” тамойилининг боғлиқлиқлиги 2.1-жадвалда келтирилган.

2.1-жадвал

Сифат менежменти тизими жараёнларини амалга ошириш бўйича ISO 9001 талаблари ва “Истеъмолчига мўлжаллаб иш қилиш” тамойилининг боғлиқлиқлиги

№	Талаблар	ISO
---	----------	-----

№	Тўғри	9001:2008 банди
1.	Истеъмолчилар талабларига мувофиқ маҳсулот бўйича мажбурий сифат соҳасидаги сиёсатни мавжудлиги	5.3 б
2.	Истеъмолчилар талабларига эришиш билан алоқадор сифат соҳасидаги мақсадларда қоидалар (вазифалар)нинг мавжудлиги	5.1, 5.4.1
3.	Истеъмолчи талабларини тушунишини ташкилот бўйича қўлланилиши ишлаб чиқиш ва чораларни амалга ошириш	5.1 а, 5.5.2 в
4.	Истеъмолчилар талабларини бажаришини режалаштириш ва амалга ошириш	5.2
5.	Истеъмолчилар қаноатланганини тўғрисида маълумотларни раҳбарият томонидан таҳлили учун кириш маълумотларининг мавжудлиги	5.6.2 б
6.	Истеъмолчилар талабларига мувофиқ таъминлаш учун маҳсулотни яхшилаш бўйича қарорда раҳбарият томонидан таҳлил учун чиқиш маълумотларнинг мавжудлиги	5.6.3 б
7.	Истеъмолчиларнинг қаноатланганлигини ошириш учун ресурсларни аниқлаш ва таъминлаш	6.1 б
8.	Маҳсулотга талабларни аниқлаш	7.2.1
9.	Истеъмолчи талаблари таҳлилинини ўтказиш	7.2.2
10.	Истеъмолчилар билан алоқани қўллаб-қувватлаш бўйича чораларни аниқлаш ва амалга ошириш	7.2.3
11.	Истеъмолчилар мулкани бошқаришни амалга ошириш	7.5.4
12.	Истеъмолчилар қаноатланганлигини баҳолашни ўтказиш	8.2.1
13.	Истеъмолчиларнинг фикрлари, шикоятлари ва даволари бўйича тузатиш ҳаракатларни ўтказиш	8.5.2
14.	Истеъмолчиларнинг шикоятлари ва даволари юзага келишини олдини олиш учун ҳаракатларини ўтказиш	8.5.3

2.3. Сифат менежменти тизимининг “Раҳбарнинг пешқадамлиги” тамойили.

Раҳбарнинг пешқадамлиги

Раҳбарлар ташкилотнинг мақсади ва фаолияти йўналишини ягоналигини таъминлайди. Раҳбарлар ташкилот олдига қўйилган вазифаларни бажаришига ходимларни жалб этиш мумкин бўладиган ички муҳитни яратиш ва сақлаши лозим.

O'z DSt ISO 9000:2009

Сифат менежменти тизимини самарали ва натижавий жорий этишнинг мажбурий шартларидан бири шахсан жорий этаётган раҳбарлар ва бўлинма, бўлим ҳамда жарён раҳбарлари бўлиб ҳисобланади. Раҳбар ташкилот фаолияти йўналиши ва мақсадларини ягоналигини таъминлайди, шунингдек, сифат менежменти тизимини яратиш тўғрисидаги стратегик қарорни қабул қилади ва бунинг учун мувофиқ равишда ички муҳитни яратади ва қўллаб-қувватлаб, ташкилотдаги масалаларни ҳал қилишда барча ишчиларни тўлиқ жалб этади.

Сифатни бошқариш бўйича мажбурият барча даражадаги маъмуриятга, аммо, уларни бошқарган ҳолда юқори раҳбарият зиммасида бўлади. Сифатни бошқариш тизими сифатида - бу восита, раҳбарият ёрдамида ўзининг жавобгарлигини бажариш ёрдамида амалга оширилади. Бизнинг асримиз ҳар қандай жидий ишларни пешқадамларни жалб этмасдан ва уларнинг вазифаларидан фойдаланмасдан туриб янада самарали ҳолда бажариб бўлмайди.

Сифатга умумий раҳбарлик (сифатни мамурий бошқариш) – бу бошқарувнинг умумий вазифаларининг шундай жиҳатларики, бунда сифат соҳасида сиёсат, мақсадлар ва

жавобгарликлар аниқланади, шунингдек, сифат тизими доирасида сифатни режалаштириш, сифатни бошқариш, сифатни таяминлаш ва сифатни яхшилаш тарикасидаги воситалар ёрдамида улар амалга оширилади.

Юқори раҳбарият сифат менежменти тизимини ишлаб чиқиш ва жорий этиш бўйича ўзининг бурчлари далилларини таъминлаши лозим. Шунингдек, унинг самарадорлигини доимий яхшилаш бўйича қуйидагилар орқали:

а) қонунчилик ва регламентлочи талабларни ҳамда истеъмолчилар талабларини бажариш муҳимлигини тушунган ҳолда сифат соҳасидаги сиёсатни ишлаб чиқиши;

б) сифат соҳасидаги сиёсатга мувофиқ ва ўлчаниши мумкин бўлган сифат соҳасидаги мақсадларини ишлаб чиқишни таъминлаши;

в) сифатни бошқариш тизими ва ташкилот жараёнлари уларни хусусан назорат остида жорий қилиш тўғрисидаги низомларни ишга чиқишни ташкиллаштириши;

г) ўзининг вакилини бошқа мажбуриятларидан боғлиқ бўлмаган ҳолда ва қуйидаги мажбуриятларни бириктиб тайинлаш:

– СМТ ишлаб чиқиш, жорий этиш ва ишчи ҳолатда сақлашни таъминлашда қўлланиладиган жавобгарлик ва ваколатлар;

– Сифат менежменти тизими ишчи ҳолати ва яхшилаш зарурияти тўғрисидаги таҳлилни ўқизиш ва ҳисоботни юқори раҳбариятга тақдим қилиш;

– Сифат тизими талаблари ва қоидаларини тушунишини ташкилот бўйича барчага етказишни таъминлаш;

– Сифат менежменти тизимига тааллули масалалар бўйича ташқи томонлар билан алоқаларни сақлаш;

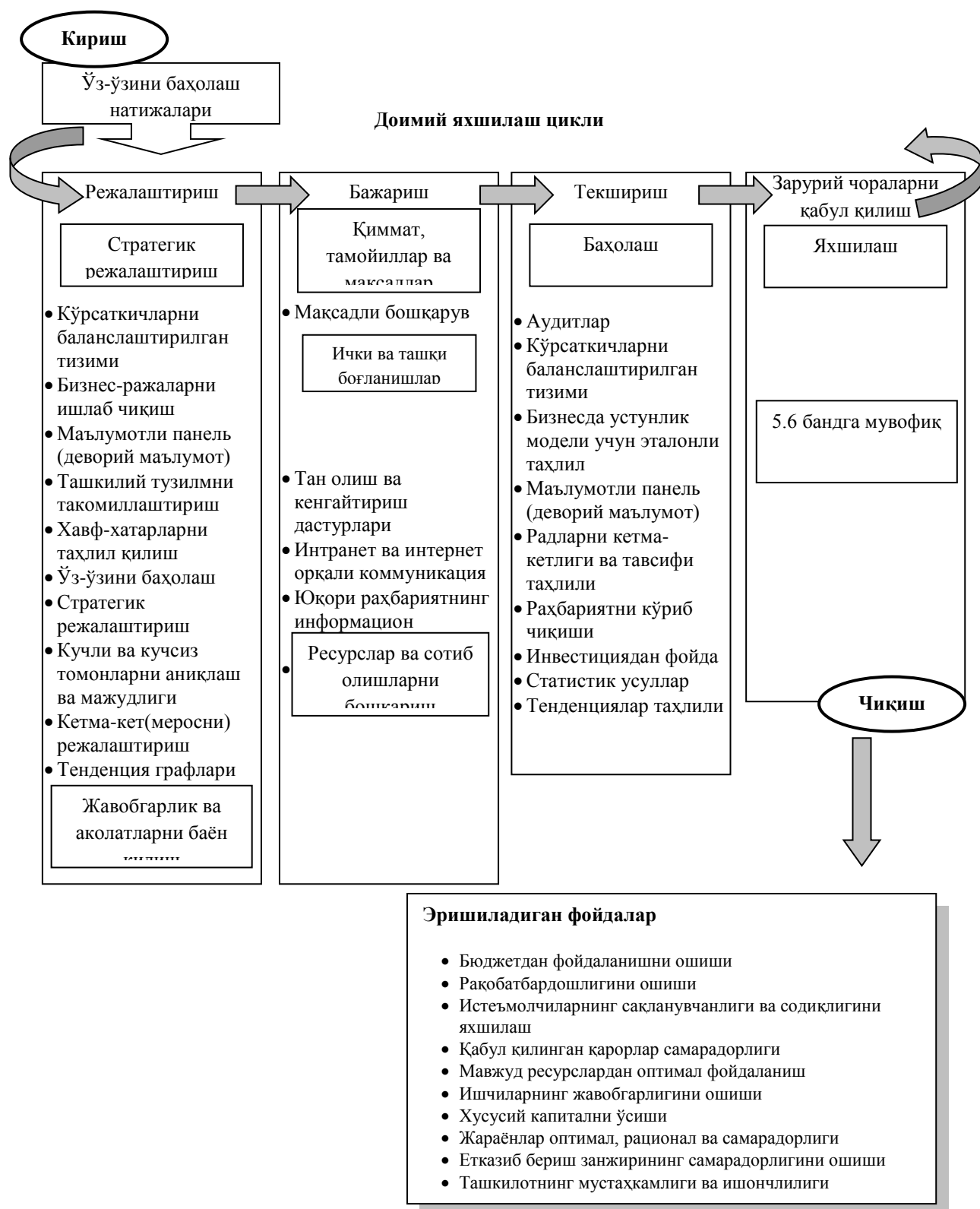
д) сифат менежмент тизимини жорий этиш ва ишчи ҳолатда сақлаш учун зарурий ресурслар билан таъминлаш, ҳамда истеъмолчилар талабларини бажариш орқали истеъмолчилар қаноатлинишини оширишга йўналтирилган, самарадорликни доимий яхшилашга тааллуқли ресурслар билан таъминлаш;

е) раҳбарият томонидан СМТ натижавийлиги ва самарадорлигини доимий таҳлилини ташкиллаштириш;

ж) ўз мисолида ходимлар ишончини таъминловчи бошқарув усулини намоён этиш.

Раҳбарият ташкилотни умумий бошқариш моделига сифатни бошқариш тизимини бирлаштириш лозим. Ва ўзининг бошқарув таъсирларини жараёнларга раҳбарлик позициясини беришни ифодаловчи ва бир хил маъноли, сифатни бошқаришни таъминловчи муайян бошқарув қарорлари кўринишида амалга ошириши лозим.

Сифат менежменти тизимнинг “Раҳбариятнинг пешқадамлиги” тамойилини ISO 10014:2006 “Сифатни бошқариш – молиявий ва иқтисодий фойдалар олиш бўйича кўрсатма” халқаро стандартига мувофиқ қўллаш бўйича схемаси 2.2-расмда келтирилган.



2.2-расм. Раҳбарнинг пешқадамлиги.

2 – Тамойилнинг қисқача мазмуни. Ҳаммадан олдин юқори звено раҳбарлари сифатга шахсий қарашлари билан ўзининг тарафдорлигини намоиш этиши лозим.

Раҳбариятнинг вазифалари ишончлилик муҳитини ва ишлардан кўркмаслик, қизиқиши, тан олиши ва одамлар қушадиган улушини кенгайтириш, очиқ ва ойдin ўзарo муносабатни таъминлаши бўлиб ҳисобланади. Бундай муҳит сифат масалаларида шахсий қарорлари ва ходимларни ижодий имкониятларини масимал очиши имкониятини беради.

Раҳбар доимий равишда ходимларни ўқитиш ва мутахассисларни “ўстириш” ҳақида қайғуриши ва сифат масалаларида зарурий ресурсларни таъминлайди.

Сифат менежменти тизими жараёнларини амалга ошириш бўйича ISO 9001 талаблари ва “Раҳбарларнинг пешқадамлиги” тамойилининг боғлиқлиқлиги 2.2-жадвалда келтирилган.

2.2-жадвал

Сифат менежменти тизими жараёнларини амалга ошириш бўйича ISO 9001 талаблари ва “Раҳбарнинг пешқадамлиги” тамойилининг боғлиқлиги

№ т\р	Талаблар	ISO 9001:2008 банди
1	Юқори раҳбарият сифат соҳасидаги сиёсатни аниқлаши	5.1 б, 5.3
2	Бошқарувнинг барча даражадаги раҳбарлари сифат соҳасидаги мақсадларни қўйиши	5.1 в, 5.4.1
3	Бошқарувнинг барча даражадаги раҳбарлари СМТ яратишни режалаштириш ва ривожланишини амалга ошириш	5.4.2
4	СМТ жорий этиш ва қўллаб-қувватлашни таъминлаш учун ташкилот ишчиларининг жавобгарлиги ва ваколатларини аниқлаш	5.5.1, 5.5.2
5	СМТ ишчи хоати ва маҳсулотга талабларни бажариш масалалари бўйича ходимларни хабардор қилиш тизимининг мажудлиги	5.1 а, 5.5.3
7	Бошқарувнинг барча даражаларида маълумотлар таҳлилини ўтказиш, уларнинг натижалари бўйича фаолиятларни амалга ошириш ва қарор қабул қилиш	8.4
8	СМТ жорий этиш ва ишчи ҳолатда сақлаш учун зарурий ресурсларни режалаштириш ва таъминлаш	5.1 д, 6.1

2.4. Сифат менежменти тизимининг “Ходимларни жалб қилиш” тамойили.

Ходимларни жалб қилиш.

Барча поғона ходимлари ташкилот асосини ташкил этади ва уларни ишга тўлиқ жалб этилиши ташкилотга ходимлар қобилиятларидан унумли фойдаланиш имконини беради.

O'z DSt ISO 9000:2009

Барча даражадаги ишчилар ташкилотнинг асосини ташкил этади. Ва улар сифат менежменти тизимига тўлиқ жалб этилиш, уларнинг қобилиятлари ва лаёқатлиги ташкилотга фойда келтириш имкониятини беради. Сифатни бошқариш тизимига жалб қилинган қатнашчилар нафақат раҳбарият вазифасини бажариши балки, ишлаб чиқариш масалаларини ҳал қилишда қизиққан қатнашувчилари барча даражадаги қатнашчиларга ташкилот раҳбари шароитни яратади.

Бунда раҳбарлик усули обрўли маъмурий корпоративли, либералли бошқарувга алмашилиши лозим, бошқа сўз билан айтганда, ҳуқуқ кучига асосланган бошқарувдан қоида кучларига асосланган бошқарувга ўтиша зарур. Бу шундан келиб чиқадики, маданий базис бошқаруви маъмурий-гуруҳли тизимида – бу СМТ жорий этишдан тўлиқ олинган самарани таъминламаётганлиги ва ходимларни яхши жалб этилишини таъминламаганлигига уларнинг жавобгарлиги ва айибдорлигини қидиришган асосланган, жазо бериш тариқасидаги бошқарувдир.

Ходим ташкилотнинг энг катта бойлиги деб қаралади. Шунинг учун уларнинг ижодий потенциалини очиш ва фойдаланиш учун барча зарурий шароитлар яратилади. Раҳбарият ташкилот мақсадларига максимал яқинлашган алоҳида ходимларнинг мақсадалари, шартсиз равишда ишлаб чиқариш меҳнатини ошириш ва сифатли

фаолиятига моддий ва маънавий (номоддий) рағбатлантиришни акс эттиришига интилиши лозим.

Сифатни бошқариш тизимида қуйи даражадаги бошқарув жавобгарлиги катталигини инобатга олинган бўлиши лозим. Бунда лаёқатлиликни ошириш чоралари бўйича ваколатлар ва лаёқатларни бериш ва кенгайтириш тамойлини сақлаб туриш муҳим. Бу янги лаёқатларни, жавобгарлик ва ваколатларни ўзига олиш учун ходим дастлабки тайёрланган бўлиши лозимлиги аниқланади.

Бир қатор ходимларни жавобгарликларини оширишда акс алоқанинг роли ошиб боради, яъни ташкиотда ахборот тизимини асосий таркиб этувчилари шаклланаётганлигидан далолат беради. Бундан ташқариш, жавобгарликларни бериш ва кенгайтириш жараёнида ижтимоий ва психологик омиллар – ўз-ўзини назорат (ташқиллаштирилган шаклда бўлиши лозим) ва жамоа-қатнашчиси томонидан текшириш иш жараёнида расмий юқоридан назоратга нисбатан самарали ишлашида муҳим ўрин тутаяди.

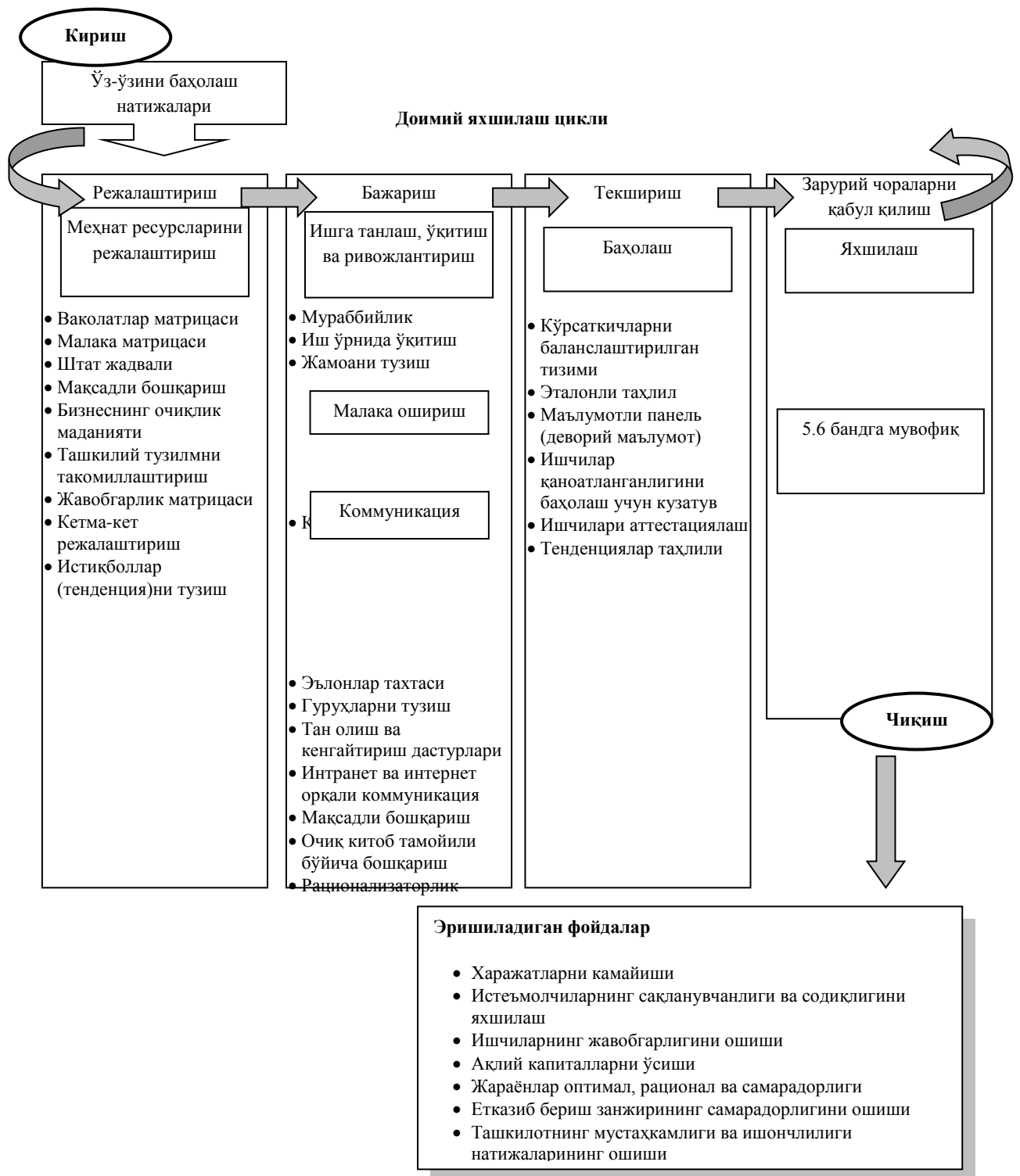
Сифат менежменти тизимида ташкилотнинг барча аъзолари жалб этилади. Сифатни умумий бошқариш (сифатни маъмурий бошқариш) – бу бошқаришнинг умумий вазифаларининг жиҳатлари яъни сифат соҳасидаги сиёсат, мақсадлар ва жавобгарликлар аниқланади ҳамда сифат тизими доирасида сифатни режаштириш, сифатни бошқариш, сифатни таъминлаш ва сифатни яхшилаш сифатидаги воситалар ёрдами билан амалга оширилади.

СМТга ходимларни жалб этилиши – бу ишчилардан то юқори менежерларгача барча вертикаллари бўйича ходимларни “СМТ-фикрлаши” ва “СМТ-ҳаракати”га бириктирилишини аниқланади.

Менежменти (бошқарув) ташкилот сифат менежменти бўйича ходимларини ўқитиш ҳисобига ўзининг қўл остидаги ходимларини сифатни яратишга қодир эканлигини ва ISO 9000 серияли халқаро стандартларни жорий қилиш жараёнларини тўлиқ ўзлаштирилганлиги, психологик тўсиқларни бартараф қилиш ва сифат менежментининг аҳамиятини тушунишини таъминлаши лозим.

Раҳбарият ходимларни ички ишлаб чиқариш ўқитиш муҳитида сифат менежменти тизими асосларини ходимларга ўқитиш тартибини шартсиз таъминлаши лозим. Бунда ўқитиш марказларидан жалб қилинган ходимлар ёки сифат менежментини жорий этиш учун маҳаллий қатнашчилар билан раҳбарият ушбу мавзуларда ўқитишларни ўтказиши лозим.

Сифат менежменти тизимнинг “Ишчиларни жалб этиш” тамойилини ISO 10014:2006 “Сифатни бошқариш – молиявий ва иқтисодий фойдалар олиш бўйича кўрсатма” халқаро стандартига мувофиқ қўллаш бўйича схемаси 2.3-расмда келтирилган.



2.3-расм. Ходимларни жалб этилганлиги.

3 – Тамойилнинг қисқача мазмуни. Одамлар ташкилотни кўпроқ қимматли ва муҳим қисмини ташкил қилади ва бу бўйича одамлар икониятидан яхши фойдаланиш ташкилотга максимал фойда келтириши мумкин.

Сифат тизими ташкилотнинг сифатни доимий яхшилаш фаолияти, ишчилар қизиқишини, сифат муаммоларида ўзининг жавобгарлигини, ўзининг фаол иштирокини, ўзининг билиш ва маҳоратини жамоага бериши, ўзининг корхонасини истеъмолчиларда ва барча қизиқувчи томонларда тасаввур қилишини уйғотишни намоён қилиши лозим.

Сифат менежменти тизими жараёнларини амалга ошириш бўйича ISO 9001 талаблари ва “Ходимларни жалб қилиш” тамойилининг боғлиқлиқлиги 2.2-жадвалда келтирилган.

2.3-жадвал

Сифат менежменти тизими жараёнларини амалга ошириш бўйича ISO 9001 талаблари ва “Ходимларни жалб қилиш” тамойилининг боғлиқлиқлиги

№ т\р	Талаблар	ISO 9001:2008 банди
1	Жараён ва махулотга қонунчилик ва мажбурий талаблари, истеъмолчилар талабларини бажариш муҳимлиги тўғрисида ходимларни хабардор қилинишини таъминлаш ва тизимларининг мавжудлиги	5.1 а, 5.5.2 в
2	Ходимларни жавобгарлиги ва ваколатларини аниқлаш ва уларни хабардор қилиш	5.5.1
3	Сифат соҳасидаги Сиёсат ва мақсадларни барча хоимлар тушуниши ва етказилиши	5.3 г, 5.4.1
4	СМТ жорий этиш ва ишчи ҳолда сақлаш билан алоқадор масалалар бўйича ходимларни хабардорлигини таъминлаш ва ички ахборот тизимининг мавжудлиги	5.5.3, 6.2.2 г
5	Ходимларни ўқитишдан ўқизиш	6.2.2 б

2.5. Сифат менежменти тизимининг “Жараёнли ёндашиш” тамойили.

*Жараёнли ёндашиш.
Ташкилотнинг фаолияти ва мавжуд ресурслар жараён тарзида бошқарилганда кутилган натижа самарали бўлади.*

O'z DSt ISO 9000:2009

Жараёнли ёндашиш – бу ташкилотда жараёнлар тизимини ҳамда бошқарув жараёнларини уларни идентификациялаш ва ўзаро фаолиятини қўлланилишидир.

Исталган натижа қачонки фаолият ва мувофиқ ресурслар билан жараён сифатида бошқарилса самарали бўлади. Жараёнли ёндашишнинг афзалликлари доимий бошқарувнинг мавжудлиги, яъни у алоҳида жараёнлар оралиғида ва уларни тизим доирасида, ҳамда уларнинг комбинациялашган ўзаро фаолияти таъминланади.

ISO 9000 серияли стандартлар тизими сифат менежменти тизимини ишлаб чиқиш, жорий этиш ва натижавийлигини яхшилашда “жараёнли ёндашиш”ни қўлланилишини назарда тутилади. Шунинг учун жараён давоми оптимал ҳолатда ташкиллаштирилган ва жараённинг чиқишлари хусусиятларни аниқ қилиб белгилаш лозим.

Сифат тизимини қуришда жараёнли ёндашиш жараёнларни чиқишларидан бири кейингисининг киришлари бўлиб ҳисобланиши ва корхонанинг барча жараёнларини доимий яхшилаш назарда тутилган. Бунинг учун юқори раҳбарият СМТ нинг барча жараёнларини доимий таҳлил қилиши, зарурият бўлганда корхона ривожининг динамикасини ривожлантириш учун тезкор тартибда тўғрилашлар, энг муҳимларини жой-жойига қўйиши, ресурсларни қайта тақсимлаши лозим.

Ташкилотнинг функционал тузилмасидан жараёнли бошқаришга босқичма-босқич ўтиш бошқарув қарорларини қабул қилиш ва ҳисоботларни юритиш учун ахборотлар, ресурслар, ўзаро фаолият ва жавобгарликларини аниқ ва равшан тақсимланиши билан мавжуд бўлади.

Амалий бизнесда жараёнли ёндашиш аниқ кўринишда жуда ҳам кам учратилади. Жараён бир неча функционал бўланмалар орқали бажарилса ва бунда бўлинмалар

бошлиқлари бўлмаса, жараён натижалари жараён бориши учун жавобгарликни оловчи муайян лавозимдаги шахс мавжуд бўлгандагина ҳаққатдан ҳам у ўзида бошқарувнинг матрицали хусусиятини намоён этади. Ташкилот тизимида жараёнларнинг кетма-кетлиги ва ўзаро фаолиятини аниқлаш жараёнли ёндашишнинг зарурий шартларидан бири бўлиб ҳисобланади.

Сифат тизимининг келгусидаги самарадорли бўлиши учун жараёнларни инвертаризациядан ўтказиш ва идентификациялаш, уларни иерархияси ва ўзаро боғлиқлиги ўта мураккаб ва ҳал этилувчи бўлиб ҳисобланади.

Мураккаблик шундан иборатки, бунда жараёнлар одатда, турли бўлинмалар билан алоқада бўлади ва улар ташкилий тузилма турли хил “кесим”ларида иштирок этади. Ҳақиқатда, функционал бўлинмаларни раҳбарлари ва жараён бориши ҳамда натижалари учун жавобгарнинг деярли ҳаммаси муайян лавозимдаги шахс билан тўқнашувларни, бошқарув маданияти етишмаслиги сабабли, жавобгарлик ва ресурсларни аниқ тақсимламаслик кейинчалик жавобгарликдан қочиш ёки ресурслар учун тортишувни юзага келтиради.

Бундай вазиятлардан чиқиб кетиш учун ISO серияли стандартлар буларни яхши бошқариш мақсадида жараёнга пешқадамларни тайинлашни тавсия этади. Тавсия этилаётган ташкилий бошқарув шакли бундай “мураккаб” жараёнларга жараён учун пешқадамни тайинлаб, ишчи гуруҳлар яратилади.

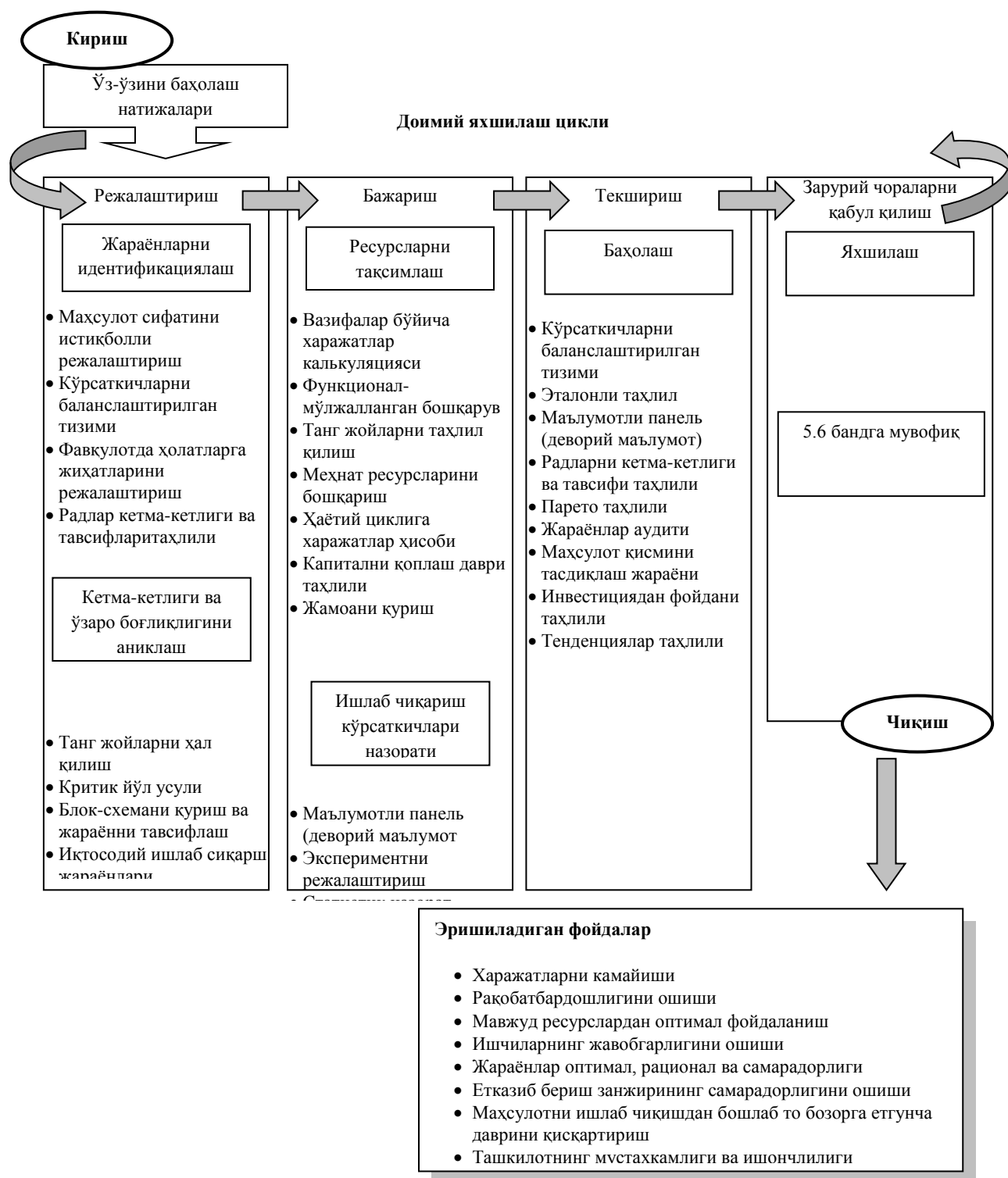
Бунинг учун кўникмани, ананаларни, одатларни ўзгартириш муҳим аҳамият касб этади. Асосан бу ишни процедуралар, йўриқномалар ва қоидаларни ўзгартириб уларни ҳужжатлаштириш керак.

Жараёнларни боқариш тизимини ҳужжатлаштириш бўйича ишлар қуйидаги кетма-кетликда амалга оширилиши лозим:

- Лойиҳа гуруҳини яратиш ва уларни тизим тамойиллари билан ўқитиш;
- Тизимни яратишда зарурий ресурслар бўйича ишларни таъминлаш;
- Бўлинма ходимларини ўқитишни ташкиллаштириш;
- Дастлабки версия ҳужжатларини ишлаб чиқиш учун гуруҳни яратиш (яхши ҳужжатларни ундан ким фойдаланса, шуларнинг ўзи яратиши мумкин);
- Лойиҳани амалга ошириш календар режасини ва уни амалга оширишнинг ҳар бир босқичида баҳолаш мезонларини ишлаб чиқиш;
- Лойиҳани амалга ошириш жараёнларининг мониторинг тизимини яратиш.

Жараёнларни бошқаришнинг процедура ҳужжатларини ишлаб чиқишда ҳар қандай ихтиёрий ишларни ўзининг “кириш” ва “чиқиш”лари бўйича жараён сифатида қараш лозим.

Сифат менежменти тизимнинг “Жараёнли ёндашиш” тамойилини ISO 10014:2006 “Сифатни бошқариш – молиявий ва иқтисодий фойдалар олиш бўйича кўрсатма” халқаро стандартига мувофиқ қўллаш бўйича схемаси 2.4-расмда келтирилган.



2.4-расм. Жараёнли ёндашиш.

4 – Тамойилнинг қисқача мазмуни. ISO 9000 серияли стандартлар асосида сифат тизимини лойиҳалаштиришга ўзаро боғлиқ жараёнлар мажмуи сифатида ёндашиш мўлжалланган. Бунда ҳар бир жараён бошланиши билан бу жараён кетма-кетлиги тизим сифатида қаралади:

- кириш ва жараён натижалари аниқ топилган ва ўлчанадиган бўлиши лозим;
- ҳар бир жараён истеъмолчиси аниқланади, улар талаблари идентификацияланади ва жараён натижасидан қониққанлиги ўрганилади;

- корхона вазифалари билан ушбу жараённинг ўзаро фаолияти ўрнатилди;
 - ҳар бир жараён бошқарилиш ва жараёни бошқариш учун жавобгарлик, ваколат ҳамда ҳуқуқлар ўрнатилиши лозим;
 - жараёни лойиҳалаштиришда унга керакли ресурсларни таъминлаш керак.
- Сифат менежменти тизими жараёнларини амалга ошириш бўйича ISO 9001 талаблари ва “Жараёнли ёндашиш” тамойилининг боғлиқлиги таҳлили 2.4-жадвалда келтирилган.

2.4-жадвал

Сифат менежменти тизими жараёнларини амалга ошириш бўйича ISO 9001 талаблари ва “Жараёнли ёндашиш” тамойилининг боғлиқлиги

№ т\р	Талаблар	ISO 9001:2008 банди
1	Ташкилотда қўлланилиши учун зарурий СМТ жараёнларни аниқлаш	2.1, 4.1 а, 4.2.2 а, в
2	Ҳар бир жараённинг (жараёнларнинг ўзаро фаолияти ва кетма-кетлигини ўрнатиш учун) кириш чиқишлари аниқлаш	4.1 б, 4.2.2 в
3	Жараёнларни амалга ошириш ва уларни бошқариш учун зарурий маълумотлар ва ресурслар билан таъминлаш ва режалаштири	4.1 г, 6.1
4	Жараёнларни ҳужжатлаштириш ва керакли ҳужжатлаштириш даражасини аниқлаш	4.2.1
5	Жараёнларни режалаштиришни амалга ошириш	5.4.2, 7.1, 7.5.1
6	Жараёнларни амалга ошириш ва бошқариш мезонлари ва баҳолаш усуллариининг мавжудлиги	4.1 в, 8.1
7	Жараёнларни таҳлил қилиш, баҳолаш ва мониторингини амалга ошириш	4.1 д, 8.2.2, 8.2.3, 8.4
8	Жараёнларни таҳлили натижалари бўйича тузатиш ва олдини олиш ҳаракатларини ўтказиш	8.5.2, 8.5.3
9	Субпудрат ташкилолари ўтказадиган жараёнларни бошқариш усуллари ва амалга оширишга аниқлаш	4.1
10	Навбатма-навбат ўлчаш ва мониторинги орқали натижаларни текшириш мумкин бўлмаган (“махсус жараёнлар”) жараёнларни бошқариш усуллари ва амалга оширилишини аниқлаш	7.5.2

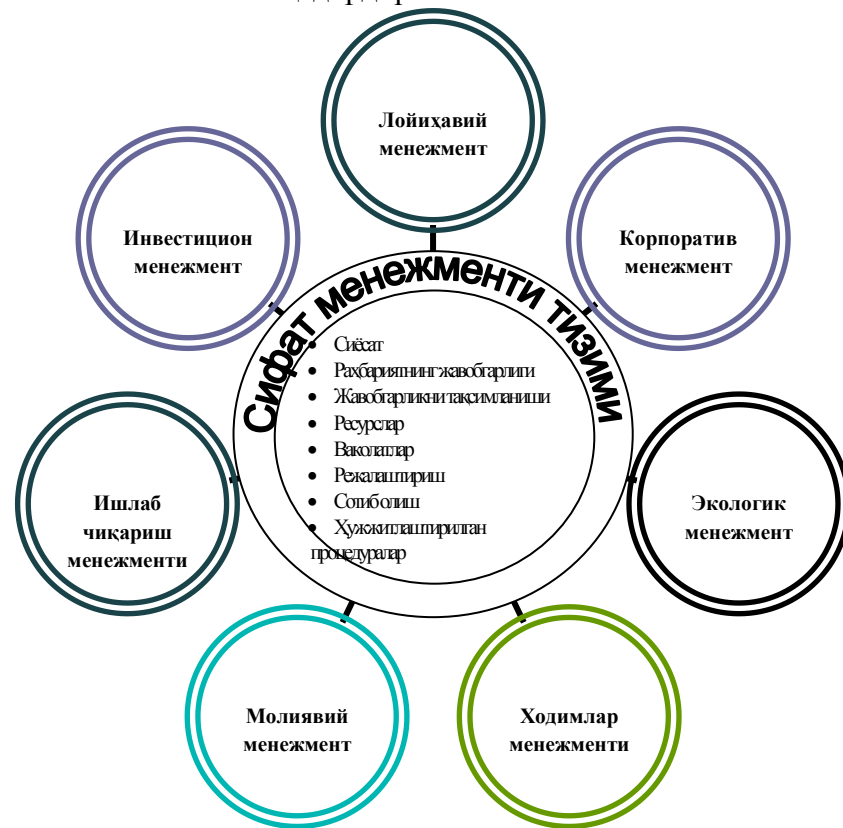
2.6. Сифат менежменти тизимининг “Менежментга тизимли ёндашиш” тамойили

<p align="center"><i>Менежментга тизимли ёндашиш</i> <i>Тизим сифатида ўзаро боғлиқ жараёнларнинг аниқланиши, англанилиши ва менежменти ташкилот ўз мақсадларига эришишида унинг натижаллиги ва самарасига хисса қўшади.</i></p> <p align="right"><i>O'z DSt ISO 9000:2009</i></p>

“Менежментга тизимли ёндашиш” тамойили сифат менежментининг “Жараёнли ёндашиш” тамойили билан тўғридан-тўғри алоқадор. Ташкилотнинг мақсадларига эришишда уни натижавийли ва самарадорли бўлишида менежментнинг ўзаро боғлиқ жараёнларини аниқлаш ва тушунишни тизим сифатида қаралади.

Бошқарувга тизимли ёндашиш – бу ташкилотни бошқаришда ҳар қандай ихтиёрий бошқарув таъсирларининг бир қисми бошқаларининг қисмига таъсир этувчи ўзаро боғлиқ жараёнларни ягона тизими сифатида кўзда тутилади. Қўйилган мақсадларга, ташкилотнинг натижавийлиги ва самарадорлигига, ташкилот фаолиятининг барча

жиҳатларини мувофиқлаштирилиши, аниқроғи тизимли ёндашиш учун ўзаро боғлиқ жараёнлар тизимини бошқариш, тушуниш ва идентификациялаш, талаб этилади. Ҳаммасидан аввал, бу ташкилотнинг вазифалари ва ривожланишининг стратегик мақсадлари билан ва сифат менежменти тизими талабларига риоя қилиш билан боғлиқ масалаларни ҳал этилиши билан алоқадордир.



2.5-расм. Сифат менежменти тизимини бошқа менежмент тизимлари билан боғлиқлиги.

“Менежментга тизимли ёндашиш” тушунчасининг ўзини 2.5-расмда келтирилган бошқа бошқарув тартиблари билан сифатни бошқариш моделида куриш мумкин. ISO серияли стандартларида бошқа менежмент тизимларига тааллуқли муайян тавсиялар берилмаган, бироқ, улар мувофиқ менежмент тизимлари билан сифат менежменти тизимини хусусий бирлаштириш ёки ташкилот билан бир тўхтама келиб келишида фойдаланилади ва шундай қилиб, сифат менежменти тамойиллари барча ташкилотларда тизимли қўлланилиши мумкин.

Сифат менежментига тизимли ёндашишнинг фалсафий ривожланишини 2.6-расмда келтирилган “сифат юлдузи” ёрдамида кўришимиз мумкин. Юлдузнинг асосига сифатни бошқариш тизимига кирувчи у ёки бу фаолиятга мувофиқ аниқланган концепциялар киради. “Сифат юлдузи”нинг бешта элементини сифат тизими ривожланиши жараёнида келгусидаги асосий ўзгаришлар бўлиши лозим бўлган турли хил соҳаларга мувофиқ: мотивация тизимини ўзгариши, ходимларни ўқитиш тизимида ўзгариш, таъминотчилар билан муносабатлардаги ўзгариш, истеъмолчилар билан муносабатдаги ўзгаришлар ҳамда, сифат тизими ҳужжатларида ўзгаришлар ташкил этади. Сифат таъминлаш – бу ўзида иккита сифатни бошқариш тизими ва сифатни таъминлаш тизимлари мажмуасини намоён этувчи ва ўз ўрнида сифат тизимида сифат тизими доирасида режалаштириладиган ва амалга ошириладиган фаолият турларидир.



2.6-расм. СМТни жорий этишда ўзгариш соҳасини намоён этувчи сифат “юлдузи”.

Сифатни таъминлаш тизимининг меъёрий-ҳуқуқий асосини ташкилотнинг ички ва ташқи меъёрий ва ҳуқуқий ҳужжатлари ташкил этади. Бунинг учун, янги тизимни куришдан олдин “сифат юлдузи пойдеворини мустаҳкамлаш” лозим, аниқроғи корхонанинг ташкилий пойдеворини шакллантирувчи ҳужжатларни таҳлилидан ўтказиш ва долзарбликка қайта кўриб чиқилиши керак. Бирламчи босқичида қуйидагиларни текшириш лозим:

- меъёрий базани тўлиқлиги ва тўғри юритилишини;
- ички ва ташқи меъёрий ҳужжатлар талабларига техникавий ҳужжатларни мувофиқлигини;
- ички ва ташқи ҳужжатлар талабларини ходимларнинг бажариш даражасини.

Ҳужжатлаштирилган сифат тизими – бу ISO серияли халқаро ва давлат стандартлари талабларига мувофиқ корхона фаолиятини тавсифловчи моделдир. Сифат бўйича ҳужжатларга асосий талаблар бу уларни доимий долзарбликка қайта кўриб чиқишдир.

Сифат бўйича ҳужжатларга қуйидагилар киради:

- сифатни бошқариш жараёнига талаблардан иборат (Сифат соҳасидаги сиёсат, Сифат бўйича қўлланма, ҳужжатлаштирилган бошқарув процедуралари) сифатни бошқариш бўйича ҳужжатлар;
- синаш ва назорат қилиш, таъмирлаш ва техник хизмат кўрсатиш, монтаж, эксплуатация ҳамда тайёрлаш жараёнларини бошқарув талаблари, (ички ва ташқи меъёрий-техникавий ҳужжатлар) сифатни таъминлаш бўйича ҳужжатлар;
- статистик қайта ишлаш ва таҳлил қилиш имкониятларини амалга ошириш мақсадида маълумотларни архивлашни таъминланиши лозим ва сифат тўғрисида оператив ҳисобот маълумотларидан таркиб топган сифатни тасдиқловчи ҳужжатлардир.

Айнан, сифатни ҳолисона тасдиқловчи оператив ҳисобот маълумотлар бўлиб, қуйидагиларни келтирса бўлади:

- раҳбарият томонидан сифат тизимини таҳлилинини ўтказишда;
- сифат тизимининг ички ва ташқи аудитларида;
- истеъмолчиларнинг шикоятлари ва эътирозларини кўриб чиқишда;

– ҳакамлик судларида истеъмолчилар билан тортишувларни ҳал этишда.

Шундай қилиб, “Менежментга тизимли ёндашиш” тамойилини амалга оширилишини таъминлаш мақсадида сифат тизимининг натижавийлиги ва самарадорлигини доимий яхшилаш ҳамда ишчи ҳолатда сақлаш, шунингдек, хужжатлаштирилган бўлиши лозим.

Сифатни бошқариш стратегиясида менежментга тизимли ёндашишни урта эволюцион вариантлари пайдо бўлиб ва улар қуйидаги босқичларда амалга оширилади:

– биринчи – ишлаб чиқариш технологиясига асосий эътибор қаритилган маҳаллий ёндшув;

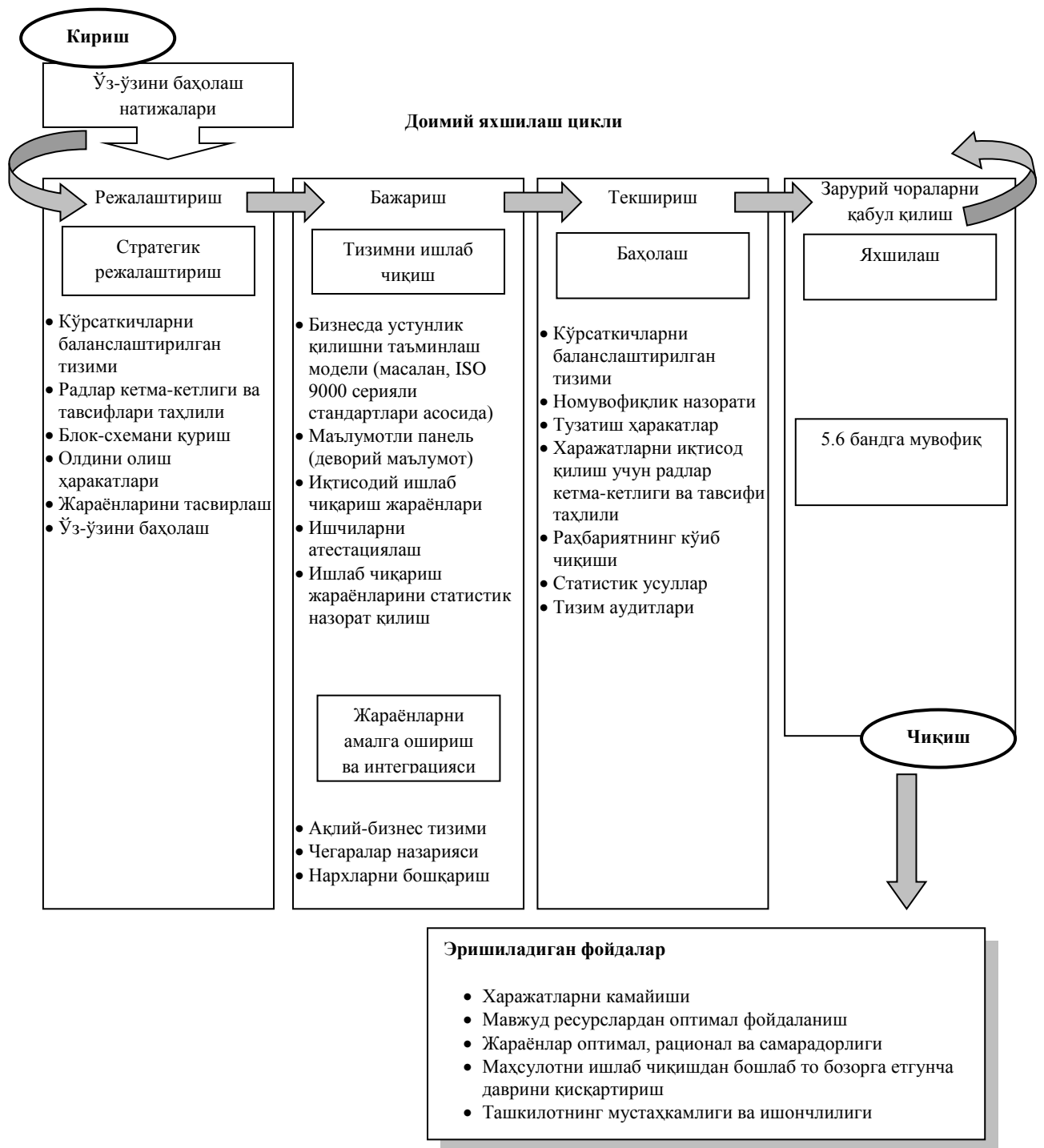
– иккинчи – маҳсулот сифатига бевосита таъсир қиладиган бошқариш ва ишлаб чиқаришнинг техник элементлари сифатига асосланган комплекс ёндашиш;

– учинчи – биринчи даражада бошқарув фаолиятининг умумий сифати кейин эса, ишлаб чиқариш технологиясининг сифати таъминлавчи тизимли ёндашиш.

Хавфсизлик, ишончлилик, техник-иқтисоий самарадорликни оширишга менежментга тизимли ёндашишдан фойдаланибгина қолмай корхонанинг режа-графикдаги чора-тадбирларни ягона тизим деб бажарилишида ҳам муҳим аҳамият касб этади.

Тизимли ёндашишни таъминлаш мақсадида корхона фаолиятининг мақсадларга йўналтирилган менежменти йиллик ишлаб чиқилади ва ўзида мавжуд ресурслардан смарали фойдаланиш ва натижавийлик ҳамда самарадорликни оширишни таъминловчи, маҳсулот (хизматлар) ва жараёнлар сифатини таъминлашга йўналтирилган, ташкилий-техник чора-тадбирларни мужассам этган Сифатнинг комплекс режаси тасдиқланади.

Сифат менежменти тизимнинг “Менежментга тизимли ёндашиш” тамойилини ISO 10014:2006 “Сифатни бошқариш – молиявий ва иқтисодий фойдалар олиш бўйича кўрсатма” халқаро стандартига мувофиқ қўллаш бўйича схемаси 2.7-расмда келтирилган.



2.7-расм. Тизимли ёндашиш.

5 – Тамойилнинг қисқача мазмуни. У олдинги тамойил билан боғлиқ бўлиб ва сифат тизими тўғрисида ўзаро боғланган жараёнлар мажмуи ҳақидаги тасаввурланади. Тизимли ёндашиш ўлчаш ва баҳолаш орқали тизимни доимий яхшилаш кўзда тутилган. Сифат менежменти тизими жараёнларини амалга ошириш бўйича ISO 9001 талаблари ва “Менежментга тизимли ёндашиш” тамойилининг боғлиқлиги 2.5-жадвалда келтирилган.

2.5-жадвал

Сифат менежменти тизими жараёнларини амалга ошириш бўйича ISO 9001 талаблари ва “Менежментга тизимли ёндашиш” тамойилининг боғлиқлиги

№ т/р	Талаблар	ISO 9001:2008
-------	----------	---------------

		банди
1	СМТ жараёнларининг кетма-кетлиги ва ўзаро фаолиятини ўрнатиш	4.1 б, 4.2.2 в
2	СМТда маҳсулотнинг ҳаётий цикли жараёнлари, ўлчашлар, ресурслар билан таъминлаш, раҳбариятни бошқариш фаолиятлари жараёнларининг мавжудлиги	4.1
3	Сифат менежменти тизимини тавсифидан таркиб топган Сифат бўйича қўлланманинг мавжудлиги	4.2.2
4	СМТ жараёнларини уларнинг кетма-кетлиги ва ўзаро фаолиятини ҳисобга олиб хужжатлаштириш	4.2.1
5	Жараёнларнинг барча кирувчиларини ҳисобга олиб, СМТ яратишни режалаштириш ва ривожланишини амалга ошириш	5.4.2 а
6	Жаоаёнларни режалаштириш ва уларга ўзгартириш киртишда СМТ яхлитлигини қўллаб қувватлашни таъминлаш	5.4.2 б
7	СМТ ички текширувини ўтказишда уни ўрнатилган талабларга мувофиқлиги, ва шу билан бирга натижавийлиги ҳамда нечоғлик у ишчи ҳолатдалигини аниқлаш	8.2.2
8	СМТ таҳлилинини ўтказиш	8.4, 5.6
9	СМТга тааллуқли тузатиш ва олдини олиш ҳаракатларини ўтказиш; уни доимий яхшилашни режалаштириш ва амалга ошириш	8.5

2.7. Сифат менежменти тизимининг “Доимий яхшлаш” тамойили.

Доимий яхшилаш.

Ташкилотнинг фаолиятини доимий яхшилашга ўзгармас мақсад деб қаралиши лозим.

O'z DSt ISO 9000:2009

Сифат йўқолишини олдини олиш ва корхона менежментининг амалга оширилмаган имкониятларидан фойдаланиш мақсадида СМТ энг муҳим тамойили бўлган “сифатни доимий яхшилаш” тамойилини амалда қўлланилишини таъминлаш лозим. Яъни бунга корхона истеъмолчилар ва бошқа қизиқувчи томонлар учун, ҳамда корхона учун ва даромад олиш учун жараёнлар ва фаолиятларнинг натижавийлиги ва самарадорлигини ошириш мақсадида ташкилотнинг ҳамма жойида қабул қилинган чора-тадбирларни амалга ошириш оқали эришилади.

ISO 9000 серияли стандартларнинг талабларига мувофиқ “сифатни доимий яхшилаш – бу истеъмолчилар ва бошқа қизиқувчи томонлар учун, ҳамда корхона учун ва даромад олиш учун жараёнлар ва фаолиятларнинг натижавийлиги ва самарадорлигини ошириш мақсадида ташкилотнинг ҳамма жойида қабул қилинган чора-тадбирлардир”.

Сифатни яхшилаш бўйича ҳаракатларга қуйидагилар киради:

а) яхшилаш учун соҳаларни аниқлаш учун мавжуд ҳолатларни таҳлил қилиш ва баҳолаш;

б) яхшилаш мақсадларини ўрнатиш;

в) мақсадларни яхшилаш бўйича мумкин бўлган масалаларни қидириш;

г) масалаларни танлаш ва баҳолаш;

д) танланган масалаларни бажариш;

е) мақсадларга эришилганлигини аниқлаш учун бажарилган натижаларни баҳолаш, ўлчаш, текшириш ва таҳлил қилиш.

Фаолият натижалари устидан ички назорат ва ички аудит тизими самарали бўлганда сифатни таъминлаш тизимининг ишчи ҳолати натижавийлиги ва самаралигига эришиш мумкин. Натижалар яхшилаш учун келгусида мақсадларни ўрнатиш учун таҳлил

қилинади. Шу тарзда, доимий ҳаракат (фаолият) яхшиланиш бўлиб ҳисобланади. Бунда, натижавийлик деганда - режалаштирилган натижаларга эришиш ва режалаштирилган фаолиятларни амалга оширилиши даражаси тушунилади. Самарадорлик деганда эса, - эришилган натижалар ва фойдаланилган ресурсларнинг ўзаро боҳлиқлиги тушунилади.

ISO 9000 серияли стандартларнинг талабларига биноан, сифат тизими ички аудитида қуйидаги объектлар кўрилади:

- а) жараёнларни натижавий ва самарали жорий этилиши;
- б) доимий яхшилаш имкониятлари;
- в) статистик усулларни қўлланилишининг натижавийлиги ва самарадорлиги;
- г) ахборот технологияларидан фойдаланиш;
- д) сифат учун харажатлар тўғрисидаги маълумотлар таҳлили;
- е) ресурслардан фойдаланишнинг натижавийлиги ва самарадорлиги;
- ж) маҳсулот ва жараёнларнинг ишчи ҳолати натижалари ва кутилмалари;
- з) ўлчаш фаолиятининг мослиги ва ишончлилиги;
- и) яхшилаш бўйича фаолияти;
- к) қизиқувчи томонлар билан муносабатлар.

Сифат тизимининг ички аудити бўйича ҳисоботда яхши ишлаган ишчиларни қайд этиш ва раҳбариятга тақдим этиш тавсия этилади. Агарда режалаштирилган натижаларга эришилмаганиги аниқланса, унда жараённи ва унинг натижаларини яхшиловчи тузатишлар ва тузатиш ҳаракатлари қабул қилинади.

ISO 9000 серияли стандартлар юқори раҳбариятга ўз-ўзини баҳолаш масалаларини кўриб чиқишни тавсия этади. Ўз-ўзини баҳолаш – сифат менежменти тизимини етишиб бориш даражасини ва ташкилотнинг натижавийлиги ва самарадорлиги тўғрисида муҳокама қилиш ёки якуний фикр, одатда, ташкилот раҳбариятининг ўзи ўтказадиган синчиклаб баҳолаш бўлиб ҳисобланади.

Ўз-ўзини баҳолашдан ушбу тур фаолияти бўйича халқаро даражадаги кўрсаткичлар ва ташқи ташкилотларнинг энг яхши эришмаларига ўзининг фаолиятини солиштириш учун фойдаланиш мумкин.

“Доимий яхшилаш” тамойилини жорий этиш такомиллаштиришнинг энг яхши хусусиятлари ва янги усулларини қидириб топиш ва амалга ошириш заруриятини келтириб чиқаради. Бошқарув тизимини яхшилаш ва сифатини ошириш бўйича мавжуд воситалардан бири бошқа компанияларнинг яхши тажрибаларини аниқлаш ва улардан фойдаланиш бўлиб ҳисобланувчи бенчмаркингдир. Одатда, бу олинган натижалардан фойдаланиш, хулосаларни таҳлил қилиш ва шакллантириш, бошқа компаниянинг энг яхши тажрибаларини ўрганиш, хусусия жараёнларни моделлаштириш, яхшилаш кўзланган ва жараёнларни аниқлашдан таркиб топган фаолиятдир.

Сифат менежменти тамойилларини қўллаш нафақат бевосита фойдалар олиш, балки, хавф-хатарлар ва харажатлар менежментида ҳам муҳим ҳисса қўшади. Ташкилот, унинг истеъмолчилари ва бошқа қизиқувчи томонлар учун хавф-хатарлар ва харажатлар менежменти, фойдалар билан боғлиқ мулоҳазалар муҳимдир. Бундан келиб чиқадики, сифатни бошқариш тизимини жорий қилувчи ташкилотда ҳар бир ходим мажбурияти “олдинги эришилган натижалардан ўзини яхши томонга узлуксиз яхшилаш”га мажбур бўлиб ҳисобланиши керак.

Ташкилот фаолиятини доимий яшилаш тушунчасига умумий олганда, унига ўзгармас мақсад сифати қараш жоиздир. Биринчи навбатда фаолият натижаларини доимий яхшилаш тамойилини корхона қўллаб раҳбарият ва ходимлар ўқиб, ўзлаштирадилар сифат тизими самарали бўлади. Бироқ, ишлар сифатини ошириш жараёни, ўқишсиз – бўш тушунча эканлигини тушуниш лозим.

Сифатни ошириш ва такомиллаштириш зарурияти компания ходимлари ва менежменти учун индивидуалли ва мажмуий сифатда бошқарувдан юқори даражадаги касбий тайёргарликни талаб қилади. Касблар бошқарувни шакллантиради яъни асосий таълим ва фақат ўзининг амалий тажрибага таянилиб қўшимча билимлар олмасдан, яхши

натижаларга эришиш мумкин эмас, ваҳоланки, ишончилиги, хавфсизлиги ва қурилма ҳамда объектларнинг техник-иқтисодий самарадорлиги мустаҳкам бўлган ва муҳим бўлиб ҳисобланадиган бошқарув йўналишларида буларни ўзлаштирмасдан натижаларга эришиб бўлмайди.

Бу СМТ доирасида бир вақтни ўзида бирлашган сифатни бошқариш тизимдан фойдаланида корхонанинг барча тузилма бўлинмлари бўйича барча иерархик даражаларда мувофиқлашган муҳандислик фаолияти ва сифат менежменти билан мувофиқлашиш заруриятини аниқ тасдиқлайди.

Бироқ, бундай бирлаштирилиш жараёни СМТ “доимий яхшилаш” тамойилини амалга оширишда корхона менежментининг асосий вазифаларидан бири бўлиб ҳисобланиб ва бошқариш лозим.

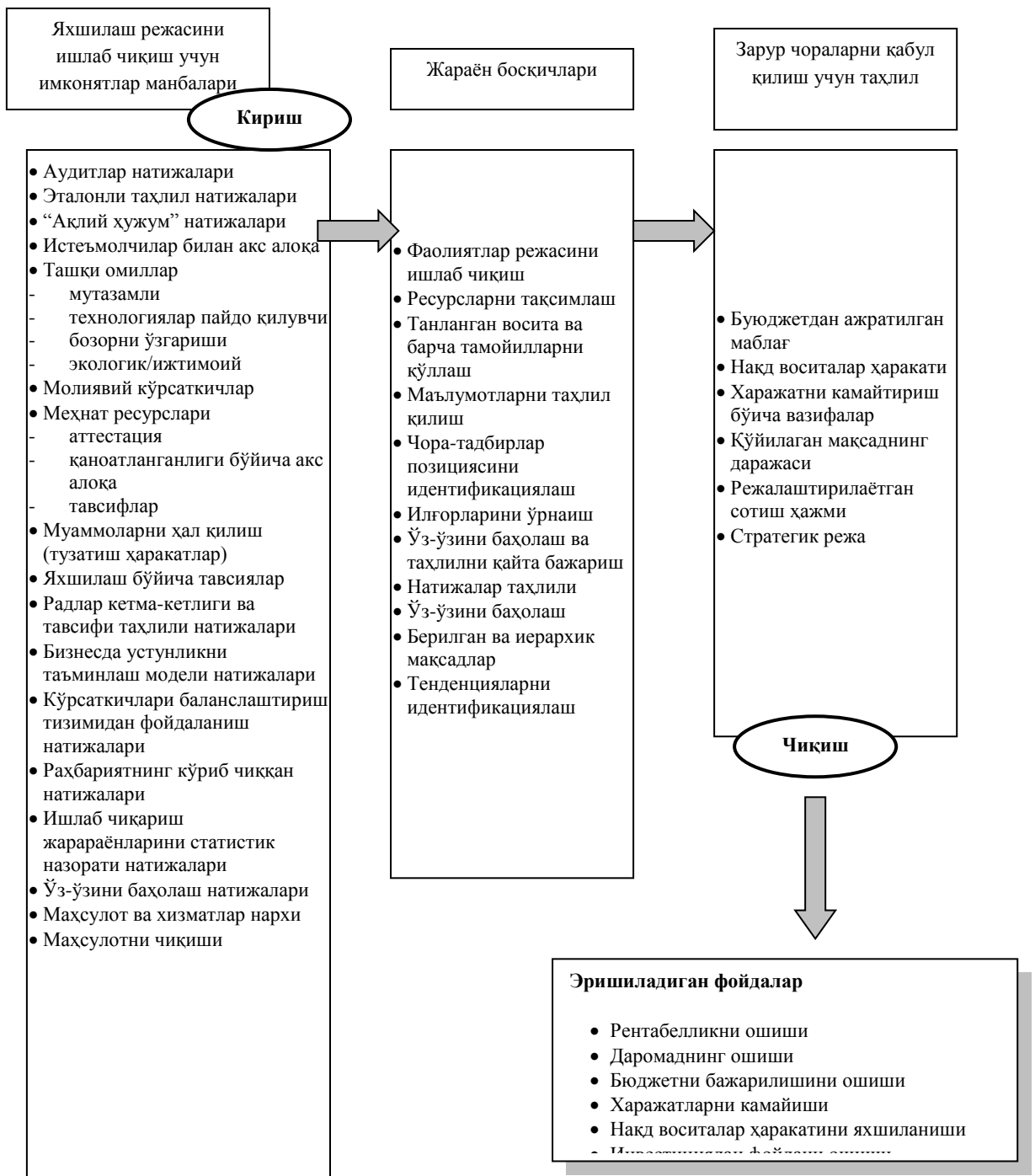
Сифат менежменти тизимнинг “Доимий яхшилаш” тамойилини ISO 10014:2006 “Сифатни бошқариш – молиявий ва иқтисодий фойдалар олиш бўйича кўрсатма” халқаро стандартига мувофиқ қўллаш бўйича схемаси 2.6-расмда келтирилган.

6 – Тамойилнинг қисқача мазмуни. Доимий яхшилаш – корхонанинг ягона мақсадларидан бири.

Бу тамойилдан фойдаланиш ҳаммадан олдин корхонанинг ҳар бир ишчисидан аниқланган қайта қуришни яратишни талаб қилади. Одатда, кенг кўламли мақсадларни қуйиш йўли билан эмас, балки, кичик қадамлар билан, ҳар жойда ва доимий қоида сифатида тамойил амалга оширилади. Бунда барча жараёнлар самарадорлиги доимий ошади.

Доимий яхшилаш тамойили мувофиқ усулларни ва ёндашишларни, яъни Деминг цикли, Парето таҳлили, назорат хариталари ва бошқаларни билишни ва қўллашни талаб қилади. Тизимда жараёнларни яхшилашга қизиқишни ошириш учун унга тўғри муҳит яратилиши лозим.

Сифат менежменти тизими жараёнларини амалга ошириш бўйича ISO 9001 талаблари ва “Доимий яхшилаш” тамойилининг боғлиқлиги 2.6-жадвалда келтирилган.



Чораларни бажариш=МОЛИЯВИЙ ва ИҚТИСОДИЙ ФОЙДАЛАР

2.6-расм. Доимий яхшилаш.

2.6-жадвал

Сифат менежменти тизими жараёнларини амалга ошириш бўйича ISO 9001 талаблари ва “Доимий яхшилаш” тамойилининг боғлиқлиги

№ Т/р	Талаблар	ISO 9001:2008 банди
1	СМТнинг барча жараёнлари бўйича яхшиланишга эришилганлигини баҳолаш ва доимий яхшилаш тизимининг мавжудлиги	4.1 е
2	Доимий яхшилаш бўйича мажбуриятлар сифат соҳасидаги сиёсатда мавжудлиги	5.3 б
3	Яхшилаш зарурлиги тўғрисидаги маълумотлар юқори раҳбариятнинг ҳисоботларида мавжудлиги	5.5.2 б
4	Яхшилаш бўйича тавсиялар ва зарур бўлган тузатиш ҳамда олдини олиш ҳаракатлари тўғрисидаги маълумотларни раҳбарият томонидан таҳлил қилиш учун кириш маълумотларини мавжудлиги	5.6.2 г, ж
5	СМТ жараёнлари, маҳсулот ва яхлит тизимни яхшилаш бўйича фаолиятларни амалга ошириш ва қарорларни раҳбарият томонидан таҳлилнинг чиқиш маълумотларини мавжудлиги	5.6.3 а, б
6	Жараёнлар ва маҳсулотларни доимий яхшилашга эришиш учун зарурий ресурсларни аниқлаш ва таъминлаш	6.1
7	Доимий яхшилаш мақсадида СМТ натижавийлигини ўлчаш ва баҳолаш тизимларини мавжудлиги	8.1 в
8	Яхшилаш ва олдини олиш ҳаракатларини ўтказилиши зарур бўлган соҳаларни аниқлаш мақсадида маълумотларни таҳлилдан ўтказиш	8.4
9	Ташкилот СМТ амалда яхшиланишни мавжудлиги	8.5.1
10	СМТ ишчи ҳолатда тузатиш ҳаракатларини ўтказиш тизимини ташкиллаштириш ва мавжудлиги	8.5.2
11	СМТ ишчи ҳолатда олдини олиш ҳаракатларини ўтказиш тизимини ташкиллаштириш ва мавжудлиги	8.5.3

2.8. Сифат менежменти тизимининг “Далилларга асосланиб қарорлар қабул қилиш” тамойили

Фактларга асосланган қарорлар қабул қилиши

Самарали қарорлар маълумотларни ва ахборотларни таҳлил этишига асосланади.

O'z DSt ISO 9000:2009

Қарорнинг самарадорлиги доимо жараёнлар ҳолати ва унинг натижалари ҳақиқатда акс эттирувчи ахборотлар ва маълумотлар мантиқий ва ҳиссий таҳлилларга асосланган. Кўроқ, тўлиқ бу далилларга асосланган қарорларни қабул қилиш билан боғлиқ жараёнларни бошқаришда ва ишлаб чиқариш жараёнлари сифатида моделлаштириш усули билан ҳал этилади. Ушбу тамойил, шартсиз олдинга тажриба, юзага келган, ўхшаш, таклифлар “туйғулар” асосидага қарор қабул қилиш хусусияти билан кўпинча амалиётда муқобили бўлиб ҳисобланади. Агар келадиган ахборот маълумотларга асосланган ва сифат назорати натижалари бўйича олинадиган мавжуд маълумотлар таҳлиliga асосланса қарор янада самаралироқ бўлади. Бундай маълумотларнинг манбалари сифат тизимини

ичк ва ташқи текшируви натижалари, истеъмолчилар ва бошқа қизиқувчи томонларнинг таклифлари ва шикоятлари, тузатиш ва олдини олиш ҳаракатларининг натижалари ҳамда ташкилот ходимларидан такомиллаштиришга йўналтирилган келиб тушувчи ғоя ва таклифлар таҳлилига асосланган маълумотар бўлиши мумкин.

Сифат – бошқарув қарорларини қабул қилиш, таҳлил ва назорат усулларини мослигини талаб этувчи, мураккаб иқтисодий тоифадир. Сифатни бошқаришда “далилларга асосланган қарорларни қабул қилиш” тамойилига мувофиқ: “сифат функциясини структуралаш”, “бузилишлар сабаби ва кетма-кетлиги таҳлили”, “статистик усуллар”, “Омилли таҳлил усули”, “ABC-усул”, “эксперт тизимлар усули” ва бошқалар каби усуллардан фойдаланилади.

Статистик усулларда фойдаланиш ўзгарувчан ва галма-галликларни тушунишга, натижавийлик ва самарадорликни ошириш ва муаммони ҳал қилинишида менежментга ёрдам бериш мумкин. Бу усуллар қарорларни қабул қилишда ёрдам кўрсатиш учун ҳақиқатдаги мавжуд маълумотлардан яхшиларин қўллаш имконини беради. Статистик усуллар миқдорий маълумотларни нисбатан чегаралашда, кўплаб турдаги фаолият натижалари ва уларни бажарилишида муҳим ўринга эга бўлган ўзгарувчанликни моделлаштириш ва шарҳлаш, таҳлил қилиш, тавсифлаш ва ўлчашларда ёрдам бериши мумкин.

Сифат менежменти тизимида статистика ва статистик усуллар бошқарилаётган объект ҳамма томонлама тавсифларини олишга ёрдам бериши сифатида муҳим аҳамият касб этади. Статистик ёндашишдан фойдаланиш, масалан, асосий ишлаб чиқариш фонди ҳолатини баҳолашда, қурилма ишининг ишончлигини оширишга йўналтирилган чоратadbирларни режалаштиришнинг биринчи босқичидаёқ юзага келади. Бу ерда статистика ҳозирча бузилишлар профилактик техник хизмат кўрсатиш ёки таъмирлаш турлари бўйича қарорларни қабул қилиш заруриятини аниқловчи аломатлардан бири бу критик моментини ўйлаб топиш вазифасини бажаради. Бироқ, таҳлиллар шуни кўрсатадики ресурслардан самарасиз фойдаланиш, асоссиз таъмирлашдан ташқари ёки навбатдаги таъмирлашга қисмларни бузилувчанлиги критик моментини аниқлашга кенгроқ ёндошишни кўратади.

Асосий ишлаб чиқариш фондини сақлаб туришнинг иқтисодий самарадорлигини ошириш мақсадида статистик усулнинг асосий мақсади – омилли таҳлил ва мантиқий эҳтимолликдан фойдаланиш ҳисобига хулосаларнинг асосланганлигини ошириш ҳисобида эканлиги, яъни бевосита кузатувлардан ёширин, критик моментлар улар ҳаётий циклида статистик аломатлар ва омилларга асосланганлиги ҳисобга олиш лозим.

Омилли таҳлил ёрдамида сифат учун: критик таҳлил, аҳамиятли ёки кам аҳамиятсиз хавфлар даражасида турткилар билан қаралаётган кетма-кетликдан, жараёнда номувофиқлик ёки ейилиши ва нуқсонлиги учун ишончлиликни ўзгариши асосида турадиган асосий омилларни аниқлаш ва буларни боғлиқлиги чоралари аниқланади ва, бироқ, омиллар (сабаблар) ва ҳолатлар (шкастланишлар) алоқадорлиги оддийгина ўрнатилмайди.

Эксперт усулларининг моҳияти бошқарув қарорларини қабул қилишда малакавий қўлаб-қувватлаш сифатида фойдаланиш мумкин ва уларнинг хўжалик фаолиятини муайян экспертлар билимларига асосланган эксперт-ахборот тизими кўриниш бўйича расмийлаштирилади, улар муайян хўжалик соҳасида ва жараёнида қарорларни қабул қилишда эксперт қарашлар моделлаштирилади.

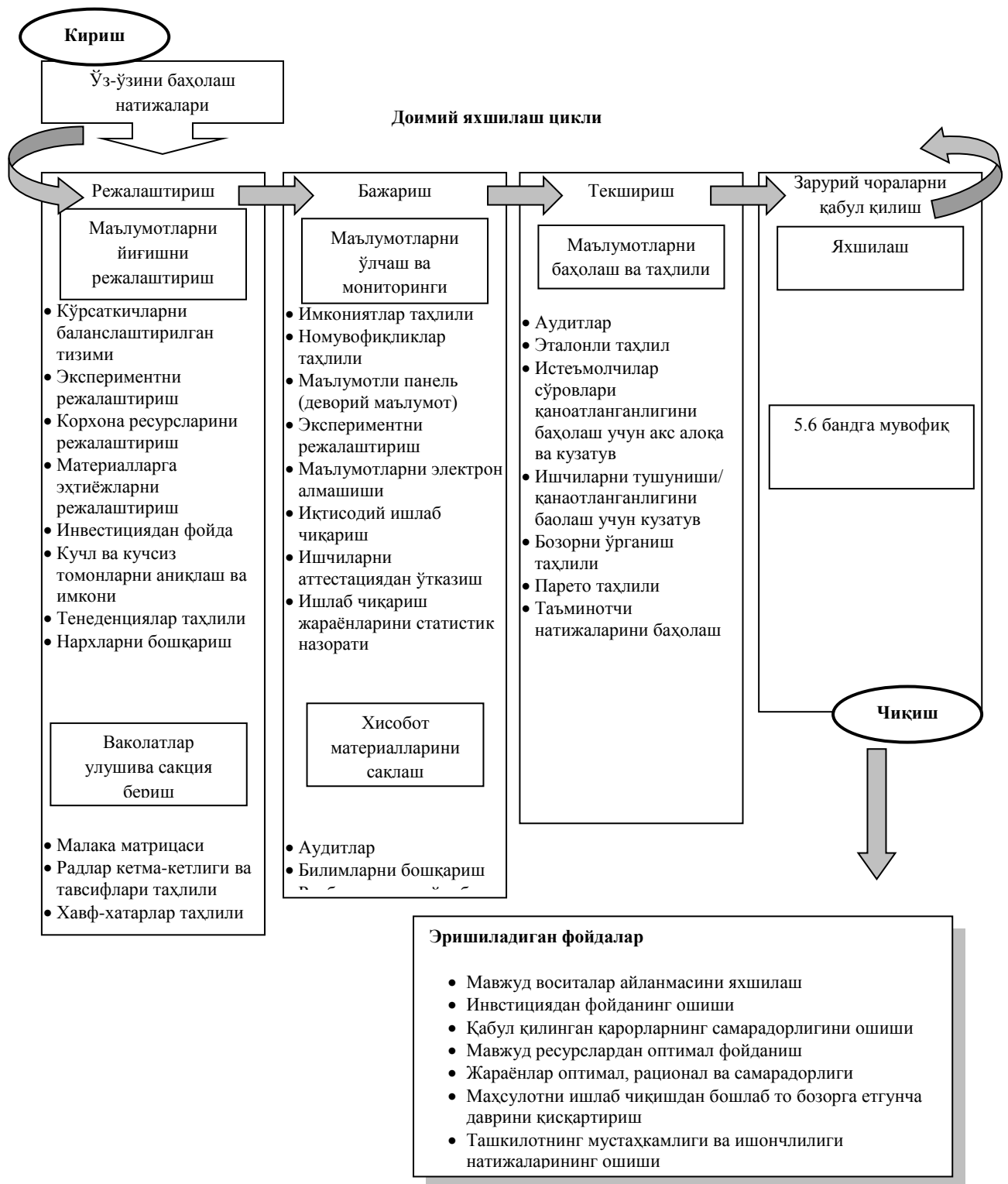
Корхона раҳбарлари ва уларнинг тузулмавий бўлинмалари назорат механизмлари ҳаракатларини яратиши лозим, ҳамда технологик жараён ёки қурилмалар ишида оғишлар ёки амалдаги хавф-хатарлар таҳдиди юзага келса, ҳес қачон сифат бўйича талаблар бузилада ёки риоя этилмайди, “қизил чироқ ёнди” ва муайян хавф-хатар соҳаси тўсилди, келишиш ва назорат схемаси мосланди.

Бундай назорат тизимининг имконияти ва самарадорлиги мос бўлмаган фаолият турларини ажратиш, мувофиқ ҳужжаларни расмийлаштириш ва архивлаштириш,

самарали ҳужжатлар тузилмаси, техникавий жараёнлар назоратини ташкиллаштириш ва ишлаб чиқиш ҳисобига ошиши мумкин.

Бунда эксперт тизимига асосланган ички назорат ҳар бир корхонада марказий аппарати менежменти муҳандислиги томонидан текшириладиган бўлиши лозим, ва бу юқори турувчи бошқарув эътиборида доимо туриши лозим.

Сифат менежменти тизимнинг “Далилларга асосланиб қарорлар қабул қилиш” тамойилини ISO 10014:2006 “Сифатни бошқариш – молиявий ва иқтисодий фойдалар олиш бўйича кўрсатма” халқаро стандартига мувофиқ қўллаш бўйича схемаси 2.7-расмда келтирилган.



2.7-расм. Қарорларни қабул қилишда фактларга асосланган ёндашиш.

7 - Тамойил таҳлили. Ушбу тамойил сезиш, ҳис қилиш ёки олдинги усуллар асосида муқобил қарорларни қабул қилиш бўлиб ҳисобланади. Қарорлар, агар маълумотлар ва хабарлар таҳлилига асосланган бўлса юқори самарали бўлади.

Тамойилдан фойдаланиш, аввалом бор, нотипик яъни типик бўлмаган вазиятларда статистик, махсус усуллар ёрдами билан аниқ ва ишончли маълумотларни йиғиш ва ўлчашни талаб қилади.

Сифат менежменти тизими жараёнларини амалга ошириш бўйича ISO 9001 талаблари ва “Далилларга асосланган қарорлар қабул қилиш” тамойилининг боғлиқлиги 2.7-жадвалда келтирилган.

2.7-жадвал

**Сифат менежменти тизими жараёнларини амалга ошириш бўйича
ISO 9001 талаблари ва “Далилларга асосланган қарорлар қабул қилиш”
тамойилининг боғлиқлик таҳлили**

№ т\р	Талаблар	ISO 9001:2008 банди
1	СМТ таҳлили ва унинг натижаси бўйича қарор қабул қилиш учун маълумотлар рўйхатини аниқлаш	8.4, 4.2.4
2	Маълумотларни бошқариш ва бошқариш воситаларини аниқлаш	4.2.4
3	СМТ ишчи ҳолати масалалари бўйича ахборотларни йиғиш ва узатиш тизимларининг мавжудлиги	8.4, 5.5.3
4	СМТ ишчи ҳолати ва яхшилаш зарурияти тўғрисидаги ҳисоботларнинг мавжудлиги	5.5.2 б
5	Истеъмолчиларни қаноатланишини баҳолаш бўйича маълумотларни мавжудлиги	8.2.1
6	Маҳсулотни ўлчаш ва назорат қилиш бўйича маълумотларни мавжудлиги	7.1 г, 8.2.4
7	Жараёнларни ўлчаш ва назорат қилиш бўйича маълумотларни мавжудлиги	7.1 г, 8.2.2, 8.2.3
8	СМТ ишчи ҳолати ва унинг жараёнлари йиғилган амалдаги маълумотларга асосланиб таҳлили ҳамда баҳолашни ўтказиш	5.6, 8.4

**2.9. Сифат менежменти тизимининг “Ўтказиб берувчилар билан ўзаро
манфаатли муносабатлар” тамойили**

*Ўтказиб берувчилар билан ўзаро манфаатли муносабатлар
Ташкилотлар ва уларнинг ўтказиб берувчилари ўзаро боғлиқ бўлади ва ўзаро манфаатли муносабатлар иккала томоннинг моддий бойлик яратиши имкониятларини оширади.*

O'z DSt ISO 9000:2009

Ташкилот ва унинг таъминотчилари ва ўзаро манфаатли муносабатлари иккала томонга ҳам аҳамият (қиймат) яратади. Таъминотчи деганда маҳсулот: хом-ашё, қурилма, материаллар, ишлар ва хизматлар тақдим этувчи ташкилот ва шахс тушунилади.

Агарда таъминотчи билан муносабат ўзаро манафаатлар асосида шаклланса, улар иккала ташкилотлар имкониятларини кенгайтиришади. Сифат тизимининг ушбу тамойилдан фойдаланиш асосий таъминотчиларни идентификациялаш, аниқ ва очик (иккала томоннинг узоқ муддатли мақсадлари ва қисқа муддатли балансга асосланган) муносабатларни ташкиллаштириш, келгусидаги режалар ва ахборот алмашинуви, истеъмолчилар эҳтиёжларини аниқ тушуниш бўйича биргаликдаги ишлари, жараёнлар ва маҳсулотларни яхшилаш ва биргаликдаги ишланмаларини талаб этади.

Агарда таъминотчилар билан ўзаро муносабатлар мустаҳкам бўлса, унда узоқ муддатли контрактларга ўтишга маънога эга – аниқки бундай шартномаларни тузишга таъминотчида ҳам эҳтиёж мавжуд.

ISO 9000 серияли стандартлар ташкилот раҳбарига қиймат яратувчи, жараёнларнинг натижавийлиги ва самарадорлигини ўзаро ошириш мақсадида ахборотлар алмашнувини енгиллаштириш ва қўллаб-қувватлаш учун ҳамкорлар ва таъинотчилар билан ўзаро фаолиятларни ўрнатишни тавсия этида. Ташкилотга ўзининг ҳамкорлари ва таъминотчилари билан ишлар воситасида қийматларни оширишнинг турли хил имкониятлари мавжуд, маслан:

- а) ҳамкорлар ва таъминотчилар миқдорини оптималлаштириш;
- б) сўровлар ёки узоқ муддатларга кейинга суришни бартараф қилиш ва муаммони зудлик билан ҳал қилиш учун иккала ташкилот мувофиқ даражада икки томонли алоқаларни ўрнатиш;
- в) жараёнлар ва уларни валидатлаш имкониятларида таъминотчилар билан ҳамкорлик;
- г) таъминотчининг ортиқча верификациялашни бартараф қилиш мақсадида мос маҳсулотларни етказиш мониторингини олиб бориш;
- д) яхшилаш бўйича бошқа ҳамкорликдаги қизиқишларда қатнашишга қабул қилиш ва доимий яхшилаш фаолияти дастурини бажаришга таъминотчиларни раҳбартлантириш;
- е) мос маҳсулотни етказиш ва ҳаётий цикли жараёнларини натижавийлиги ва самарадорлигини яхшилаш, билимларни алмашиниш мақсадида ишлаб чиқиш ва лойиҳалаштириш бўйича ташкилот фаолиятида таъминотчиларни жалб этиш;
- ж) ҳамкорликдаги стратегияни ишлаб чиқишга ва сотиб олишда эҳтиёжларни аниқлашда ҳамкорларни жалб қилиш;
- з) мақсадга эришган ҳамкорлар ва таъминотчилар тан олиш, баҳолаш ва мукофотлашни кучайтириш.

Таъминотчилар билан ўзаро муносабатларнинг муҳим қисми ҳамкорликда контрактни (унинг турли босқичларида) таҳлил қилиш бўлиб ҳисобланади. Контрактларда тақдим этилаётган маҳсулот, ишлар ёки хизматлар нархи ва муддати сифат соҳасидаги талаблари икки маъноли бўлиши олди олиниб бир хил тушунча ва тўқтамларга келишилиши лозим.

Ташкилот сотиб олиш учун ўрнатилган талабларга мувофиқ маҳсулот, иш ёки хизматларни стиб олинишини таъминлаши лозим. Таъминотчига ва унинг маҳсулотига қўлланиладиган бошқариш даражаси ва тури ташкилот маҳсулоти ва жараёнларнинг навбатдаги сифатига маҳсулот (ишлар, хизматлар) таъсиридан алоқадор бўлиши лозим.

Ташкилот, ташкилот томонидан ишлаб чиқилган талабларга мувофиқ маҳсулотни етказиш имкониятлари асосида таъминотчиларни танлаши ва баҳолаши лозим.

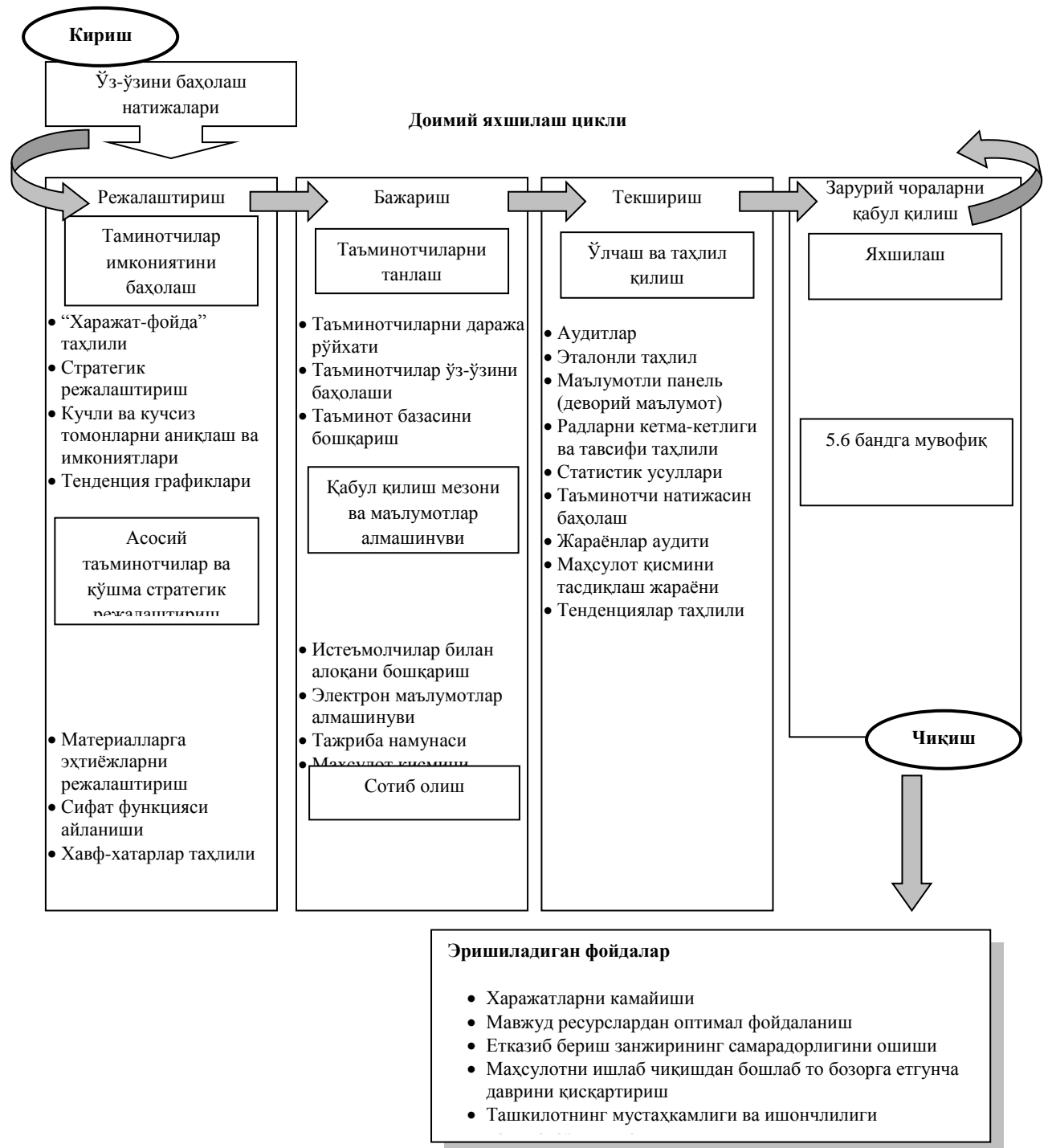
Амалдаги меъёрий ва қонуний актлар ҳамда меъёрий-техникавий ҳужжатлар асосида таъминотчиларни (шунингдек, материалли ресурслар, қурилмалар, эҳтиёт қисмлар, ёнилғи ва хизматларни олишларда сотиб олишга конкурс комиссиясини яратиш ва фаолиятни ташкиллаштириш) танлаш, саралаш, баҳолаш ва қайта баҳолаш мезонларини ишлаб чиқиш лозим.

Ташкилот сотиб олинаётган маҳсулот (ишлар, хизмат)ларни верификациялаш мақсадида харидга талабларни ўрнатувчи сотиб олинаётган маҳсулот (иш, хизмат)лар мувофиқлигини таъминлаш мақсадида назоратни ёки бошқа фаолиятни ишлаб чиқиши ва амага оширири лозим. Агарда таъминотчи корхонага верификация бўйича фаолиятни амалга оширишга тўғри келса, таъминотчидан маҳсулотни ишлаб чиқариш усули ва текшириш бўйича қўлланиладиган чорлар сотиб олишга маълумотларни ўрнатиши шарт.

Маҳсулони баҳолашнинг кўплаб ёндашишларидан хизмат (иш)ларни баҳолаш учун қўлланилиши мумкин. Ваҳолангки хизматлар ўзига хос бўлган бир турга мансуб бўлмаган ва катта фарқларга эга бўлган меҳнат маҳсулотларининг туридир. Бу эса, хизматларнинг сифат кўрсаткичларини тўлиқ синфлашга имкон ятратмай. Хизматларнинг сифат кўрсаткичларнинг асосий хусусияти хизмат кўрсатиш жараёнида унинг сифатни баҳолаш ўзига хос (специфик)лиги билан боғлиқдир. Шунинг учун таъминотчи хизматларини ёки

бажарган ишларини баҳолаш масаласи мураккаб жараён бўлиб ҳисобланади, яъни бундай маҳсулот турлари махсус алгоритм бўйича баҳоланади.

Сифат менежменти тизимнинг “Таъминотчилар билан ўзаро манфаатли алоқалар” тамойилини ISO 10014:2006 “Сифатни бошқариш – молиявий ва иқтисодий фойдалар олиш бўйича кўрсатма” халқаро стандартига мувофиқ қўллаш бўйича схемаси 2.8-расмда келтирилган.



2.8-расм. Етказиб берувчилар билан ўзаро манфаатли муносабатлар.

8 – Тамойилнинг қисқача мазмуни. Ташкилот билан унинг таъминотчилари ўзаро боғлиқлиги, ўз-ўзидан ва шак-шубҳасизки, ўзаро манфаатдорлилик иккала томонга

яхши имконият муносабатларини таъминлайди. Ташкиллаштиришда аниқ ва очик алоқани, келгусидаги режалар ва маълумот алмашинувини, истеъмолчилар эҳтиёжини аниқ англаш бўйича биргаликдаги ишларни, ҳамкорликда ишланмаларга қизиқишини талаб қилади.

Сифат менежменти тизими жараёнларини амалга ошириш бўйича ISO 9001 талаблари ва “Етказиб берувчилар билан ўзаро манфаатли муносабатлар” тамойилининг боғлиқлиги 2.8-жадвалда келтирилган.

2.8-жадвал

Сифат менежменти тизими жараёнларини амалга ошириш бўйича ISO 9001 талаблари ва “Етказиб берувчилар билан ўзаро манфаатли муносабатлар” тамойилининг боғлиқлиги

№ т\р	Талаблар	ISO 9001:2008 банди
1	Субпудратчилар (таъминотчилар) амалга оширадиган жарёнларни аниқлаш ва субпудратчилар (таъминотчилар) билан ўзаро фаолиятни ҳамда бундай жараёнларни бошқаришни амалга ошириш	4.1
2	Маҳсулот ҳаётий цикли жараёнларини режалаштиришда субпудратчилар (таъминотчилар) амалга оширадиган жараёнлар ҳисоби	7.1 б
3	Сотиб олиш билан боғлиқ (субпудрат ишлари) маҳсулотларни лойиҳалаштириш ва ишлаб чиқиш ахборотлари бўйича чиқиш маълумотларининг мавжудлиги	7.3.3 б
4	Ишлаб чиқилган мезонларга асосланган таъминотчиларни танлаш ва баҳолашнинг ишчи ҳолатдаги процедурасининг мавжудлиги	7.4.1
5	Сотиб олинаётган маҳсулотлар таъминочисини чуқур бошқариш ва усулларини аниқлаш	7.4.1
6	Таъминотчи-корхона ёки ишлаб чиқарувчи жараёнлари ва маҳсулотларига талабларни керакли ҳажмда буюртма беришда ўрнатиш	7.4.2
7	Сотиб олинаётган маҳсулотни назорат қилиш усуллари ва муҳимлигини аниқлаш	7.4.3
8	Таъминотчи-корхонада маҳсулотни текшириш бўйича чораларни аниқлаш	7.4.3

Сифат менежмент тизимидаги бошқа муҳим тамойиллари “маҳсулотли” ёндошиши, деб айтиш мумкин, корхонада сифат менежменти тизими ўз ичига маҳсулотнинг ҳаётий циклининг барча босқичларида сифат менежменти амалга ошириш ва муайян турдаги (бир турдаги) сифатни таъминловчи тизим ости тизимларни олиши ва бу менежмент “универсал” бўлиши керак.

Сифат менежменти фақатгина маҳсулотга тааллуқли эмас, уни ҳамма жойда жумладан, хўжаликнинг барча тармоқларида ва бутун жамиятда, ҳукумат бошқарув ижроя тармоқларида амалга ошириш мумкин. Ҳукумат ижроя тузилмасининг бошқарув идораларида бошқаришга интилиш эмас, балки ижро этиш, хизматлар (ахборот, маъориф, тақсимлаш, ҳуқуқий, соғлиқни сақлаш) кўрсатиш талабларига мувофиқ бошқариладиган тизимда бажарилиши лозим.

Сифат менежменти тизимида муҳим томони - маҳсулот, хизмат ва ишларни сифатини таъминлаш ва оширишда новаторли иштирок этувчи ҳар бир меҳнат қилувчининг қизиқиши, фаоллиги, англаши энг муҳим бўлиб ҳисобланади.

Бунда, айниқса менежментнинг турли звеноси (таркибий қисми)да биринчи шахсларга, маҳсулотнинг сифатини ва унинг рақобатбардошлигини стратегик қатъий талаб деб қабул қилиши лозим. Ушбу тамойилни бажариш сифат менежментининг муҳим вазифасидир. Бунинг учун мумкин бўлган барча моддий ва маънавий рағбарлантириш усулларидан фойдаланиш керак.

Келтириб ўтилган тамойиллардан исталган ҳар қандайини етарли билимсиз ва касбий қобилиятсиз сифатни оширишни таъминлашда ва бошқаришда амалга ошириб бўлмайди. Бу кўпроқ узликсиз ва доимий тайёргарликни, ишлаб чиқарувчи ва истеъмолчиларни ҳам таълим олишини ва малакасини оширишини талаб қилади.

Корхонада сифат менежменти тизими тамойилларини амалга ошириш сифат соҳасида ва маҳсулотни янада юқори рақобатбардошлигини таъминлаш дастлабки фаолликни кучайтириш замин яратиб, ишлаб чиқаришда ишбилармонлик фаолилиги сифатида мантиқий равишда чамбарчас ўзаро таъсир ва алоқадорлиги инобатга олинган. Сифат менежменти тизимида сифат соҳасида фаоллик сўзсиз тизимликка, мустақил сифатни ошириш ҳолатига олиб келиб, ва у худди ишлаб чиқаришнинг ишбилармон фаоллигидек ўхшаш циклга эга. Сифатни оширишда фаоллик цикли қонунан олдиндан белгилаб олинади ва ишлаб чиқаришда ишбилармонлик фаоллигинидан дарак беради. Сифатни ошириш фаоллик циклини мақсадли йўналтириб бошқарувнинг барча даражаларини тартибга солиш керак.

Шу мунособат билан нафақат корxonанинг алоҳида даражасида, балки, бошқарув тизимининг барча даражасидаги иерархиясида кўп даражали сифат менежменти ҳолисона вижудга келади.

Юқори айтиб ўтилган тамойилларни амалга оширишда иш этикасига риоя қилиш керак, чунки бозор мунособати шароитида сифат менежменти –бу, аваллом бор, барча инсонлар билан (корхонада ишловчи, в истеъмолчилар билан ҳам) ишлашдир. Намуна мисолида чет эл фирмаларининг ишлаши, барча истиқболли тажрибаларини келтириш мумкин.

Маҳсулот сифати менежменти унинг ҳаётий циклининг барча босқичларида ва бошқарувнинг даражаси иерархиясида биринчи навбатда хом-ашё, материаллар ва бутловчи буюмлар таъминотчилари, сотиш, савдо, ташиш, сервис ва бошқа ташкилотлари билан тизимнинг барча тузилмалари даражасига мувофиқ ўзаро фаолият заруриятини юзага келтиради. Бундай ўзаро фаолиятда, асосан муайян маҳсулот ҳаётий циклини таъминловчи, корхоналарни сифатни бошқариш тизимлари ўзаро боғлиқлик асосида мақсадга мувофиқ амалга ошириш, сифатни бошқариш интегратив бўлиши лозим. Сифат менежменти сифат учун умумий жамоат ва индивидуал жавобгарликни қўшишни талаб этиб, аммо бунда кўпроқ жавобгарликни бошқарувнинг бош звеноси олмоғи лозим. Бу замонавий сифат менежментининг асосий муҳим бўлган тамойилларидан биридир. Ўрнатилган талаблардан (энг муҳими асосий ва қатъийлик) оғишлар юзага келганда барча бошқарилувчи таъсирлар фақат илгариланма ва огоҳлантирувчи тавсифга эга бўлган сифат менежменти соҳасида самарага эришиш мумкин. Албатта, бу инкор этмайди, аксинча, самарадорлик бўлмаганда бундай таъсир талаб қилинади (“% “да сифатни бошқаришда привентив таъсир) пайдо бўлганда камчиликлар (оғишлар)ни максимал тез ва оператив бартараф қилиш лозим.

Сифат менежментини тузиш ва ишчи ҳолати сифат соҳасида унинг элементлари, талаблари, низоми, функцияларни тақсимланиши, жавобгарлик, ҳуқуқларни ва мажбуриятларни бўлинмаларнинг ўзаро фаолиятини расмийлаштирилиши, сифат менежменти ташкилий, услубий, ҳуқуқий ва норматив ҳужжатлари асосли бўлиши муҳим аҳамиятга эга. Ушбу комплекс ҳужжатлар ўзида сифат менежменти тизимини меъёрий-услубий таъминлашини ифодалаб, метрология, стандарлаштириш ва регламентларни бошқаришда фойдаланиш кераклигини ва имкониятни белгилайди.

Шундай қилиб, бозор мунособатлари барча ишлаб чиқариш ва бошқариш жараёнларининг ҳамма босқичларида амалга оширишда ҳолисона умумий сифатни бошқариш — TQM “диктатурасида” зарурлигини юзага келтиради. Бунда давлат, истеъмолчилар, мустақил ташкилотлар ва жамият доимо сифат менежменти умумий ташкиллаштириш ва сифат назоратига эътибор бериши керак. Сифат менежментининг тизимли ва жараёнли ёндошиш тамойили муҳим ва аҳамиятли ҳисобланади.

Сифат менежментига тизимли ёндошиш мос ҳолда уйидаглар назарда тутилган:

– сифатни бошқаришни корхона доирасида яхлит тизим сифатида нисбатан алоҳида ўзаро фаолиятдаги ва ўзаро боғлиқ элементлардан таркиб топган тизим остининг ўзига хос хусусиятлари билан кўриб чиқиш;

– сифат менежменти тизимини очик кўп мақсадли тизим сифатида аниқланган мавжуд “доира”да ўзаро фаолиятдаги бошқарув ва тизим остини бошқариш, ички ва ташқи муҳит, ички ва ташқи мақсадлар, ҳар бир тизим ости қуйи мақсади, стратегик мақсадларга эришишни ва ҳ.к. кўриб чиқиш. Ҳар қандай тизим остидаги элементнинг биттасини ўзгарса, диалектик ёндашишга мувофиқ ўзаро алоқада ва ўзаро боғлиқ барча табиат ва жамият ҳодисаларни пайдо бўлишига тизим ости ва бошқа элементларнинг ўзгаришини келтириб чиқаради;

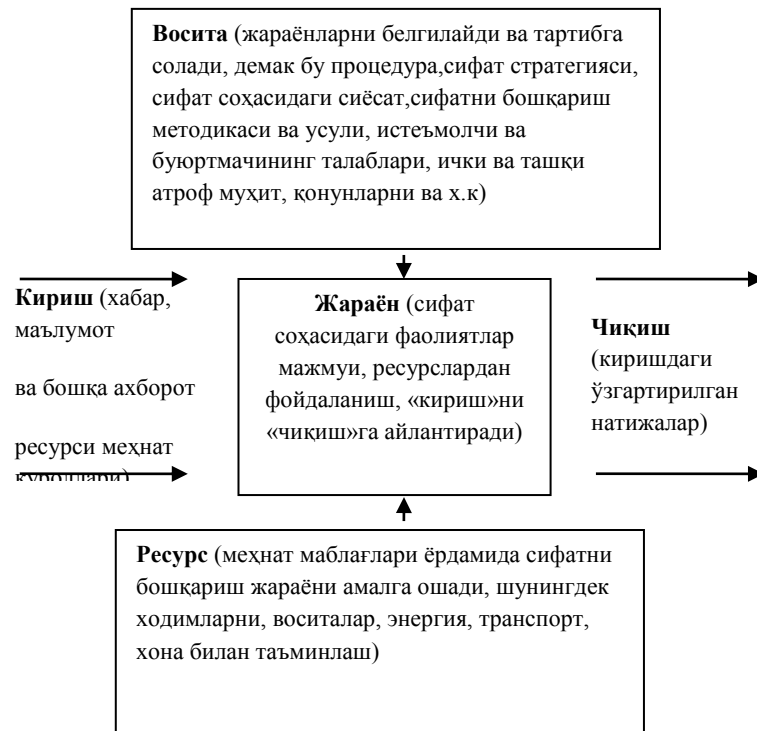
– фақатгина алоҳида хусусиятларни ҳар томонлама ўрганиш эмас, балки, ўзаро фаолиятдаги ва ўзаро боғлиқ тизимларнинг таркибий қисмини, унинг ички ва ташқи муҳитини, юзага келаётган тизимининг янги синергетик хусусиятини ҳам ўрганиш;

– вақт давомида тизимни ишчи ҳолати кўрсаткичларини ва параметрларини ўрганиш, ташкилот ичидаги жараёнларни мослашувини, ўз-ўзини бошқариш, ўз-ўзини ташкил қилиш, башоратлаш ва режалаштириш, мувофиқлаштириш, қарор қабул қилиш ва ҳ.к. текширишни талаб қилади.

Сифат менежменти методологияси тизимдан ташқари бошқа ёндашишлардан хусусан, жараёнли, мақсадли, ситуацион, параметрли, норматив, оптималашни ва бошқалардан фойдаланишга мўлжалланган.

Ҳаммага маълумки, у ёки бу ёндашишдан бирини қўллаш унинг классик кўринишда тизимни бошқариш учун амалиётда имкони мавжуд эмас ва муҳим самара бермайди. Бу ерда интегратив баланслашганлик зарурияти сабабли турли хил методологик ёндашувлардан фойдаланиш юзага келади. Ушбу ёндашувни айнан ўзига хос жиҳатли юзага келиши сифатида, ўз ичига биринчи навбатда жараёнли ва бошқа ёндашувларни олувчи тизим сифатида қонуан шарҳлаш лозим (2.9-расм).

Кўпинча жараёнларда бир жараённинг “чиқиш”и бошқаси учун “кириш” бўлиб ҳисобланади. Ўз навбатида, бутунлигича сифат менежменти жараёни барча алоқадор бажариладиган ишларнинг йиғиндиси билан аниқланади. Сифат менежменти тизимининг барча жараёнлари бўйича доимий амлага ошириладиган мажмуига мўлжалланган, уларни идентификатланиши ва ўзаро боғлиқ умумий менежерлик вазифалар, “кириш”ни “чиқиш”га ўзгартиради ва сифат менежменти тизимида жараёнли ёндашувни намоён этади.



2.9-расм. Сифат менежмент жараёнининг асосий таркиб этувчилари.

Сифат менежменти жараёнини амалга ошириш учун процедура (кетма-кетлик тартиблари) хизмат қилиб, бу жараён бажарилиши натижаси эса маҳсулот (хизматлар, техник ва дастурий воситалар, қайта ишланадиган маҳсулот ва хом-ашё ва х.к) бўлиб ҳисобланади. Қоида бўйича процедуралар расмийлаштирилиши керак. Ҳозирги вақтда сифат менежменти тизимида амалдаги ISO 9000 серияли модели амалда қўлланилиб ва тўртта блокни жараёнларга асосланган (2.10-расм).

Бунда корхона ушбу тизим доирасида:

- сифат менежменти тизимида фойдаланилган жараёнларни аниқлайди;
- сифат менежменти жараёнларининг ўзаро фаолиятини ва кетма-кетликда бажарилишини аниқлайди;
- сифат менежменти жараёнларининг натижавийлигини таъминлаш мақсадида бошқариш, баҳолаш мезонлари ва усулларини ишлаб чиқади;
- жараёнларни бажариш ва мониторинги учун моддий, молиявий, ахборот ва бошқа ресурслар билан таъминлаш ва таркибини шакллантиради;
- сифат менежменти жараёнларини ўлчаш, таҳлил қилиш ва мониторингини ўтказиш ва тартибини ўрнатади;
- сифат менежменти жараёнларини яхшилаш тизимли амалга ошириш ва сифат соҳасида қўйилган мақсадларга эришиш учун зарурий чора-тадбирлар рўйхатни аниқлайди;
- режалаштирилган натижаларга ва бу жараёнларни доимий яхшилашга эришиш.



Шартли белгилар:

- > Қиймат, қўшувчи фаолият
 - - - - -> Маълумот оқими

2.10-расм. Жараёнли ёндашишига асосланган сифат менежменти тизимининг модели.

Бундан ташқари, корхона ҳар доим сифат менежменти жараёнларининг таркибини, уларнинг мазмунини, истеъмолчиларнинг талабини, танланган стратегия ва фаолият йўналишини ҳисобга олган ҳолда кўриб чиқиши лозим. Жараёнли ёндашишнинг афзалиги узликсизлиги ва менежер ишларини ўтказиш билан ўзаро боғлиқ ва узликсизликдан иборат. Бу қуйидагиларни таъминлайди:

- сифат соҳасида синергетик самарали натижаларни олиш;
- сифат соҳасида кўпроқ тўлиқ талабларни бажариш;
- сифат менежменти жараёнларини доимо яхшилаш.

Ҳозирги ва келажак давр вақти учун сифат менежментига қуйидаги хулосаларни чиқариш мумкин:

- юқори сифат — асосий ютуқ омили;
- юқори сифатни таъминлаш учун юқори сифатли хом-ашё, материал зарур;
- сифатни яхшилаш, таъминлаш ва сақлаш муаммосини писанд этмаслик оғир оқибатларни келтириб чиқариши мумкин;
- инсонга чуқур ҳурмат ва чин эътибор бўлиш “шахсий маданият”и ва “руҳий маданият”и орқали юқори сифат таъминланади, сақланади ва такомиллаштирилади, улар қачонки, инсонга чин эътибор ва чуқур ҳурмат билан муносабатда бўлганда намоён бўлади;
- сифат рақобатбардошликни кафолати бўлиб ҳисобланади, у сиз бозор муносабатларида самарали иштирок этишнинг имкони йўқ;
- талаб қилинаётган сифат ва рақобатбардошликни таъминлаш учун сифат менежменти тизими ва бошқа бирлашган (интегралашган) тизимларни яратиш.

Назорат саволлари

1. Сифат менежменти тизимининг мақсад ва вазифаларини тушунтиринг.
2. ISO 9000 серияли стандартлар нима сабабдан оммавийлашиб кетган?
3. ISO 9000 серияли стандартларининг пайдо бўлишини тушунтириб беринг.
4. ISO 9000 серияли стандартлар таркиби қайси стандартлардан ташкил топган?
5. Сифатни бошқариш тизимларига тааллуқли халқаро стандартларнинг янгиланиш сабабларини нималардан иборат?
6. Ўзбекистонда ISO 9000 серияли стандартлари оиласига қандай асосий стандартлар мансуб?
7. Сифат менежменти тизимини жорий қилишдан қандай фойдалар кўзланган ва унинг қандай афзалликлари мавжуд?
8. ISO 9000:2008 серияли стандартларининг қандай ўзига хос хусусиятлари мавжуд?
9. ISO 9000:2008 серияли стандартларини тавсифлаб беринг.
10. Сифат менежменти тизимининг қандай тамойиллари мавжуд?
11. Сифат менежменти тизимининг қандай тамойилларининг мақсад ва вазифлари ҳамда уларнинг моҳиятини тушунтиринг.
12. “Жараён” тушунчасини тушунтиринг.
13. Жараёнли ёндашишнинг афзалликлари нималардан иборат?
14. Сифат менежменти тизими моделининг моҳияти нимадан иборат?
15. “Тизимли ёндашиш” тушунчаси моҳиятини айтинг.
16. Сифат менежменти тизими тамойиллари ISO 9001 стандарти талаблари билан қандай алоқалари мавжуд?

Фойдаланиладиган адабиётлар рўйхати

6. Абдувалиев А.А. и др. «Основы стандартизации, сертификации, метрологии и управления качеством продукции». Учебное пособие. - Ташкент: Издательство ТГТУ, 2002. - 287 с.
7. Абдувалиев А.А., Латипов В.Б., Умаров А.С., Алимов М.Н., Бойко С.Р., Хакимов О.Ш., Хван В.И. Стандартлаштириш, метрология, сертификатлаштириш ва сифат. Ўқув қўлланма. Тошкент, СМСИТИ, 2008 й. – 267 б.
8. Аристов, О. В. Управление качеством: учебник / О. В. Аристов. - М.: ИНФРА-М, 2006. - 238 с.: ил.
9. Ахмедов Б.М., Абасов А.А. Система менежмента качества – основа конкурентоспособности. Изд. «Аср-Матбуот». 2004. 96с.
10. Ахмедов Б.М., Исмагуллаев П.Р., Туробжонов С.М., Юсупов Э.Д., Тураев Ш.А. Основы системы менеджмента качества. Изд-во ИПТД «Узбекистан», - Ташкент, 2009. – 208 С.

ТЕСТ САВОЛЛАРИ

- 1. «Сертификатлаштириш миллий тизими» тушунчасига аниқлик келтиринг:**
- a) Сертификатлаштиришни ўтказиш учун маҳсулотни ўзининг қоидалари ва бошқариш асносида давлат даражасидаги фаолият юритувчи тизим
 - b) Мажбурий сертификатлаштиришни бошқариш давлат тизими
 - c) Маҳсулот ва хизматларни сертификатлаштиришга йўналтирилган аккредитланган сертификатлаштириш идоралари ва лабораториялари фаолияти
 - d) Сертификатлаштиришда аккредитлаштириш фаолияти
- 2. О'z DSt ISO 9001:2009 талаби бўйича ташкилотда нечта хужжатлаштирилган процедура бўлиши лозим?**
- a) 6
 - b) 12
 - c) 20
 - d) 8
- 3. Амалдаги қайси сертификатлаштириш схемаларида маҳсулот мувофиқлик белгиси қўйилади?**
- a) 3,4,5
 - b) 3,4,5,8,9
 - c) 6
 - d) 1,2
- 4. Аудит тамойили нечта?**
- a) 7
 - b) 6
 - c) 14
 - d) 8
- 6. Бир турдаги маҳсулотларни сертификатлаштириш тизими нима?**
- a) Аниқланган маҳсулот (хизмат)га алоқадор бўлган битта ёки аниқ стандартлар ва қоидалар ҳамда ўзининг процедурасини қўллаш учун сертификатлаштириш тизими
 - b) Мувофиқликни сертификатлаштиришни ўтказиш учун ўзининг бошқариш ва процедура қоидаларига эга бўлган тизим
 - c) Ихтиёрий сертификатлаштиришни ўтказиш учун ўзининг бошқариш ва процедура қоидаларига эга бўлган сертификатлаштириш тизими
 - d) Озик-овқат маҳсулотларини сертификатлаштириш тизими
- 7. Биринчи ва иккинчи томон лабораторияларини ким аттестатциядан ўтказди?**
- a) «Ўзстандарт» агентлиги топшириғи бўйича ҳудудий стандартлаштириш ва метрология бошқармаси йўқлигида ваколатга эга тармоқ ташилоти
 - b) Сертификатлаштириш идораси
 - c) Бир турдаги маҳсулот бўйича техник қумита
 - d) Фақат ҳудудий стандартлаштириш ва метрология бошқармаси
- 8. Жараёнли ёнлошув СМТ да қуйидагилар учун қўлланилади:**
- a) СМТ жараёнларини тизимли бошқариш ва жараёнлари хужжатларини ишлаб чиқиш

- b) Корхона фаолиятини аниқлаш учун
- c) Жараёнга кириш ва чиқишларини белгилаш учун
- d) талабларни бажариш ва бошқариш

9. ИСО 9001 талаблари бўйича қандай маълумотлар таҳлил қилиниши керак?

- a) тўғриловчи амалларни бажарилиши ва истеъмолчиларни қаноатланганлиги ва ўлчаш ва мониторинг учун асбоб-ускуналарни қўйилган талабларга мувофиқлиги бўйича
- b) тўғриловчи амалларни бажарилиши ва истеъмолчиларни қаноатланганлиги бўйича
- c) ўлчаш ва мониторинг учун асбоб-ускуналарни қўйилган талабларга мувофиқлиги бўйича
- d) Экологик таъсирлар тўғрисидаги маълумотлар

10. ИСО 9001 халқаро стандарти талабларига мувофиқлик сертификати қуйидагиларга хизмат қилади

- a) Ишлаб чиқарилаётган маҳсулот мувофиқлигига ташкилот ишончини таъминлайди ва маҳсулот рақобатбардошлиги уни экспорт қилишни таъминлайди
- b) Ишлаб чиқарилаётган маҳсулот мувофиқлигига ташкилот ишончини таъминлайди
- c) Маҳсулот рақобатбардошлиги уни экспорт қилишни таъминлайди
- d) Истеъмолчиларга сотиб олинаётган маҳсулот мувофиқлигига ишонч ҳосил қилади

11. Ишлаб чиқаришда бошқариладиган шароитларига зарур бўлганда қуйидагилар кириши керак:

- a) маҳсулотни тавсифларини белгиловчи ахборот, текширув ва ўлчаш жиҳозларини мавжудлиги ва мониторинг ва ўлчашларни ўтказишни
- b) текширув ва ўлчаш жиҳозларини мавжудлиги ва қўлланишини
- c) мониторинг ва ўлчашларни ўтказишни
- d) маҳсулотни тавсифларини белгиловчи ахборотни мавжудлигини

12. Ишларни бажаришдаги шартлар йиғиндиси:

- a) Физик, ижтимоий ва психологик омиллар
- b) Ишлаб чиқариш муҳити
- c) Экологик омиллар
- d) Рағбатлантириш ва тан олиш тизими

13. Ишчиларнинг жавобгарлиги, ваколатлари ва ўзаро алоқаларининг тақсимланиши:

- a) Ўзаро фаолиятни тақсимланиши
- b) Жараёнли ёндошувнинг мажбурий таркибий қисми
- c) Ташкилий тузилма
- d) Юқори раҳбариятнинг асосий мажбурияти

14. Қайси ҳолларда тўғриловчи амаллар жорий қилинади:

- a) аудитлар натижалари бўйича
- b) жараёнлар белгиланган мақсадларга эришганда
- c) ўрнатилган талабларни бажарилмаганлигини аниқлашда
- d) Фаолиятлар тўғрилигини тасдиқлаш учун

15. Қандай мақсадларда ички аудит ўтказилади?

- a) Сифат менежменти тизимини такомиллаштириш ва самарадорлигини аниқлаш учун ўтказилади
- b) Бу сертификатлаштиришнинг бир босқичи
- c) Буюртмачи талаби бўйича ўтказилади
- d) Истеъмолчиларнинг талаби бўйича ўтказилади

16. Қандай маҳсулотларни аккредитланган лабораторияларда синашга қабул қилиш мумкин?

- a) Маҳсулот тайёрловчи вакили намунасини синаш, аниқ идентификацияланган маҳсулот намуналари
- b) Синов усуллари, тавсифлари, кўрсаткичларининг тавсифлари мавжуд маҳсулот намуналари
- c) Тавсифлари ва кўрсаткичларининг тавсифлари мавжуд маҳсулот намуналари
- d) Идентификация жараёнисиз ихтёрий маҳсулот

17. Қандай ҳужжатлар сертификатлаштириш бўйича идора фаолияти ҳуқуқини беради?

- a) Сертификатлаштириш идораси ҳақида низом, аккредитация гувоҳномаси ва аккредитлаштириш идораси билан лицензия шартномаси
- b) Ўз. Рес. Вазирлар Маҳкамаси берадиган лицензия
- c) Ҳокимият билан келишилган низом
- d) Фақат «Ўзстандарт» агентлиги берган аккредитация тўғрисидаги гувоҳнома

18. Ким сертификатлаштирилмаган маҳсулотни ишлаб чиқаришдан тўхтатиш ва уни фойдаланиш ҳолатида жарима солиш ҳуқуқига эга?

- a) Стандартлар устида назорат олиб борувчи бош давлат инспектори
- b) Сертификатлаштириш идораси раҳбари
- c) Милиция идораси ходимлари
- d) Солиқ инспекцияси

19. Қуйида келтирилганлардан қайси бир сифат менежменти саккизта тамойили бўлиб ҳисобланмайди?

- a) Самарали коммуникация
- b) Ходимларни жалб қилиш
- c) Менежментга тизимли ёндашиш
- d) Истеъмолчиларга қараб иш кўриш

20. Қуйида санаб ўтилган усуллардан қайси бири истеъмолчиларни қаноатланганлигини кузатиш бориш учун ташкилот томонидан қўлланилиши керак:

- a) анкета ёки турли сўровлар ўтказиш усуллари
- b) сўров ўтказиш
- c) бошқа усуллар
- d) анкета тарқатиш

21. Қуйидаги санаб ўтилганлардан қайси бири инфратузилмага киритилиши шарт?

- a) иморатлар, ишлаб чиқариш хоналари ва улар билан боғлиқ бўлган воситалар
- b) ишлаб чиқариш жараёнлари учун қурилмалар
- c) транспорт ва алоқа воситалари
- d) Молиявий ҳолати

22. Кўрсатилганларни қай бири ИСО 9001 талабларига тааллуқли эмас:

- a) озиқ-овқат маҳсулотларини назорат нуқталарини аниқлаш
- b) истеъмолчининг қаноатланганлиги ҳақида ахборотни олиш ва ундан фойдаланиш усулларини аниқлаши зарур
- c) истеъмолчиларнинг қаноатланганликларини ошириш учун уларни талабларини аниқланиш ва бажарилишини таъминлаш
- d) маҳсулотга тегишли қонун ҳужжатлари талабларини аниқлаши

23. Мажбурий сертификатлаштириш қоидаларини бажарилиш юзасидан текширишни ким амалга оширади?

- a) Миллий сертификатлаштириш идораси
- b) Маҳаллий давлат бошқарув идоралари (милиция, солиқ инспекцияси ва ҳ.к.)
- c) Аккредитланган сертификатлаштириш идоралари
- d) Стандарт талаблари назорати бўйича давлат назорат идоралари

24. Мажбурий сертификатлаштиришда маҳсулотнинг қандай кўрсаткичлари келтирилган бўлиши лозим?

- a) Маҳсулотнинг меъёрий ҳужжат талаблари бўйича мажбурий бўлган (хавфсизлик, мослашувчанлик ва ҳ.к.) кўрсаткичлари
- b) СИ таркибида фаолият кўрсатадиган синовчи аккредитланган лабораториянинг кўрсаткичлари
- c) Маҳсулотнинг меъёрий ҳужжатида кўрсатилган барча кўрсаткичлар
- d) Фақат кўрсаткичлар эмас, сертификатлаштириш идорасининг синов дастурида аниқланади

25. Мақсадларни ўрнатиш жараёни ва доимий яхшилаш учун кидирув имкониятини берувчи жараён бўлиб, фойдаланилади:

- a) Аудит натижалари бўйича хулоса (текшириш)
- b) Аудит кузатуви (текшириш)
- c) Маълумотлар таҳлили
- d) Раҳбарият томонидан таҳлил

26. Маҳсулот (буюм) машина қурилмалари серияли ишлаб чиқаришда қандай синаш ўтказилади?

- a) Қабул қилиш ва қабулни топшириш
- b) Даврий ва қабул қилиш
- c) Қабулни топшириш ва даврий
- d) Бир типдаги (намунавий), квалификация

27. Маҳсулот ва хизматлар мувофиқлик сертификатиға қанча муддат берилиши мумкин?

- a) Уч йил муддатда
- b) Беш йилгача муддатда
- c) Икки йилгача муддатда
- d) 4 йил муддатда

28. Маҳсулот мувофиқлик белгисидан нима ҳақидаги гувоҳлик келтирилган?

- a) Маҳсулот сертификациядан ўтказилган ва маҳсулот хавфсиз
- b) Маҳсулот хавфсиз
- c) Маҳсулот лабораторияда синовдан ўтказилган
- d) Маҳсулотни экспорт қилиш мумкин

29. Маҳсулот намуналарини (проба синаш) синаш учун қанча миқдорда танланади?

- a) Меъёрий ҳужжатларда кўзда тутилган
- b) Текширилаётган маҳсулот ҳажмига боғлиқ ихтиёрий
- c) Текширилаётган маҳсулот ҳажмидан 5% кам эмас
- d) Текширилаётган маҳсулот ҳажмидан 10% кам эмас

30. Маҳсулотни серияли ишлаб чиқаришга қўйиш ҳақидаги қарорни қабул қилиш учун қабул комиссия таркибини ким тузади?

- a) Қабул комиссияси раиси
- b) Маҳсулотни ишлаб чиқарувчилар
- c) Маҳсулотни тайёрловчи корхона
- d) «Ўзстандарт» агентлиги

31. Маҳсулотни сертификатлаштириш деганда нима тушунилади?

- a) Аниқ меъёрий ҳужжатларга мувофиқ маҳсулот, жараён ёки хизматлар идентификацияланган шаклда зарур бўлиб, ишончликни таъминлаш ва уни исботловчи учинчи томон фаолияти
- b) Ишлаб чиқарувчилар (етказиб берувчилар) мувофиқлиги ҳақида декларациялаш
- c) Маҳсулотни мувофиқлик белгиси билан тамғалаш
- d) Мувофиқлик белгиси билан маҳсулотларни тамғалаш ва мувофиқлик ҳақидаги декларация

32. Маҳсулотни текшириш учун намуналар (проба синаш) қуйидаги миқдорда танланади:

- a) Меъёрий ҳужжатларда кўзда тутилган
- b) Текширилаётган маҳсулот ҳажмига боғлиқ ихтиёрий
- c) Текширилаётган маҳсулот ҳажмидан 5% кам эмас
- d) Текширилаётган маҳсулот ҳажмидан 10 ва 15% кам эмас

33. МДХ мамлакатларидан импорт қилинаётган сертификатлаштирилган маҳсулотларни далилларидан келиб чиқиб, уни ким тан олади?

- a) Бир турдаги маҳсулотни сертификатлаштириш бўйича идора МДХ мамлакатлари сертификатини тан олишни амалга оширилади
- b) Божхона идоралари МДХ мамлакатлари сертификатини тан олишни амага оширади
- c) Импорт қилинаётган маҳсулотлар қаршиликларга учрамасдан Ўзбекистон бозорларига кириб келишида экспортчи давлатнинг сертификати мавжуд бўлиб, агарда ушбу мамлакат МДХ мамалкатлари аъзоси ҳисобланса ва ўзаро тан олиш тўғрисидаги келишув имзоланган бўлса
- d) Сертификатлаштириш миллий идораси

34. Меъёрий ҳужжатларнинг қандай кўрсаткичлар мажбурий талабларга тегишли бўлади?

- a) Хавфсизлик, атроф-муҳитни муҳофазалаш, мослашувчанлик, ўзароалмашинувчанлик, ресурсларни тежамкорлиги, назорат ва тамғалаш усулларининг ягоналиги талаблари
- b) Фақат хавфсизлик, ўзароалмашинувчанлик ва мослашувчанлик талаблар
- c) Барча талаблар
- d) Фақат назорат ва тамғалаш усулларининг ягоналик талаблари

35. Мувофиқлик сертификатиغا қанча муддат берилиши мумкин?

- a) Уч йил муддатда
- b) Беш йилгача муддатда
- c) Икки йилгача муддатда
- d) 4 йил муддатда

36. Раҳбариятни сифат бўйича вакили:

- a) СМТни ҳужжатлаштириш ва ички аудитни ташкиллаштириш ва юқори раҳбариятга СМТ ишлаши ва уни яхшилаш зарурлиги ҳақида ҳисоботларни тақдим этади
- b) ички аудит ўтказиши керак
- c) ташкилотнинг юқори раҳбариятга СМТ ишлаши ва уни яхшилаш зарурлиги ҳақида ҳисоботларни тақдим этиши керак
- d) СМТ ҳужжатларини ишлаб чиқиши керак

37. Режалаштирилган натижаларга эришиш ва режалаштирилган фаолиятлардан фойдаланиш даражаси

- a) Натижавийлик
- b) Самарадорлик
- c) Сифат даражаси
- d) Сифатни интеграл кўрсаткичи

38. Сертификатлаштирилган маҳсулот ва хизматлар устидан инспекцион назоратни ким ўтказиши?

- a) Маҳсулот ва хизматни сертификатлаштираётган идора
- b) Сертификатлаштириш идораси топшириқларни назорат қилиш бўйича аккредитланган идора
- c) «Ўзстандарт» агентлиги
- d) Аккредитлаштириш идораси

39. Сертификатлаштирилган маҳсулот устидан инспекцион назоратни ўтказиш ҳуқуқи кимга берилган?

- a) Маҳсулотни сертификатлаштираётган идора
- b) Сертификатлаштириш идораси топшириқларни назорат қилиш бўйича аккредитланган идора
- c) «Ўзстандарт» агентлиги
- d) Милий сертификатлаштириш идораси

40. Сертификатлаштирилмаган маҳсулотни ишлаб чиқаришдан тўхтатиш ва уни фойдаланиш ҳолатида жарима солиш ҳуқуқи кимга берилган?

- a) Стандартлар устида назорат олиб борувчи бош давлат инспектори
- b) Сертификатлаштириш идораси раҳбари
- c) Милиция идораси ходимлари
- d) Синов лабораторияси раҳбари

41. Сертификатлаштириш бўйича иш тўловлари қайси ҳужжатга мувофиқ аниқланади?

- a) О'z RH 51-032-99 га мувофиқ шартнома асосида
- b) О'z DSt 16.4:2001 мувофиқ шартнома асосида
- c) О'z DSt 5.2:2001 мувофиқ шартнома асосида
- d) О'z DSt 17025:2007 мувофиқ шартнома асосида

42. Сертификатлаштириш идораси ва Синов лабораторияларида ички аудитни ким ўтказди?

- a) СИ ва СЛ нинг махсус ўқиган ходими
- b) Таклиф этилган эксперт-аудиторлар
- c) «Ўзстандарт» агентлиги вакили
- d) СИ ва СЛ раҳбари

43. Сертификатлаштириш идораси фаолиятини инспекцион назорати натижалари салбий бўлган ҳолда аккредитлаш идораси қуйидаги қарорни қабул қилиши мумкин:

- a) Сертификатлаштириш идораси фаолияти жиҳатидан ташкилотни тугатади ва низомини бекор қилади
- b) Сертификатлаштириш идораси раҳбари сифатида директорни ишдан бўшатади
- c) Аккредитация соҳаси қисқартирилади
- d) Жаримага тортади

44. Сертификатлаштириш мурожаатчиси (аризачи) танланган маҳсулот намунасини синашда қатнашиш ҳуқуқи борми?

- a) Ҳа
- b) Йўқ
- c) Ҳа, агарда бу шартномада кўзда тутилса
- d) Ҳа, агарда лаборатория бошлиғи рухсат этса

45. Сертификатлаштириш тизими таркибига киради:

- a) Маҳсулот (хизмат)ларни сертификатлаштириш идоралари, синов лабораториялари
- b) Мажбурий сертификатлаштириш қоидаларини назорати бўйича давлат назорат идоралари
- c) Стандартлаштириш бўйича техник марказлар
- d) Патентлаш идораси

46. Сертификатлаштиришда расмийлаштирилган ҳужжатлар қанча муддатда сақланади?

- a) Ҳужжатлар сертификат амал қилиш муддати давомида сақланади, лекин бир йилдан кам эмас
- b) Ҳужжатлар сертификат барча амал қилиш муддати давомида сақланади
- c) Ҳужжатлар 3 йилдан кам бўлмаган муддатда сақланади
- d) Ҳужжатлар 5 йилдан кам бўлмаган муддатда сақланади

47. Сертификатлаштириш синовларни ўтказиш ва унинг натижаси бўйича баённома бериш учун қандай лабораториялар муносиб бўлиши мумкин?

- a) Техник компетентликка ёки техник компетентликка ва мустақилликка аккредитланган
- b) Исталган лаборатория
- c) Аттестатланган ишлаб чиқариш лабораторияси
- d) Фақат техник компетентликка аккредитланган лаборатория

48. Сифат менеджменти бу:

- a) ташкилотга сифат жиҳатдан раҳбарлик қилиш ва уни бошқариш бўйича ўзаро мувофиқлаштирилган фаолият

b) Барча режалаштирилаётган ва тизимли амалга оширилаётган фаолият тури бўлиб, у ташкилотга барча қизиқувчи томонларни талабларини қондиришга йўналтирилган

c) Ўзаро фаолиятдаги ва ўзароалоқадор жараёнларни бошқариш тизими

d) Ташкилотга барча қизиқувчи томонларнинг талабларини қондиришга йўналтирилган барча турдаги фаолиятларни тизимли амалга ошириш

49. Сифат менежменти аудитдан нимани баҳолаш учун фойдаланилади?

a) Ўрнатилган талабларга сифат тизимини ҳужжатлаштириш мувофиқлик даражасини

b) Ишларни бажаришда машғул ишчилар миқдорини

c) Ходимлар малакасини назорат қилишни

d) Маҳсулот ишлаб чиқаришни

50. Сифат менежменти тизими (СМТ):

a) ташкилотга раҳбарлик қилиш ва бошқариш учун сифатга тааллуқли менежмент тизими

b) Сиёсат ва мақсадларни ишлаб чиқиш ва бу мақсадларга эришиш учун тизим

c) Ўзаро фаолиятдаги ва ўзароалоқадор элементлар мажмуаси

d) Ўзаро фаолиятдаги ва ўзароалоқадор элементлар мажмуасини бошқариш ва раҳбарлик учун тизим

51. Сифат менежменти тизимининг ҳужжатлари ҳажми қуйидагиларга боғлиқ:

a) ходимларни лаёқатлигига

b) Маҳсулот турига боғлиқ

c) маслаҳатчилар фикрига

d) аудиторлар талабларига

52. Сифат менежментига алоқадор бўлмаган атамани кўрсатинг

a) Сифат индекси

b) Сифатни бошқариш

c) Сифатни таъминлаш, Сифатни яхшилаш

d) Сифат, Сифатни лойиҳалаш

53. Сифат соҳасига нимага интилиш бўлади ёки бундай бўлса нима учун ҳаракат қилинади

a) Сифат соҳасидаги мақсадлар

b) Сифат соҳасидаги сиёсат

c) Ташкилот раҳбариятининг стратегияси

d) Ташкилот раҳбариятининг ҳис этиши

54. Сифат соҳасидаги мақсадларни ишлаб чиқишда қуйидагилардан қайси бири ҳисобга олинмаса бўлади?

a) сифат қўлланмасини

b) ташкилот фаолиятини ўз-ўзини баҳолаш натижалари

c) барча манфаатдор томонларнинг қониқиши даражаси

d) маҳсулот ва жараёнлар сифат кўрсаткичлари

55. Сифат соҳасидаги сиёсат деганда нимани тушунаси?

a) Юқори раҳбарият расмий шакллантирган, ташкилотнинг сифат соҳасидаги фаолиятига йўналтирилган ва умум мақсадлар

- b) Сифат соҳасида аниқ мақсадлар
- c) Иш ва вазифалар мажбуриятлари, келгуси ишларда мақсадни таъминлашга эришиш учун йўналтирилган ишлар
- d) Сифатни режалаштириш

56. Сифат тизими аудити натижасида нимани баҳолаш мумкин?

- a) Ўрнатилган талабларга сифат тизимини ҳужжатлаштириш мувофиқлик даражасини
- b) Ишларни бажаришда машғул ишчилар миқдорини
- c) Ходимлар малакасини назорат қилишни
- d) Аудит ўтказувчи шахсларни

57. Сифатга бўлган талабларни бажарилганлигига ишонч ҳосил қилишга йўналтирилган сифат менежменти қисми, бу:

- a) Сифатни режалаштириш
- b) Сифатни таъминлаш
- c) Қўмаклашувчи (қўллаб-қувватловчи) жараён
- d) Сифатни яхшилаш

58. Сифатга бўлган талабларни бажариш лаёқатлигини оширишга йўналтирилган сифат менежменти қисми, бу:

- a) Сифатни таъминлаш
- b) Сифатни режалаштириш
- c) Бошқариш жараёни
- d) Сифатни яхшилаш

59. Сифатга бўлган талабларни бажаришга йўналтирилган сифат менежменти қисми, бу:

- a) Сифатни бошқариш
- b) Сифатни режалаштириш
- c) Сифатни таъминлаш
- d) Сифатни яхшилаш

60. СМТ жараёнли ёндошиш қуйидагилар учун қўлланилади:

- a) СМТ тўғри шакллантириш ва самарадорлигини таъминлаш учун
- b) талабларни тушуниш ва бажариш
- c) жараёнларни тизимли бошқариш учун
- d) СМТ жараёнлари ҳужжатларини ишлаб чиқиш

61. Ўз СМТда мавжуд сертификатлаштириш схемаларининг қайсиси бўйича ишлаб чиқариш ҳолатини текширишда амалга оширилади?

- a) 3,4,5
- b) 7,8
- c) 6
- d) 1,2

62. Ўз СМТда маҳсулотни сертификатлаштиришни ким ўтказади?

- a) Сертификатлаштириш идораси, мавжуд бўлган хусусий аккредитланган синов лабораторияси
- b) Сертификатлаштириш идораси билан жалб қилинган аккредитланган лаборатория

с) Тўлиқ мустақил бўлган ва барча ишларда лаборатория ва бошқа томон ташкилотлари қатнашишисиз ўзи қилиш компитенциясига эга бўлган сертификатлаштириш идораси

д) Фақат сертификатлаштириш миллий идораси – «Ўзстандарт» агентлиги

63. Ўзига хос хусусий талаблар мажмуини бажарилиши:

а) Истеъмолчининг талаблари бажарилиши ва қониқиши

б) Сифат, самарадорлик

с) ишлаб чиқарувчанлик

д) натижавийлик

64. Маҳсулотга гигиеник сертификат берилади

а) сертификатлаштиришга ариза тўлдириш босқичида

б) маҳсулотни серияли ишлаб чиқариш бошлангунгача

с) мувофиқлик сертификатини беришда

д) меъёрий ҳужжатларни келишиш босқичида

65. Гигиеник сертификатни ким беради?

а) давлат санитария назорати органлари

б) аккредитланган синов лабораториялари

с) стандартлаштириш ва метрология марказлари

д) сертификатлаштириш идораси

66. Фойдаланилган ресурслар ва натижаларга эришнинг ўзаро алоқадорлиги:

а) Самарадорлик

б) Коммуникация

с) Натижавийлик

д) Юқорида келтирилганларни ҳаммаси

67. Ўзбекистон сертификатлаштириш миллий тизимига мувофиқ, сертификатлаштириш – бу томон фаолиятидир

а) учинчи

б) талабгор

с) текширувчи

д) назоратчи

68. АҚШ сертификатлаштириш тизимининг аломати:

а) сертификатлаштириш бўйича миллий идора мавжуд эмас

б) сертификатлаштириш ягона қоидаси

с) сертификатлаштириш бўйича ягона миллий идора

д) синов лабораторияларини аккредитлаштириш миллий тизими мавжуд эмас

69. Ҳозирги вақтда Ўзбекистон Республикасида Сертификатлаштириш соҳасидаги асос солувчи ҳужжат

а) “Маҳсулот ва хизматарини сертификатлаштириш тўғрисида”ги Қонун

б) “Техник жиҳатдан тартибга солиш тўғрисида”га Қонун

с) “Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимо қилиш тўғрисида”ги Қонун

д) ЎзРес Фуқаролик кодекси

70. Мувофиқликни тасдиқлашнинг шакллари

а) мажбурий ва ихтиёрий сертификатлаштириш, мувофиқликни декларациялаш

б) давлат ва хусусий

- c) ишлаб чиқарувчиларни ташаббуси бўйича ва истеъмолчиларнинг ташаббуси бўйича
d) миллий ва халқаро

71. Ихтиёрий сертификатлаштириш тизими яратилиши мумкин:

- a) юридик шахс ёки хусусий тадбиркорлар билан
b) маҳаллий ҳукумат идораси билан
c) ҳудудий ҳукумат идораси билан
d) ҳукумат идоралари билан

72. Сертификатлаштиришни рўйхатга олиш ҳужжатлар тақдим этилгандан бошлаб кун давомида амалга оширлади:

- a) 30
b) 5
c) 10
d) 15

73. Сертификатлаштиришни бекор қилиш, бекор қилиш тўғрисидаги қарорни қабул қилинганидан бошлаб ... кун давомида аризачига жўнатилади:

- a) 3
b) 5
c) 10
d) 15

74. Сертификатлаштириш тизимида рўйхатга олиш учун асоснома бўлиб ҳисобланмайди

- a) сертификатлаштиришни амалга ошириш тажрбаси йўқлиги
b) зарурий ҳужжатлани тақдим эмаслиги
c) олдин тизимда рўйхатга олинган билан номланишининг мос келиши
d) мувофиқлик белгиси тасвирини мос келиши

75. Мажбурий мувофиқликни тасдиқлаш объектлари:

- a) ЎзРес ҳудудида ишлаб чиқарилаётган ва муомаладаги маҳсулотлари
b) ЎзРес ҳудудида ишлаб чиқарилган маҳсулотлар
c) сифатни бошқариш тизимлари
d) ходимлар

76. Мувофиқлик тўғрисидаги декларация (МД) ва мувофиқлик сертификати (МС):

- a) тенг юридик кучга эга
b) МД кўпроқ аҳамиятга эга
c) МС кўпроқ аҳамиятга эга
d) юридик кучга эга эмас

77. Ихтиёрий сертификатлаштириш объектлари:

- a) экологияни бошқариш тизимлари
b) енгил автомобиллар
c) чакана савдо хизматлари
d) бекор вақтда ва эрмак учун маҳсулотлар

НАЗОРАТ САВОЛЛАРИ

1. Сертификат, мувофиқлик белгиси атамаларига таъриф беринг.
2. Сертификатлаштиришга таъриф беринг.
3. Сертификатлаштириш соҳасида атама ва таърифларга халқаро талабларни қайси ташкилот шакллантиради?
4. Мувофиқлик белгиси нима дегани?
5. Сертификатлаштириш тизими нима дегани?
6. Мувофиқлик сертификати таъриф беринг.
7. Сертификатлаштиришни мажбурий ва ихтиёрийга бўлиниши сабабини тушунтиринг.
8. Сертификатлаштириш объектлари нималар бўлиши мумкин?
9. Стандартларда сертификатлаштириш, аккредитлаштириш ва синовлар учун қандай асосий талаблар келтирилади?
10. Сертификатлаштирилиши лозим бўлган маҳсулот стандартлари қайси бўлимлардан иборат бўлади?
11. Халқаро ва миллий даражада корхона сифат тизимларига талабларни белгиловчи қандай стандартларни биласиз?
12. ISO 9000 серияли стандартларнинг асосий мазмуни нимадан иборат?
13. ISO 19011 стандартининг моҳиятини тушунтиринг.
14. Сертификатлаштириш ва сифатни бошқариш соҳасида атама ва таърифлар учун асосий Ўзбекистон давлат стандартларини айтинг.
15. Сертификатлаштириш схемаларини таъриф беринг.
16. Маҳсулот ва хизматларини сертификатлаштиришда қайси схемалардан фойдаланилади?
17. Сертификатлаштириш жараёни қандай босқичлардан иборат?
18. Сертификатлаштиришда инспекцион назорат (назорат йўсинидаги текширув)нинг вазифаси нимадан иборат?
19. Сифат менжменти тизимини сертификатлаштириш жараёнининг қандай ўзига хос хусусиятлари мавжуд?
20. EN 45000 серияли ва O'z DSt 5 ва O'z DSt 16 стандартларининг қандай ўхшашлик жиҳатлари мавжуд?
21. Қандай ҳолатларда мувофиқлик сертификатининг амал қилиниши тўхтатилиши ёки бекор қилиниши мумкин?
22. Ўзбекистон Республикаси сертификатлаштириш миллий тизими ташкилий тузилмасини тунтиринг.
23. Аккредитлаштириш бўйича миллий идора тузилмасини тушинтиринг.
24. Аккредитлаштириш жараёни босқичларини тушинтиринг.
25. Сертификатлаштириш идоралари ва синов лабораториялари аккредитация гувоҳномасида қандай маълумотлар келтирилади
26. Импорт маҳсулотларга мувофиқлик сертификатини тан олинишига кимга ҳуқуқ берилган?

МУСТАҚИЛ ТАЪЛИМ УЧУН САВОЛ ВА ТОПШИРИҚЛАР

1. Сертификатлаштириш бўйича халқаро ташкилотлар фаолияти
2. Сертификатлаштириш жараёнида аккредитлаштириш субъектларининг фаолиятлари
3. Сертификатлаштиришнинг иқтисодий самарадорлиги.
4. Сертификатлаштириш ва сифатни бошқаришнинг хорижий тажрибалари
5. Сифатни бошқариш тизимларининг пайдо бўлиши тарихи
6. Субпудратчилар (таъминотчилар) амалга оширадиган жараёнларни аниқлаш ва субпудратчилар (таъминотчилар) билан ўзаро фаолиятни ҳамда бундай жараёнларни бошқаришни амалга ошириш
7. Маҳсулот ҳаётий цикли жараёнларини режалаштиришда субпудратчилар (таъминотчилар) амалга оширадиган жараёнлар ҳисобини аниқлаш.
8. Сотиб олиш билан боғлиқ (субпудрат ишлари) маҳсулотларни лойиҳалаштириш ва ишлаб чиқиш ахборотлари бўйича чиқиш маълумотлари.
9. Ишлаб чиқилган мезонларга асосланган таъминотчиларни танлаш ва баҳолашнинг ишчи ҳолатдаги процедураси.
10. Сотиб олинаётган маҳсулотлар таъминочисини чуқур бошқариш ва усулларини аниқлаш.
11. Таъминотчи-корхона ёки ишлаб чиқарувчи жараёнлари ва маҳсулотларига талабларни керакли ҳажмда буюртма беришда ўрнатиш.
12. Сотиб олинаётган маҳсулотни назорат қилиш усуллари ва муҳимлигини аниқлаш.
13. Таъминотчи-корхонада маҳсулотни текшириш бўйича чораларни аниқлаш

ГЛОССАРИЙ

Сертификатлаштириш гувоҳлик бериш, қайд ёки шаҳодат этиш, ишонч билдириш маъноларини билдирувчи **certifus** (лотинча) сўздан олинган бўлиб, керакли ишончлик билан маҳсулотнинг муайян стандартга ёки техникавий ҳужжатга мувофиқлигини учинчи, холис ва тан олинган томон тарафидан тасдиқлайдиган фаолиятни билдиради.

Мувофиқлик - атамаси маҳсулот, жараён, хизматга белгиланган барча талабларга риоя қилишни ўз таркибига олади. Бунда мувофиқликни учта кўриниши - **мувофиқлик баёоти, мувофиқликни аттестатлаш, мувофиқликни сертификатлаштириш** деган тушунчалар мавжуд.

Мувофиқликни аттестатлаш деганда учинчи томон тарафидан "синов лабораториясининг баёоти" тушунилиб, маълум намуна маҳсулотга бўлган талабларни белгиловчи маълум стандартлар ёки бошқа ҳужжатлар билан мувофиқ эканлигини баён этишига айтилади.

Сертификатлаштириш жараёни деганда маҳсулот /буюм, мол/ ёки хизмат муайян стандарт ёки техникавий шарт талабларига мос келишини тасдиқлаш мақсадида ўтказиладиган фаолият тушунилиб, ушбу фаолият натижасида маҳсулот /буюм, молнинг/ ўрнатилган талабларга истеъмолчини ишонтирадиган тегишли ҳужжат – сертификат берилади.

Сертификатлаштириш тизими - мувофиқликнинг сертификатлаштириш фаолиятини ўтказиш учун иш тартиби қоидаларига ва бошқаришига эга бўлган тизимдир.

Сертификатлаштириш схемаси /схема сертификации/ ушбу фаолият мувофиқликни сертификатлаштиришда учинчи томон фаолиятининг олиб борадиган иш ҳажми, кетма-кетлиги, тартиби ва сертификатлаштириш субъекти билан ўзаро муносабатини белгилайди.

Сертификатлаштириш тизимидан фойдаланиш – гувоҳнома талабгорига сертификатлаштириш тизимининг қоидаларига мувофиқ берилган сертификатлаштиришдан фойдаланиш имконияти тушунилади.

Сертификатлаштириш тизимида қатнашувчи – деб ушбу тизимнинг қоидаларига биноан фаолият кўрсатадиган, лекин тизимни бошқариш имкониятига эга бўлмаган сертификатлаштириш қатнашувчиси тушунилади.

Сертификатлаштириш тизими аъзоси деганда ушбу тизимнинг қоидаларига биноан фаолият кўрсатадиган ва тизимни бошқаришда маълум даражада иштирок эта оладиган сертификатлаштириш қатнашувчиси тушунилади.

Мажбурий сертификатлаштириш деганда сертификатлаштириш ҳуқуқида эга бўлган идора томонидан тасдиқланган рўйхатга киритилган маҳсулот, жараён, хизматнинг стандартлардаги талабларга мувофиқлигини тасдиқлаш тушунилади.

Ихтиёрий сертификатлаштириш деганда ишлаб чиқарувчи /бажарувчи/, сотувчи /таъминловчи/ ёки истеъмолчи ташаббуси билан ихтиёрий равишда ўтказиладиган маҳсулот сертификатлаштирилиши тушунилади.

Аккредитация – бу нуфузли идора томонидан, бошқа бир ташкилот ёки шахсни расмий равишда аниқ ишларни бажаришда тўла ҳуқуқли ваколат берилганлигини эътироф этишидир.

Маҳсулот – маълум фаолият ёки жараён натижасидир. Маҳсулот тушунчасига қуйидагича изоҳлар келтирилган:

1. Маҳсулотнинг тўртта тоифаси бор:

- хизматлар (юк ташиш, банк хизмати, суғурта фаолияти ва х.з.);
- дастурий воситалар (компьютер дастури, луғат, ўқув дастурлари);
- техник воситалар (моторнинг қисми);
- қайта ишланадиган материаллар.

2. **Хизмат** - етказиб берувчи ва истеъмолчининг ўзаро ҳамкорлигида амалга оширилган камида битта ҳаракат натижасидир. Хизматлар одатда номоддий бўлади. Хизмат кўрсатиш қуйидагиларни ўз ичига олиши мумкин:

- истеъмолчи етказиб берган моддий маҳсулот устида бажарилган фаолият (масалан, таъмир талаб автомобиль);
- истеъмолчи етказиб берган номоддий маҳсулот устида бажарилган фаолият (масалан, солиқ миқдорини аниқлаш учун зарур бўлган даромад тўғрисида ариза);
- номоддий маҳсулотни бериш (масалан, билимларни бериш маъносидаги ахборот);
- истеъмолчилар учун қулай шароитларни яратиш бериш (масалан, меҳмонхоналарда ва ошхоналарда).

Услубият (методика) – фаолиятни расмий амалга ошириш йўлидир.

Изоҳ: Услублар маълумки, одатда ҳужжатлаштирилади.

Ҳужжатлаштирилган услублар ўзида қуйидагиларни ифода этади:

- фаолиятни мақсади ва доираси;
- ким томонидан ва нима бажарилиши керак;
- қачон, қаерда ва қай тарзда амалга оширилиши керак;
- қандай манбаалар, ҳужжатлар ва қандай жиҳозлар ишлатилиши керак;
- булар қай йўсинда назорат қилиниши ва қайд этилиши керак.

Услублар маълумки, одатда, бир неча ходимларни жавобгарлик ва ваколатини аниқлайди ҳамда сифат соҳаси дастурига ёки хусусиятларга таянади.

Ишчи йўриқномалари кўпинча услублардан ёки технологиядан кўчирма бўлади ва бир ходимга ёки иш ўринга ёзилади, шу сабабли танянгга эҳтиёж сезилмайди.

Маҳсулот сифатини ошириш – жаҳондаги барча етакчи фирмалар учун хос бўлган иш йўналишидир.

Рақобатбардошлик – рақобатга бардош бериш, унга қарши тура олиш қобилияти. Бунда “рақобатбардошлик” тушунчаси ҳам товарлар (хизматлар), ҳам корхоналар, фирмалар ва бошқа ташкилотларга нисбатан қўлланилади.

Маҳсулот сифати – корхона фаолиятининг энг муҳим кўрсаткичи. Маҳсулот сифатини ошириш муайян даражада корхонанинг бозор шароитларида яшаб қолиши, илмий-техника тараққиётининг суръатлари, ишлаб чиқа-риш самарадорлигининг ўсиши, корхонада фойдаланиладиган ресурсларнинг барча турларини иқтисод қилишни белгилаб беради.

Сифат – бу маҳсулотнинг хоссалари ва тавсифлари мажмуи бўлиб, улар маҳсулотга белгиланган ёки кутилаётган эҳтиёжларни қондириш қобилиятини бахш этади.

Сифат ҳалқаси – маҳсулотнинг ҳаёт цикли, сифатни бошқаришни амалга оширадиган қуйидаги босқичларни ўз ичига олади: маркетинг, бозорни излаш ва ўрганиш, техник талабларни лойиҳалаш ва ишлаб чиқиш, маҳсулотни ишлаб чиқиш, моддий-техника таъминоти, ишлаб чиқариш жараёнларини тайёрлаш ва ишлаб чиқиш, назорат, синовлар ва қабул қилиш, жойлаш ва сақлаш, маҳсулотни тақсимлаш ва сотиш, монтаж ва ишлатиш, техник ва кафолатли хизмат кўрсатиш, утиллаштириш.

Сифат кўрсаткичлари – маҳсулот кўрсаткичларининг ўзаро боғлиқ мажмуи бўлиб, унинг қандай мақсадларга мўлжалланганлиги, ишончилиги, технологиклиги, стандартлаштириш ва унификациялаш даражаси, эстетик, эргономик, экологик хоссалари, патент-ҳуқуқий жиҳатлари, ташишга яроқлилиги, хавфсизлиги ва иқтисодий параметрларини тавсифлайди.

Товарнинг рақобатбардошлиги – буюмнинг сифати ва қийматининг тавсифлари ушбу бозорнинг талабларига ва истеъмолчиларнинг баҳоларига юқори даражада мувофиқлиги туфайли унинг худди шу турдаги ва айни шундай мақсадларга мўлжалланган бошқа буюмларга нисбатан истеъмол учун анча ўзига тортадиган бўлиш қобилияти.

Бошқарув объекти – маҳсулот сифати. Айрим ҳолда бошқарув объекти сифатида рақобатбардошлик, техникавий даража ёки у ёки бу кўрсаткич тавсифлари бўлиши мумкин.

Бошқарув мақсади – истеъмолчилар ва ишлаб чиқарувчиларнинг иқтисодий қизиқишларини ҳисобга олиб маҳсулот сифати даражаси ва ҳолатини, ҳамда маҳсулотнинг маҳсулотнинг экологик ва хавфсизлик талабларидир.

Бошқарув субъекти – маҳсулотнинг сифати даражаси ва ҳолатини режалаштирувчи ва унга эришини таъминловчи шахс ва бошқарувчи орган.

Сифатни бошқаришнинг махсус вазифалари – бошқарув мақсади ва бошқарув объектининг хусусиятларига мувофиқ маҳсулот сифатини бошқариш бўйича синфлашган ҳаракатлардир.

Бошқариш усули ва воситалари - режалаштирилган маҳсулот сифати даражаси ва ҳолатига эришиш ва қўллаб-қувватлашни таъминлаш, ишлаб чиқариш жараёнларининг элементларига таъсир этувчи бошқариш органининг йўллари ва чораларидир.

Сифатга талаблар – объект тавсифларига ўрнатилган, уларни бажарилишини ўрнатиш ва текширувини ўтказиш имконини берувчи сифат ёки миқдорий талаблари йиғиндиси ёки аниқланган эҳтиёжларни ифодалашдир

Сифат - бу хусусий **тавсиф** мажмуининг **талабларга** мувофиқ даражаси.

Талаб - эҳтиёж ёки белгиланган кутилма бўлиб, одатда мўлжалланади ёки мажбурий бўлади.

Талабга қуйидаги тушунчалар мансуб бўлади:

1. “Одатда мўлжалланади” тушунчаси кўрилатган эҳтиёжлар ёки кутилмалар мўлжалланаётганда ташкилот, унинг истеъмолчилари ва бошқа манфаатдор томонларнинг умум қабул қилинган амалиётини билдиради.

2. Талабнинг аниқ муайян турини белгилаш учун масалан, маҳсулотга қўйиладиган талаблар, сифат тизимида қўйиладиган талаблар, истеъмолчининг талаби каби аниқловчи сўзлар қўлланилиши мумкин.

3. Белгиланган талаб бўлиб масалан, ҳужжат аниқланган талаб ҳисобланади.
4. Талабларни турли манфаатдор томонлар кўрсатиши мумкин.
5. Бу таъриф ISO/IEC Директивалари 2:2004 қисмининг 3.12.1 даги таърифдан фарк қилади.

Тавсиф - фарқловчи хосса. Тавсиф қуйидагича бўлиши мумкин: тавсиф хусусий ёки берилган бўлиши; сифат ёки миқдор жиҳатида бўлиши мумкин. Тавсифларнинг турли класслари бор, жумладан:

- физик (масалан, механик, электр, кимёвий ёки биологик тавсифлар);
- органолептик (масалан, ҳид сезиш, ҳис қилиш, таъмини сезиш, кўриш, эшитиш билан боғлиқ бўлган) тавсифлар;
- ахлоқ-одоб (масалан, хушмуомалалик, виждонлилик, ҳаққонийлик) тавсифлари;
- муваққат тавсифлар (масалан, ўз вақтида бажаришлик, рад қилмаслик, оддийлик);
- эргономик (масалан, одамнинг физиологик ёки хавфсизлик билан боғлиқ бўлган) тавсифлари;
- функционал тавсифлар (масалан, самолетнинг максимал тезлиги)дир.

Сифатни акс эттириш тамойили. Товар (маҳсулот, хизмат)лар бир неча қатор жараёнларнинг натижасида юзага келади. Бу ҳар бир жараёнларнинг сифати сифат натижасига таъсир этади.

Жараён – кириш элементларини чиқишларга ўзгартирувчи ўзаро алоқадор фаолият ва ресурсларнинг йиғиндисидир. Ресурсларга ходимлар, хизмат кўрсатиш воситалари, қурилмалар, технология ва усуллар кириши мумкин.

Сифат ҳалқаси – истеъмолчиларнинг эҳтиёжларини ниқлашдан бошлаб то уларнинг қаноатланганлигини баҳолашгача бўлган турли босқичларда сифатга таъсир қилувчи ўзаро боғлиқ фаолият турларининг концептуал моделидир.

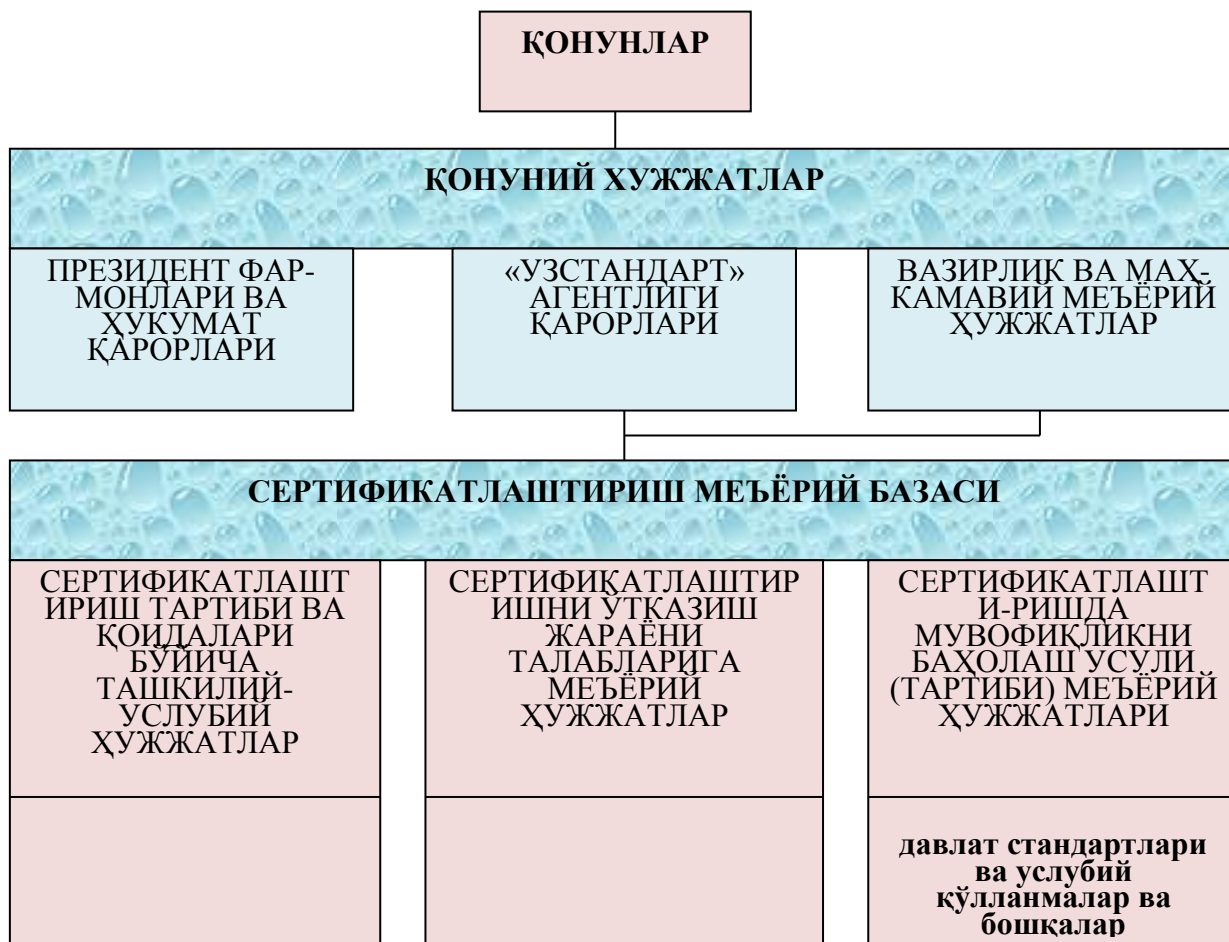
Сифат тизими – сифатни бошқаришни амалга ошириш учун зарурий ташкилий тузилма, усуллар, жараёнлар ва ресурслар мажмуасидир.

Маҳсулот сифатини бошқариш – маҳсулот сифатига таъсир қилувчи шароитлар ва омиллар таъсири мақсадига қаратилган ва тизимли сифат назорати йўли билан амалга ошириладиган, маҳсулот, уни ишлаб чиқиш ва эксплуатация ёки истеъмол сифатини керакли даражадалиги таъминлаш ва қўллаб-қувватлаш ҳамда ўрнатишдир.

МАВЗУЛАР БЎЙИЧА ДИДАКТИК МАТЕРИАЛЛАР .

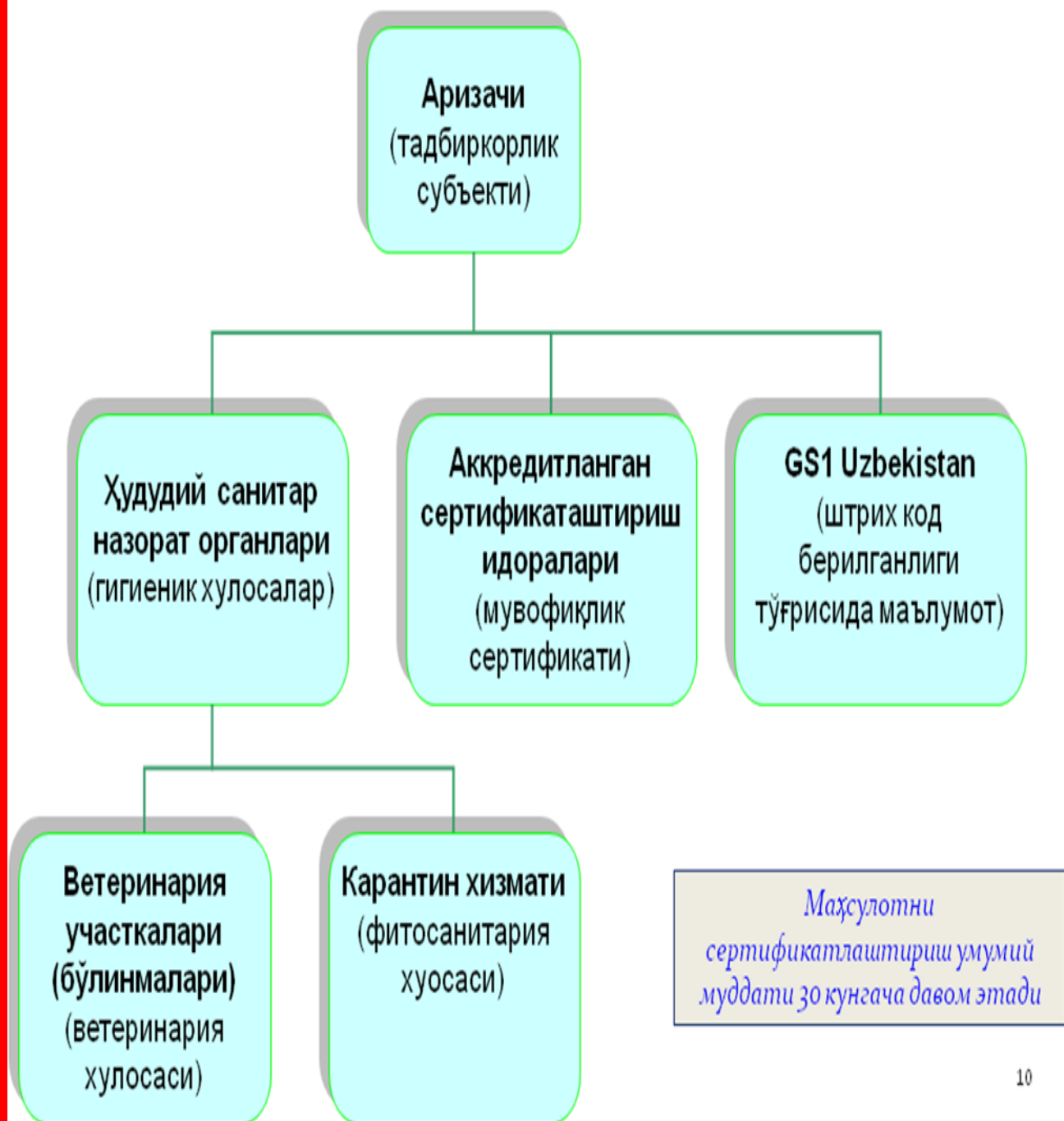
1-машғулотга оид материаллар

ВИЗУАЛ МАТЕРИАЛЛАР



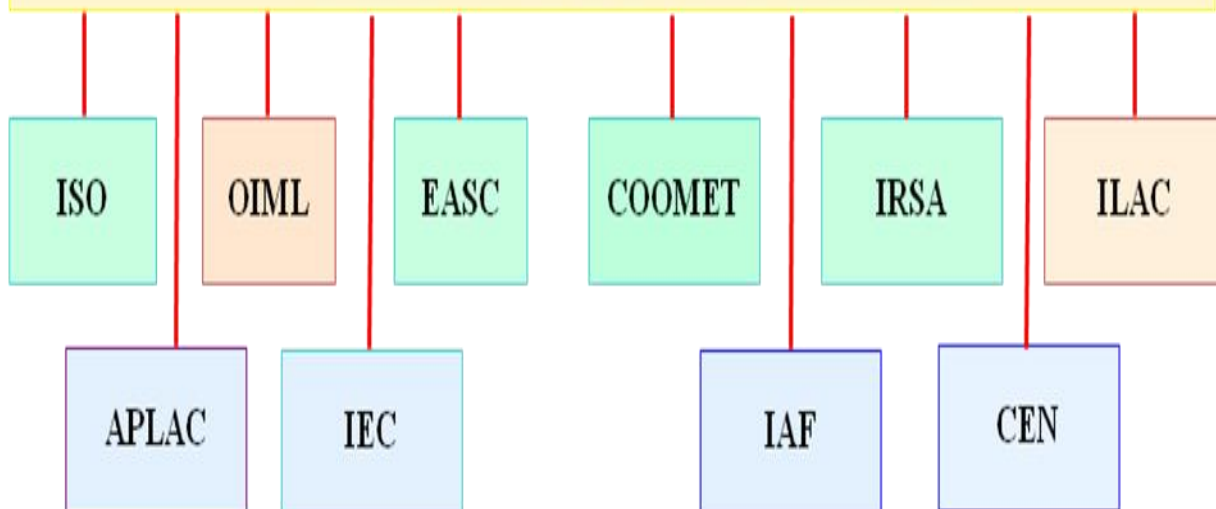
1.1-расм. Сертификатлаштиришнинг қонуний ва меъёрий базаси.

Ўзбекистон Республикасида сертификатлаштириш босқичлари



Халқаро ҳамкорлик

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ



- ISO – Стандартлаш тириш бўйича халқаро ташкилот
- OIML – Қонунлаш тирувчи метрология бўйича халқаро ташкилот
- EASC – Стандартлаш тириш, метрология ва сертификатлаш тириш бўйича давлатлар аро кенгаш сер тификаци
- COOMET – Евроосиё мамлакатлари метрология соҳасида ҳамкорлик бўйича ташкилоти
- IRSA – Стандартлаш тириш бўйича худудлар аро ассоциацияси
- IEC – Электротехника бўйича халқаро қумитга
- ILAC – Лабораторияларни аккредитлаш тириш бўйича халқаро ҳамкорлик
- IAF – Аккредитлаш бўйича халқаро форум
- CEN – Стандартлаш тириш бўйича Европа қумитаси
- APLAC – Осиё ва Тинч океани мамлакатлари лабораторияларни аккредитлаш соҳасидаги ҳамкорлик бўйича ташкилоти

Тўлиқ аъзолиги

Мухбир аъзоси

Аъзолиги
режалаштирилмоқда

Ўзбекистон Республикасининг халқаро ҳамкорлиги

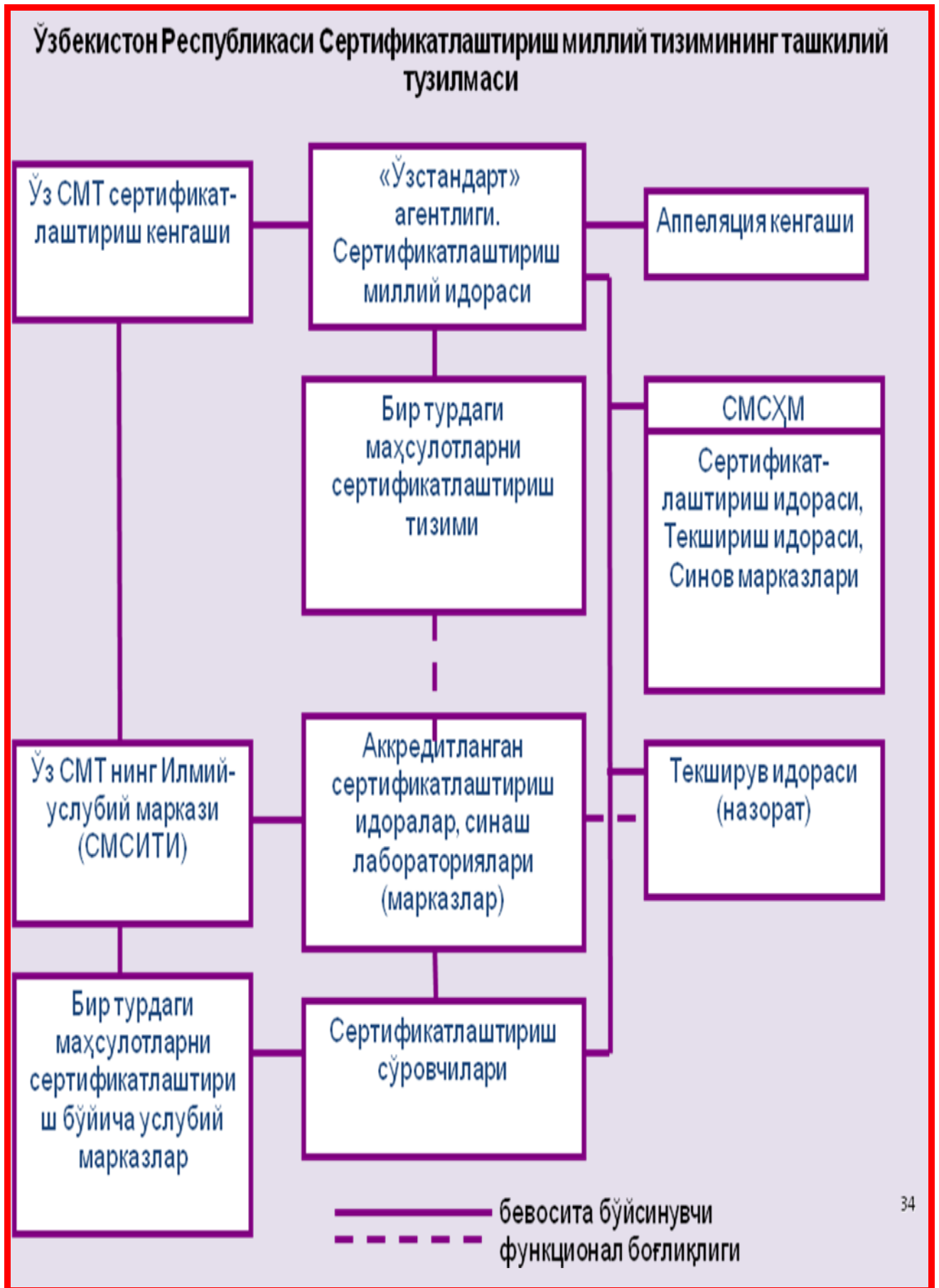


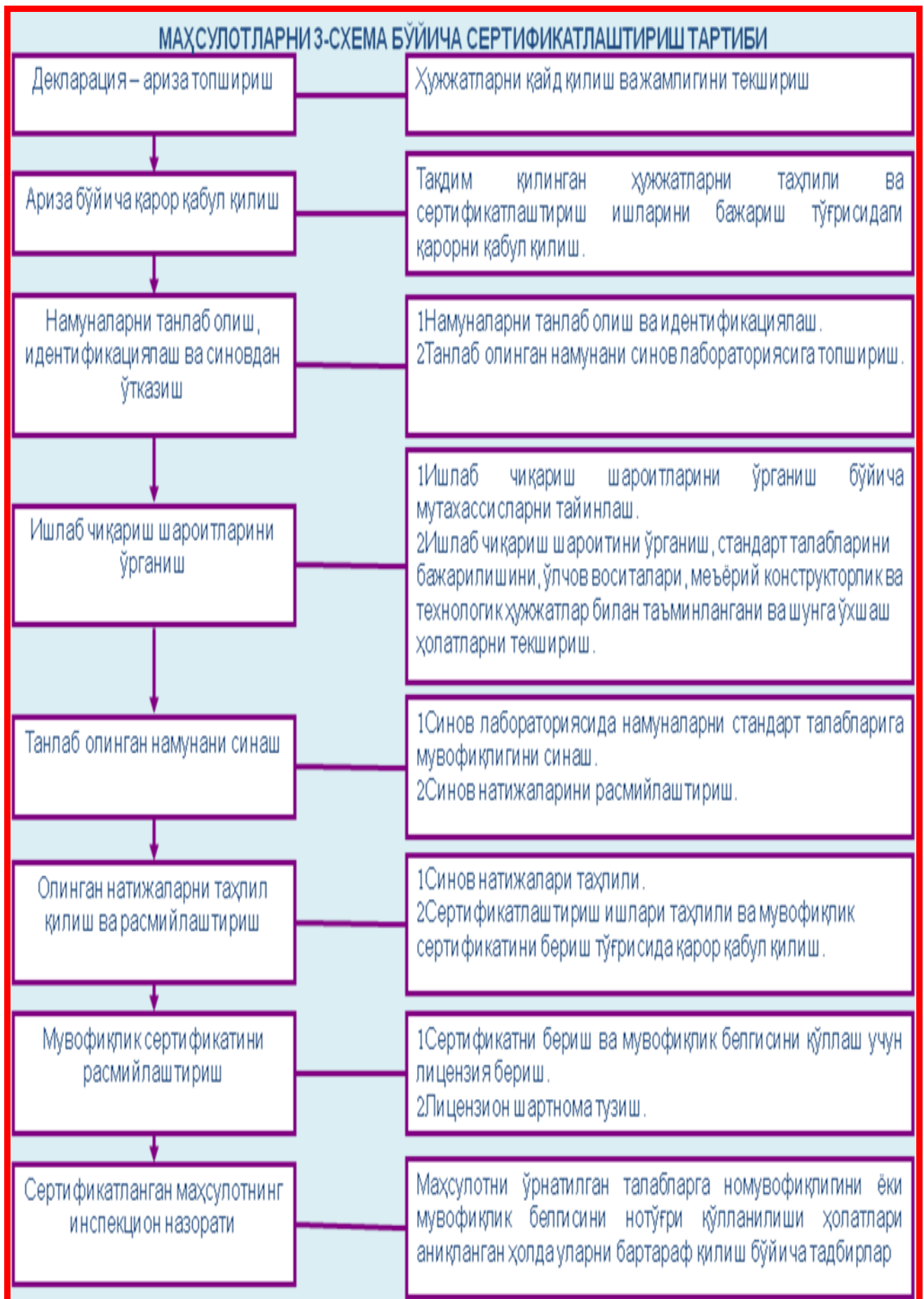
**Стандартлаштириш, метрология,
сертификатлаштириш ва аккредитлаштириш соҳасида
хорижий миллий идоралар билан мавжуд келишувлар**

№	МАМЛАКАТ	КЕЛИШУВНИНГ МАВЖУДЛИГИ
1.	Эрон	1995 йилдан
2	Сингапур	1997 йилдан
3	Миср	2007 йилдан
4	Корея	2008 йилдан
5	Греция	2008 йилдан
6.	Буюк Британия	2008 йилдан
7	ЛАТВИЯ	2008 йилдан
8	Чехия	2009 йилдан
9	Германия	2010 йилдан
10.	Франция	2010 йилдан
11	Хитой	2010 йилдан
12	Польша	2010 йилдан
13	Вьетнам	2010 йилдан
14	Ҳиндистон	2011 йилдан

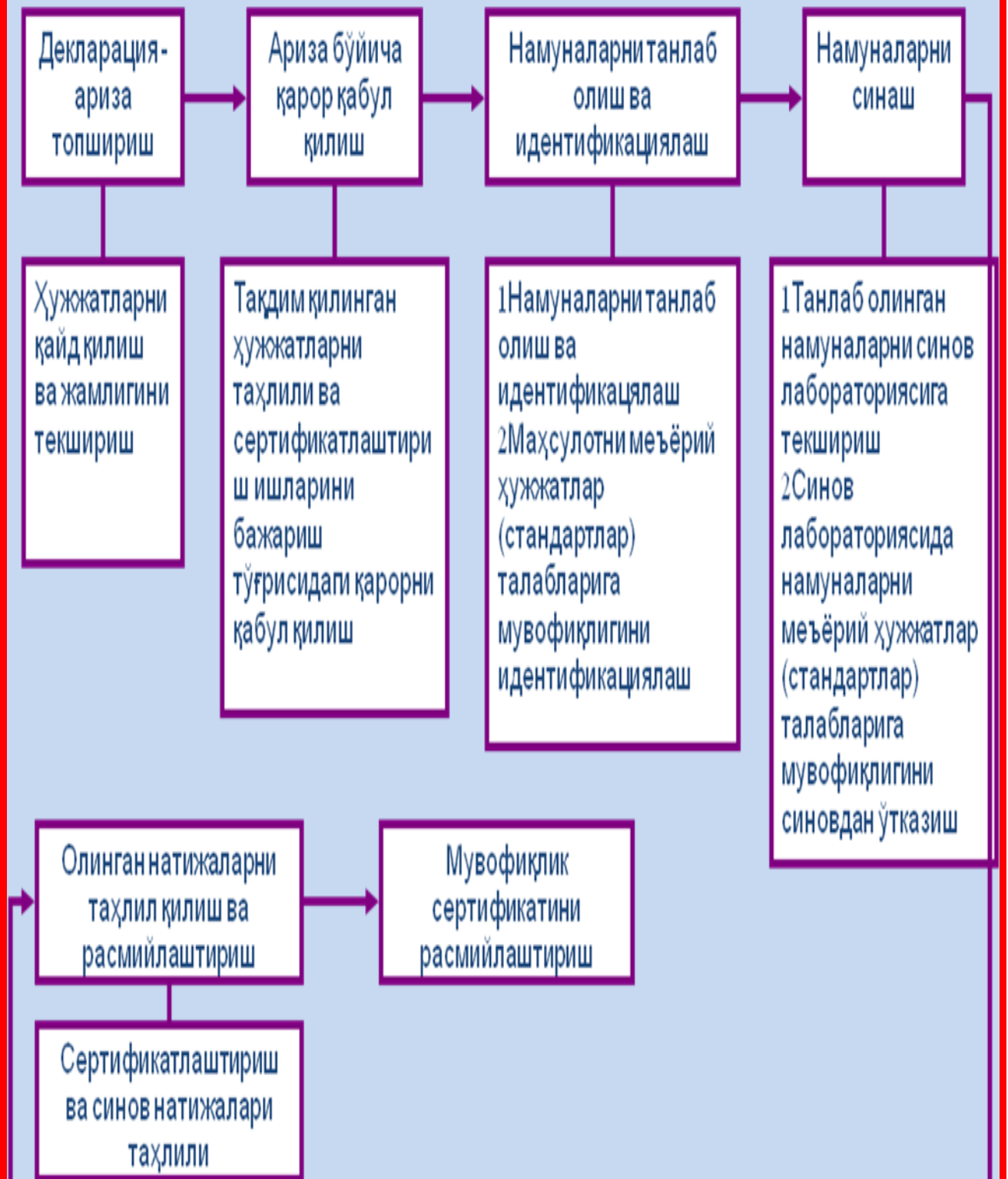
Стандартлаштириш, метрология, сертификатлаштириш ва аккредитлаштириш соҳасида МДХ мамлакатлари миллий идоралар билан мавжуд келишувлар

№	МАМЛАКАТ	КЕЛИШУВНИНГ МАВЖУДЛИГИ
1.	Россия Федерацияси	1993 йилдан
2	Белоруссия Республикаси	1994 йилдан
3	Туркменистон	2007 йилдан
4	Украина	1995 йилдан
5	Қирғизистон Республикаси	1996 йилдан
6.	Озарбайжон Республикаси	1996 йилдан
7	Молдовия Республикаси	1997 йилдан

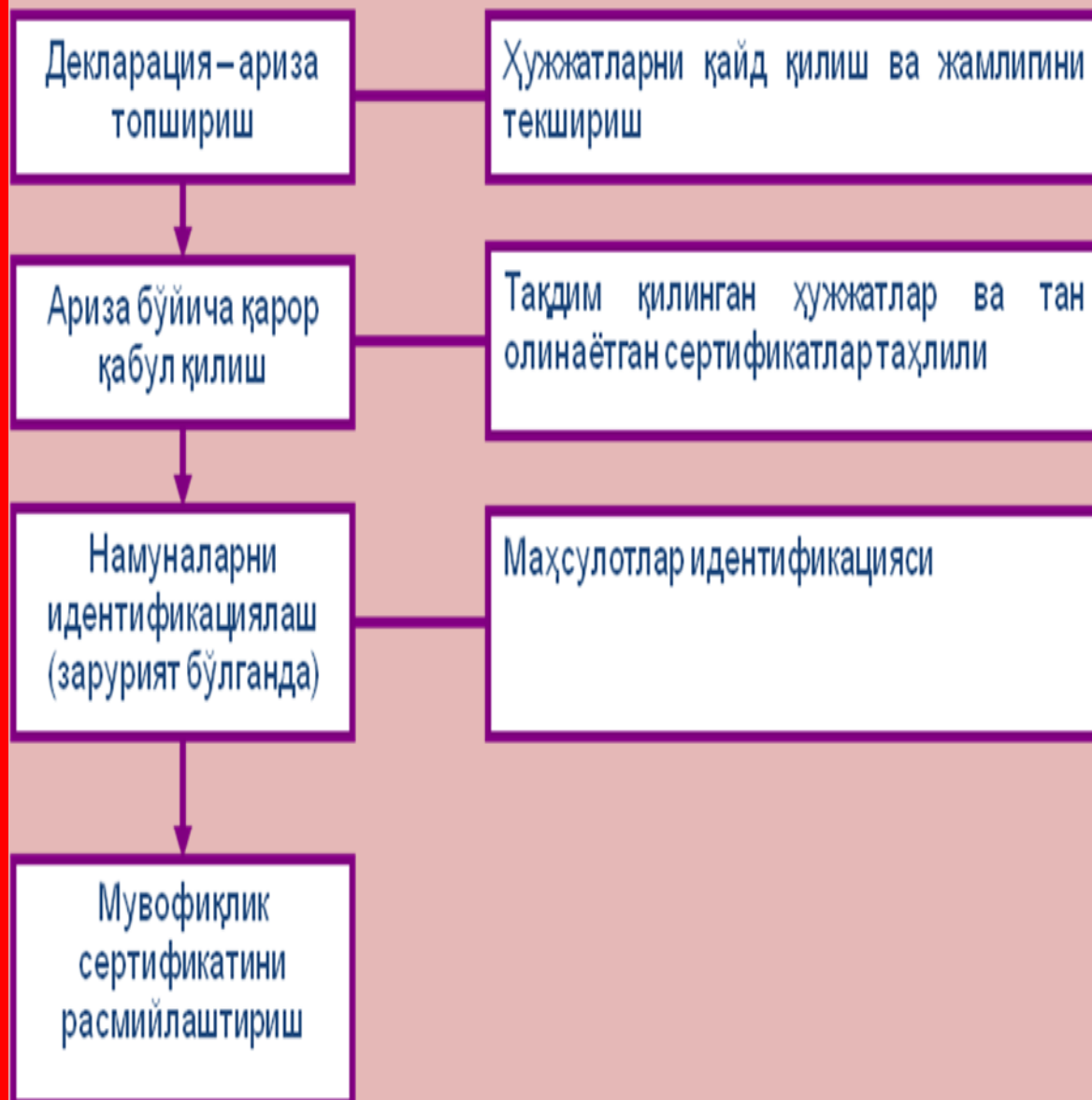




МАҲСУЛОТЛАРНИ 7-СХЕМА БЎЙИЧА СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ ТАРТИБИ



МУВОФИҚЛИК СЕРТИФИКАТИНИ ТАН ОЛИШ БЎЙИЧА ЎУЖЖАТЛАРНИНГ ҲАРАКАТ МЕХАНИЗМИ



2-мавзу бўйича дидактик материаллар

ВИЗУАЛ МАТЕРИАЛЛАР



**Сифатни таъминлаш ва бошқариш.
СМТ саккиз тамойили**

**ISO 9001:2008 халқаро
стандарти талабларига
мувофиқ сифат менеждменти
тизимларини концепциялари
ва тамойиллари**



Сифатни таъминлаш ва бошқариш. СМТ саккиз тамойили

Нима учун сифат менеджменти тизими?

Сифат менеджменти тизими (СМТ) ташкилотларни:

- истеъмолчилар талабларини таҳлил қилишга
- керакли маҳсулотни ишлаб чиқариш учун зарур жараёнларни белгилашга
- бу жараёнларни бошқаришга
- бу жараёнларни ва уларни маҳсулларини доимий тақомиллаштиришга рағбатлантиради

Бундай СМТ истеъмолчилар талабларини қондиришга ишончни таъминлайди



Сифатни таъминлаш ва бошқариш. СМТ саккиз тамойили

Сифат менеджменти тизимларини саккиз тамойили

① Истеъмолчига мўлжаллаб иш қилиш

Ташкилотлар ўзининг истеъмолчиларига тобе бўлади ва шунинг учун уларнинг жорий ва келгусидаги эҳтиёжларини тушуниши, уларнинг талабларини бажариши ва кутганидан ҳам ортиқ яхши натижага эришиши лозим.

② Раҳбарнинг пешқадамлиги (сардорлиги)

Раҳбарлар ташкилотнинг мақсади ва фаолияти йўналишини ягоналигини таъминлайди. Раҳбарлар ташкилот олдига қўйилган вазифаларни бажаришга ходимларни жалб этиш мумкин бўладиган ички муҳитни яратиш ва сақлаши лозим



Сифатни таъминлаш ва бошқариш. СМТ саккиз тамойили

Сифат менежменти тизимларини саккиз тамойили (давоми)

3 Ходимларни жалб қилиш

Барча поғона ходимлари ташкилот асосини ташкил этади ва уларни ишга тўлиқ жалб этилиши ташкилотга ходимлар қобиятларидан унумли фойдаланиш имконини беради.

4 Жараёнли ёндашиш

Ташкилотнинг фаолияти ва мавжуд ресурслар жараён тарзида бошқарилганда кутилган натижа самарали бўлади



Сифатни таъминлаш ва бошқариш. СМТ саккиз тамойили

Жараён нима ?







Сифатни таъминлаш ва бошқариш. СМТ саккиз тамойили

Сифат менежменти тизимларини саккиз тамойили (давоми)

7 Фактларга асосланган қарорлар қабул қилиш

Самарали қарорлар маълумотларни ва ахборотларни таҳлил этишга асосланади.

8 Етказиб берувчилар билан ўзаро манфаатли муносабатлар

Ташкилотлар ва уларнинг етказиб берувчилари ўзаро боғлиқ бўлади ва ўзаро манфаатли муносабатлар иккала томоннинг моддий бойлик яратиш имкониятларини оширади.

АМАЛИЙ МАШҒУЛОТЛАР БЎЙИЧА ВИЗУАЛ МАТЕРИАЛЛАР

ВИЗУАЛ МАТЕРИАЛЛАР

**СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ ВА СИФАТНИ
БОШҚАРИШ БЎЙИЧА МЕЪЁРИЙ ҲУЖЖАТЛАР.
ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ОЛИЙ МАЖЛИСИ
ТОМОНИДАН СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ МАСАЛАЛАРИ
БЎЙИЧА ҚАБУЛ ҚИЛИНГАН ҚОНУНЛАР:**

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНИНГ «МАҲСУЛОТ ВА
ХИЗМАТЛАРНИ СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ ТЎҒРИСИДА»ГИ
ҚОНУНИ**

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНИНГ
«СТАНДАРТЛАШТИРИШ ТЎҒРИСИДА»ГИ ҚОНУНИ**

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНИНГ «ОЗИҚ-ОВҚАТ
МАҲСУЛОТЛАРИ СИФАТИ ВА ХАВФСИЗЛИГИ
ТЎҒРИСИДА»ГИ ҚОНУНИ**

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНИНГ
«ИСТЕЪМОЛЧИЛАР ХУКУКИНИ ХИМОЯ КИЛИШ
ТЎҒРИСИДА»ГИ ҚОНУНИ**

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНИНГ
«ЎСИМЛИКЛАРНИ КАРАНТИНИ ТЎҒРИСИДА»ГИ
ҚОНУН**

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНИНГ «РЕКЛАМА
ТЎҒРИСИДА»ГИ ҚОНУНИ ВА ХОКАЗОЛАР**

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ
СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ МИЛЛИЙ ТИЗИМИНИНГ
АСОС БЎЛУВЧИ МЕЪЁРИЙ ҲУЖЖАТЛАРИ**

**О‘Z DST 1.10-93 ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНИНГ
СТАНДАРТЛАШТИРИШ ДАВЛАТ ТИЗИМИ. АСОСИЙ
АТАМАЛАР ВА ТАЪРИФЛАР**

**О‘Z DST 5.0:1998 ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНИНГ
СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ МИЛЛИЙ ТИЗИМИ.
АСОСИЙ ҚОИДАЛАР**

**О‘Z DST 5.2-93 ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНИНГ
СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ МИЛЛИЙ ТИЗИМИ.
СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ ИДОРАСИГА УМУМИЙ
ТАЛАБЛАР**

**О‘Z DST 5.4-98 ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНИНГ
СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ МИЛЛИЙ ТИЗИМИ.
ТЕКШИРИШ ВА НАЗОРАТ ИДОРАЛАРИГА
ҚЎЙИЛАДИГАН ТАЛАБЛАР**

**О‘Z DST 5.5:1999 ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНИНГ
СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ МИЛЛИЙ ТИЗИМИ.
АСОСИЙ АТАМАЛАР ВА ТАЪРИФЛАР**

**О‘Z DST 5.6:1999 ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНИНГ
СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ МИЛЛИЙ ТИЗИМИ. СИФАТ
ТИЗИМИНИ СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ
ИДОРАЛАРИГА ТАЛАБЛАР ва ҳақозо....**

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНING
АККРЕДИТЛАШТИРИШ ТИЗИМИ МЕЪЁРИЙ
ҲУЖЖАТЛАРИ**

**О‘Z DST 16.0-98 ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНING
АККРЕДИТЛАШТИРИШ ТИЗИМИ. УМУМИЙ ҚОИДАЛАР**

**О‘Z DST 16.1:1999 ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНING
АККРЕДИТЛАШТИРИШ ТИЗИМИ. СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ
ИДОРАЛАРИ ВА ТЕКШИРИШ ИДОРАЛАРИНИ
АККРЕДИТЛАШНИ ИЎТКАЗИШ ТАРТИБИ.**

**О‘Z DST 16.2:1999 (EN 45013) ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНING
АККРЕДИТЛАШТИРИШ ТИЗИМИ. СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ
ИДОРАСИ ХОДИМЛАРИГА ТАЛАБЛАР**

**О‘Z DST 16.3:2001 ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНING
АККРЕДИТЛАШТИРИШ ТИЗИМИ. СТАНДАРТ НАМУНАЛАРНИ
ТАЙЁРЛАШ, АТТЕСТАТЛАШ ВА ИШЛАТИШ ҲУҚУҚИ БЎЛГАН
ЮРИДИК ШАХСЛАРНИ АККРЕДИТЛАШ. ТАШКИЛЛАШТИРИШ
ВА ИЎТКАЗИШ ТАРТИБИ**

**О‘Z DST 16.4:2001 (ИСО/МЭК 17025) ЎЗБЕКИСТОН
РЕСПУБЛИКАСИНING АККРЕДИТЛАШТИРИШ ТИЗИМИ.
СИНАШ, ЎЛЧАШ ЛАБОРАТОРИЯЛАРИГА ҚУЙИЛАДИГАН
УМУМИЙ ТАЛАБЛАР ВА УЛАРНИ АККРЕДИТЛАШ ТАРТИБИ**

**О‘Z DST 16.7:2004 ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНING
АККРЕДИТЛАШТИРИШ ТИЗИМИ. ИНСПЕКЦИОН
ФАОЛИЯТИ МАВЖУД ФИРМАЛАРГА ТАЛАБЛАР**

**О‘Z RH 51-056:2003 ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИНING
АККРЕДИТЛАШТИРИШ ТИЗИМИ. СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ
ИДОРАЛАРИ СИФАТ БЎЙИЧА ҚўЛЛАНМАСИ. ИШЛАБ ЧИҚИШ
БЎЙИЧА УСЛУБИЙ КўРСАТМА**

СИФАТНИ БОШҚАРИШ МЕЪЁРИЙ ҲУЖЖАТЛАРИ

**О‘З РН 51-057:1997 СИФАТ ТИЗИМИ ҲУЖЖАТЛАРИ
ТАРКИБИ ВА ТУРЛАРИ. О‘З Т 51-087:1999 СИФАТ
ТИЗИМИ ҲУЖЖАТЛАШТИРИЛГАН
ПРОЦЕДУРАЛАРИ ВА ТАРКИБИНИ АНИҚЛАШ**

**О‘З РН 51-090:1999 СИФАТ ДАСТУРИНИ ИШЛАБ
ЧИҚИШ БЎЙИЧА УСЛУБИЙ КЎРСАТМА**

**О‘З Т 51-094:2000 ХИЗМАТЛАРГА СИФАТ ТИЗИМИНИ
ЖОРИЙ ҚИЛИШ ТАРТИБИ**

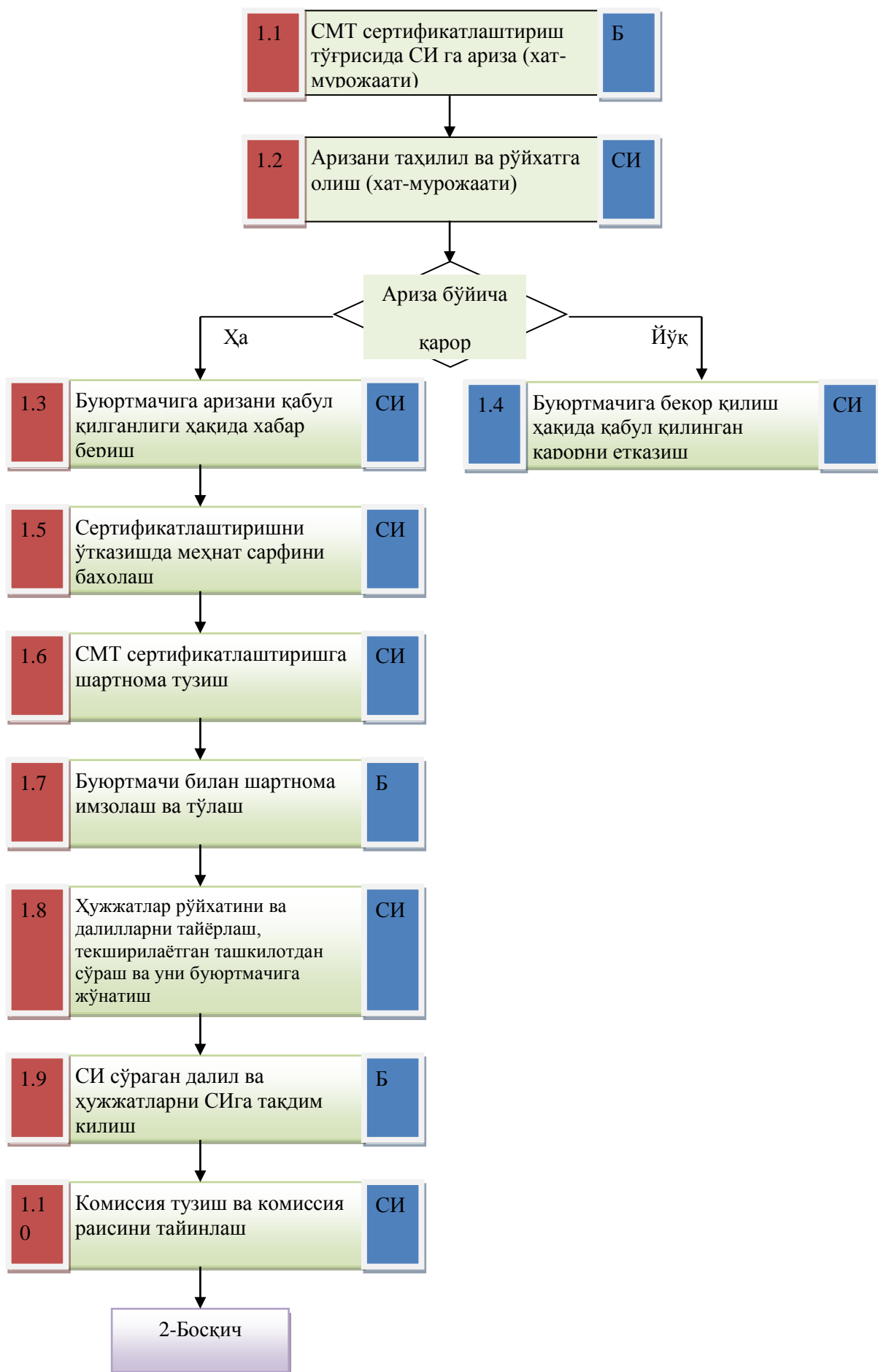
**О‘З DST ISO 9001:2002 СИФАТ МЕНЕДЖМЕНТИ
ТИЗИМИ. ТАЛАБЛАР**

**О‘З DST ISO 9000:2002 СИФАТ МЕНЕДЖМЕНТИ
ТИЗИМИ. АСОСИЙ ҚОИДА ВА ЛУҒАТЛАР (ISO
9000:2000)**

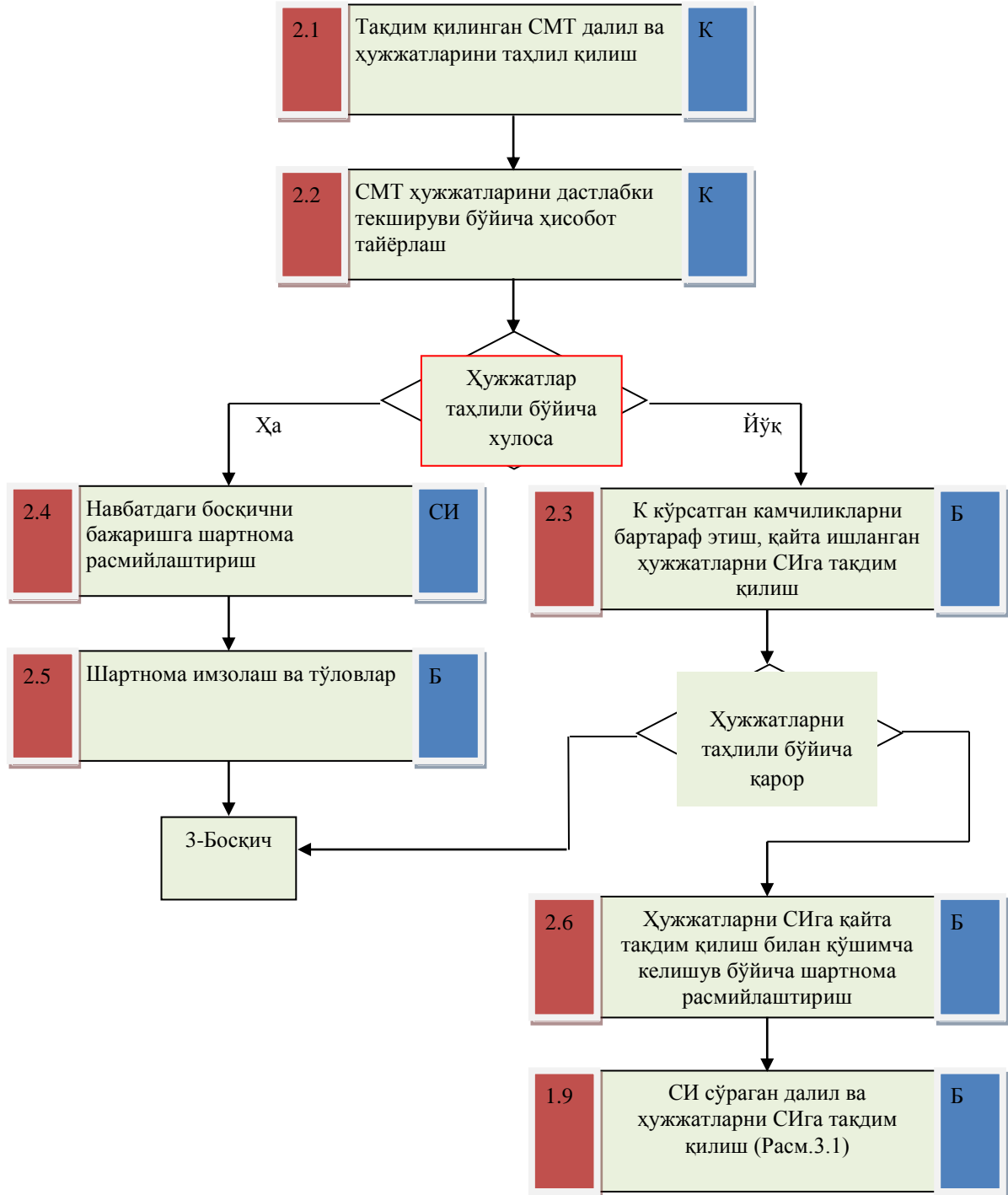
**О‘З DST ISO 9004:2002 СИФАТ МЕНЕДЖМЕНТИ
ТИЗИМИ. СИФАТНИ ЯХШИЛАШ БЎЙИЧА
ТАВСИЯЛАР (ISO 9004:2000, IDT)**

**О‘З DST ISO 10015:2003 СИФАТНИ БОШҚАРИШ.
ЎКИТИШ БЎЙИЧА РАҲБАРИЙ КЎРСАТМА**

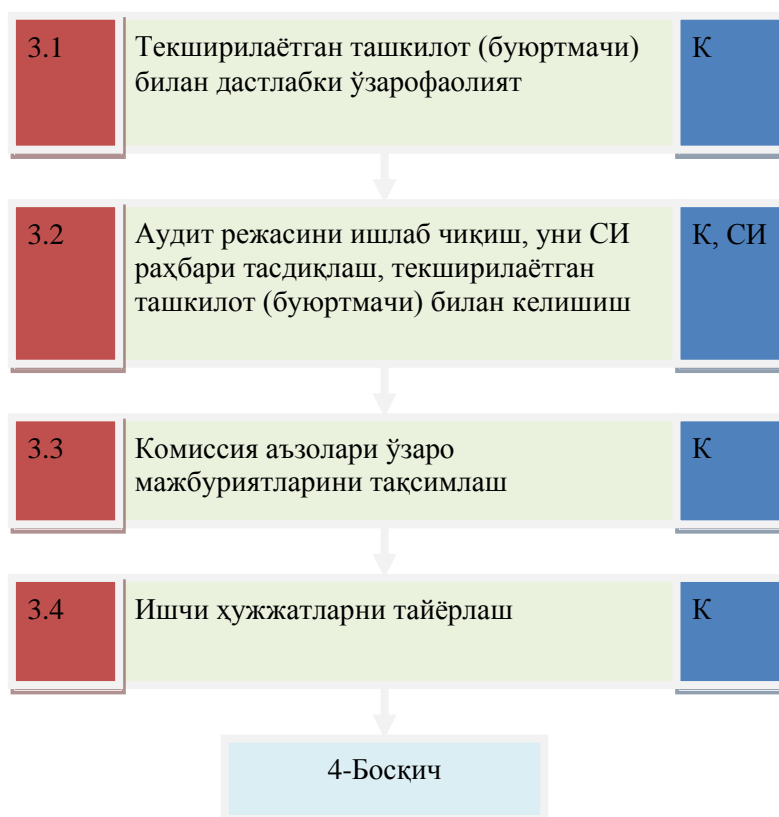




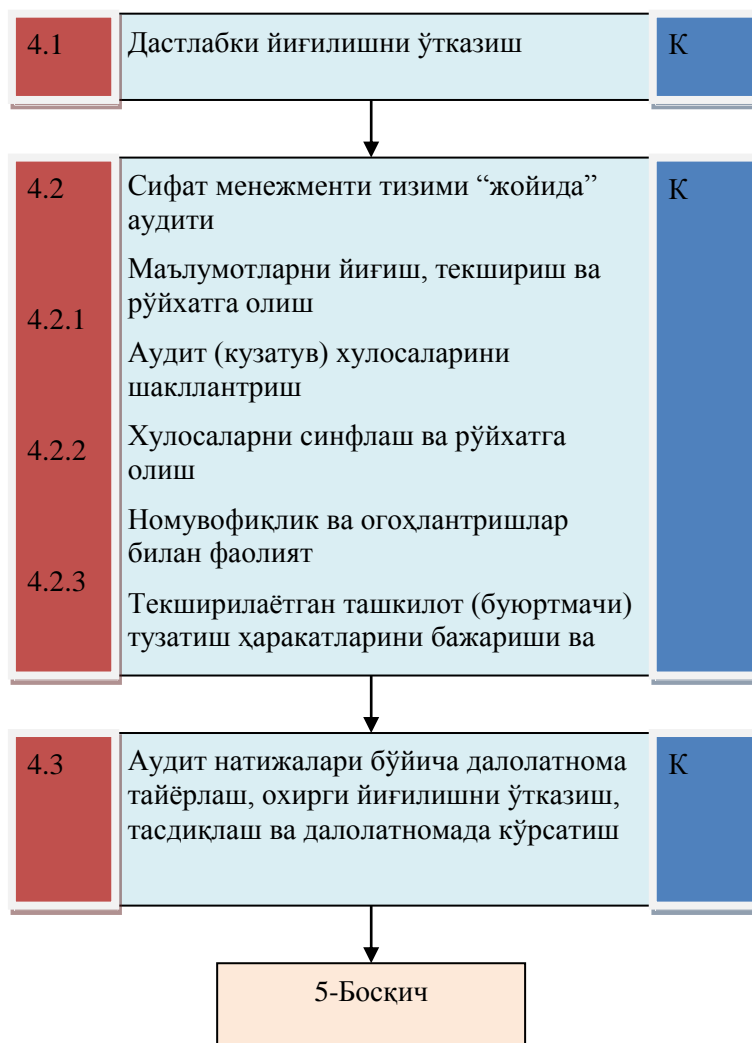
2-расм. Ишларни ташкиллаштириш (1-босқич).



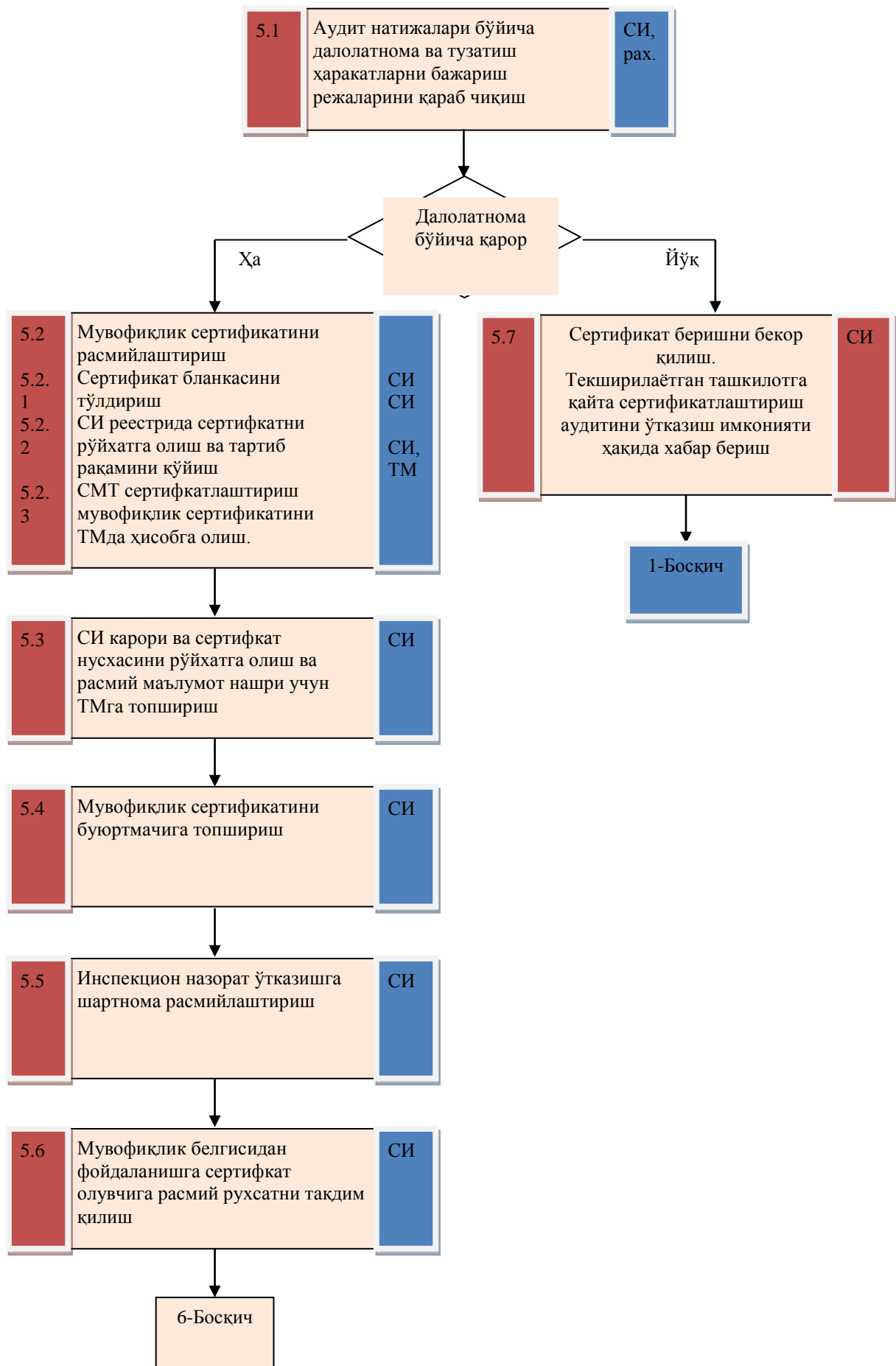
3-расм. Текширилаётган ташкилот (буюртмачи) СМТ хужжатларини таҳлил қилиш (2-босқич).



4-расм. “Жойида” аудитга тайёрлаш (3-босқич).



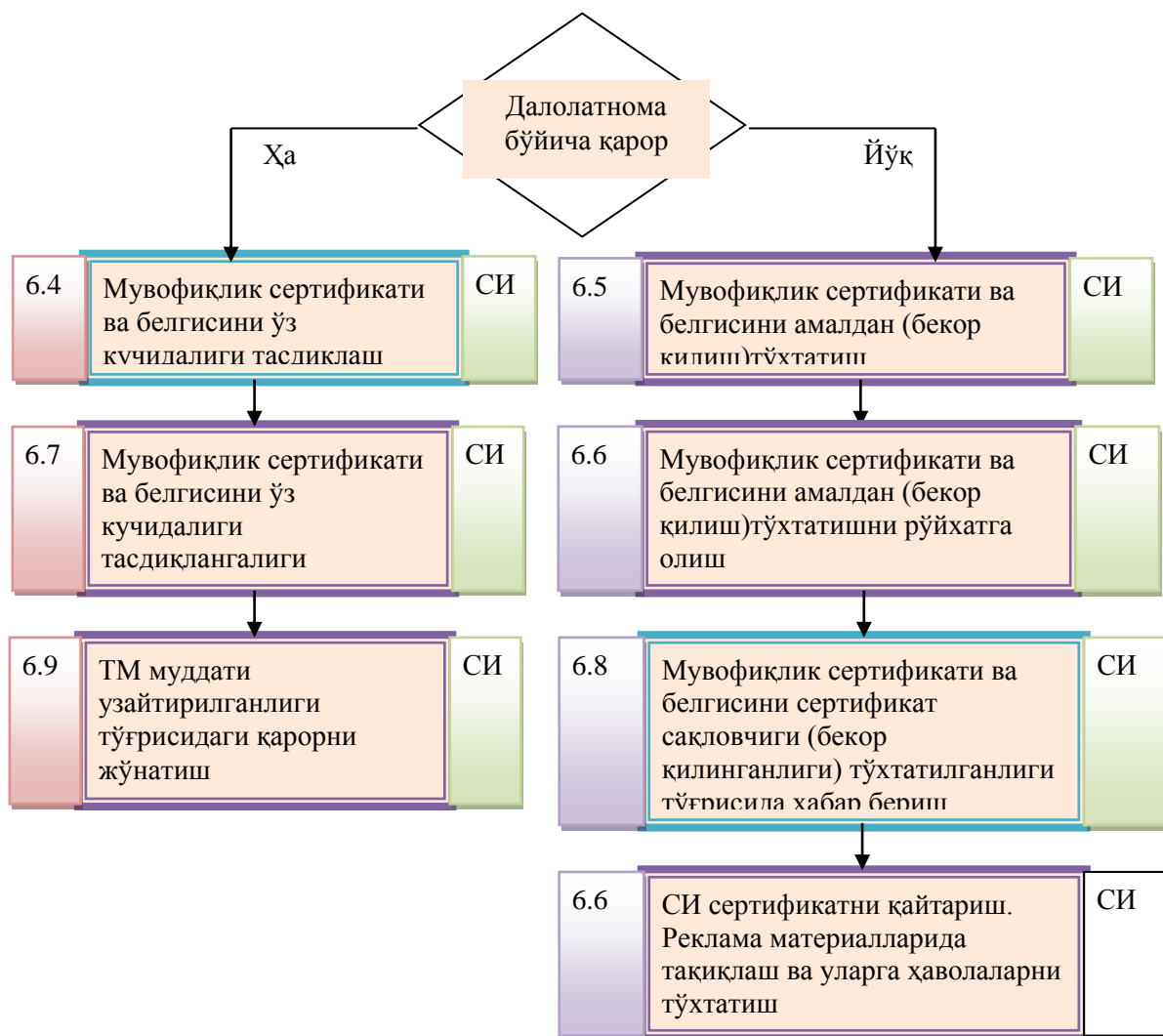
5-расм. “Жойида” аудитни ўтказиш ва аудит натижалари бўйича далолатнома тайёрлаш (4-босқич).



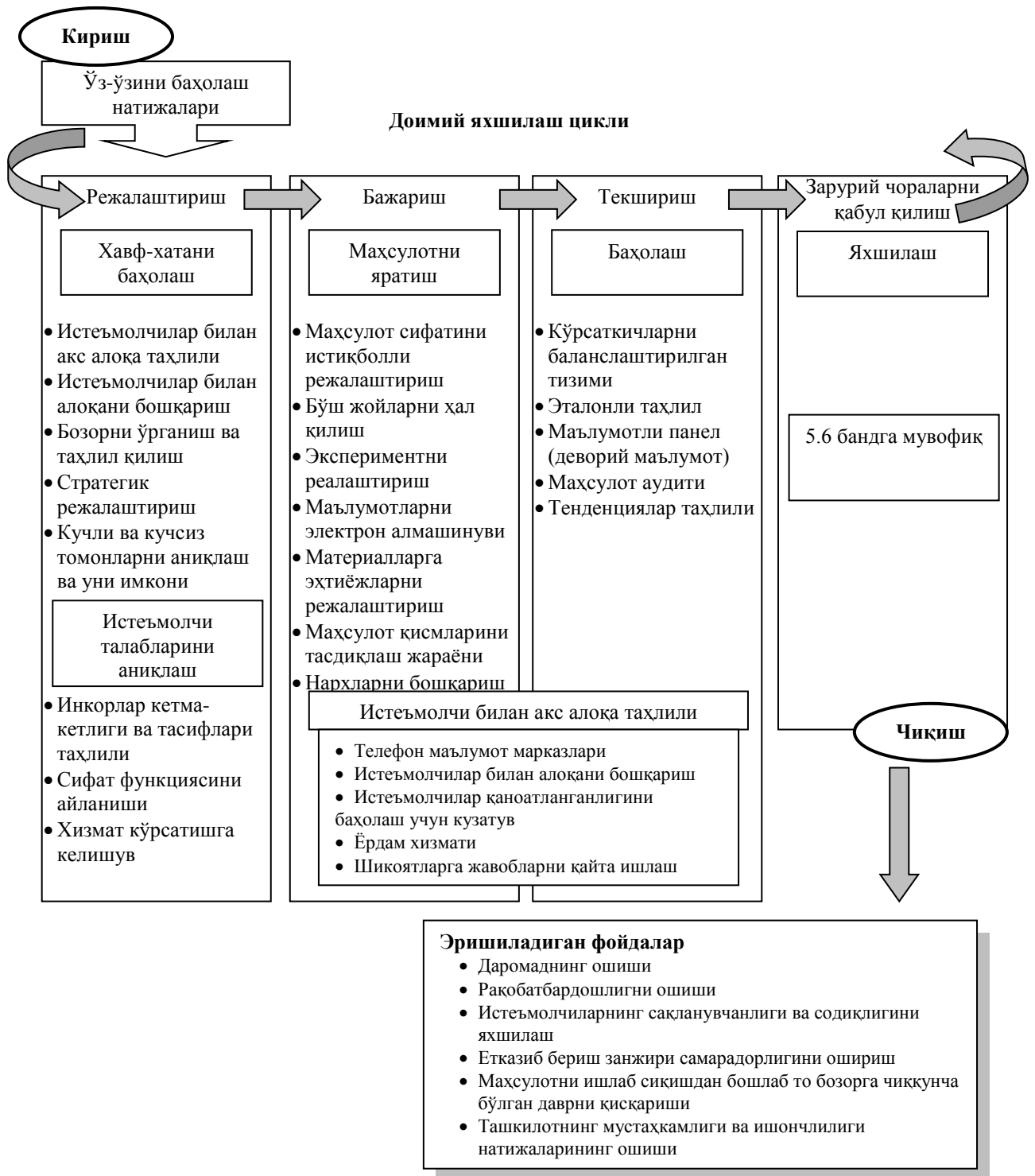
6-расм. СМТ мувофиқлик сертификатини рўйхатга олиш ва



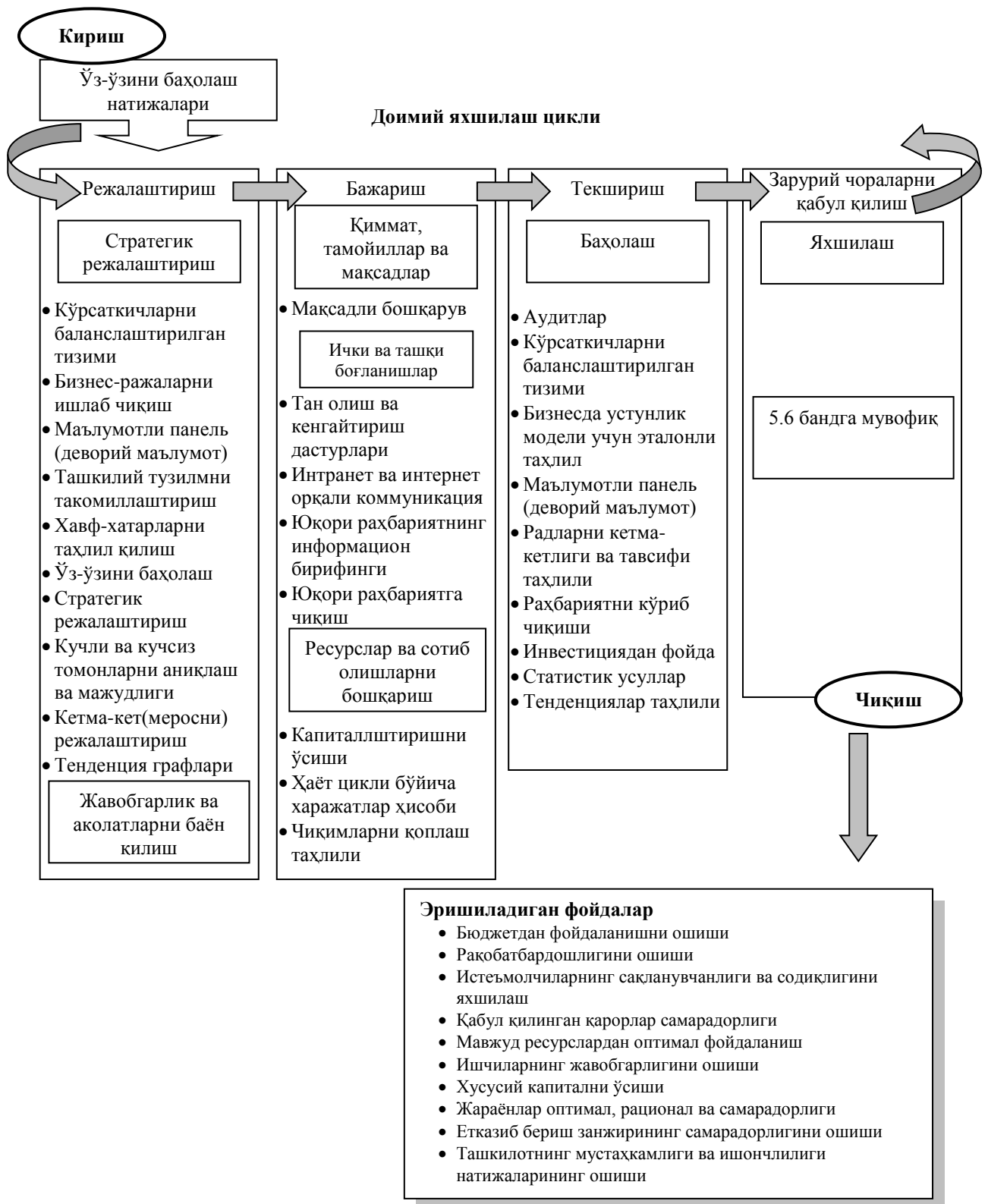
7-расм. Сертификатлаштирилган сифат менежменти тизимининг инспекцион назорати кетма-кетлиги (6-боқич).



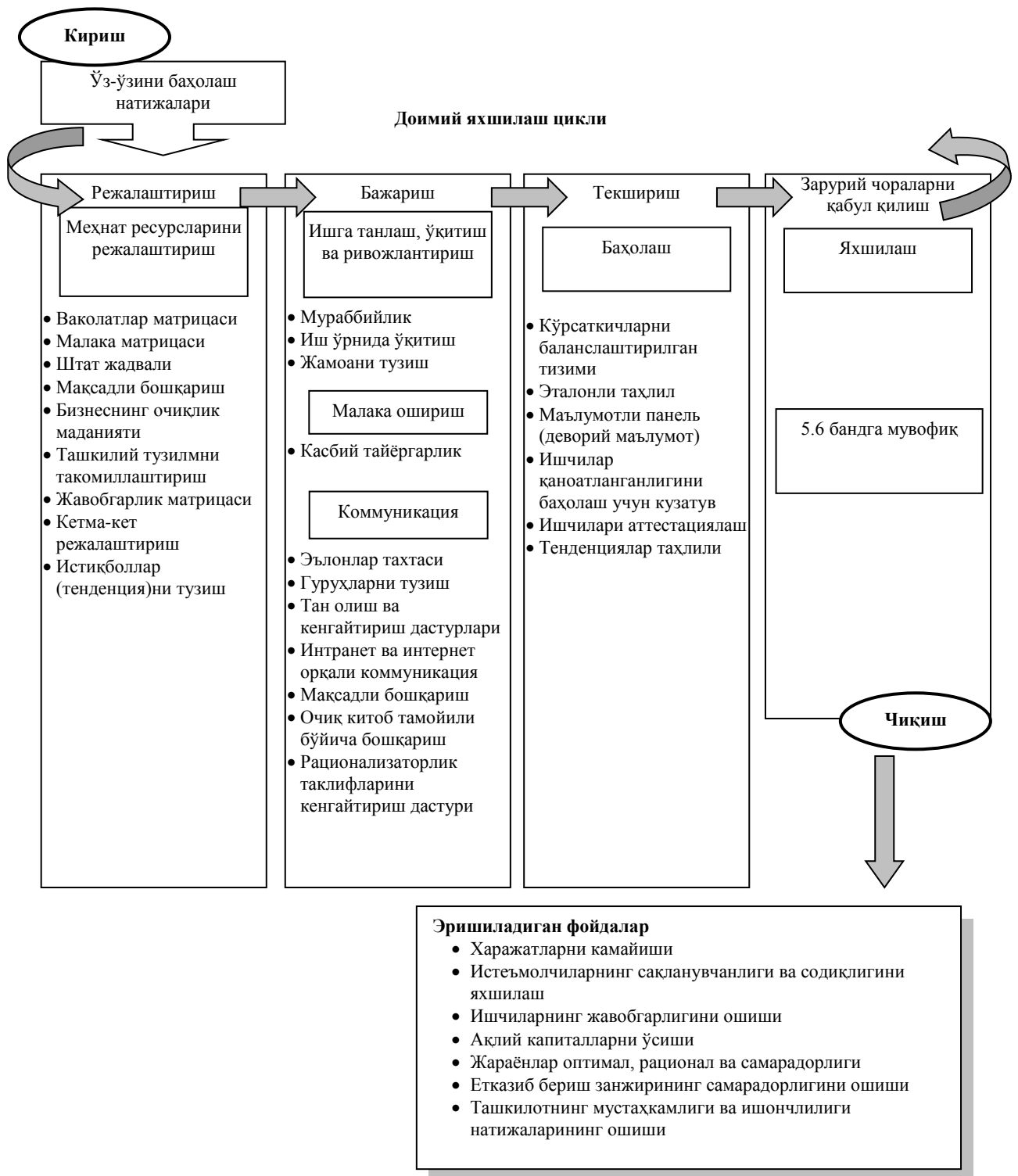
7-расм давом.



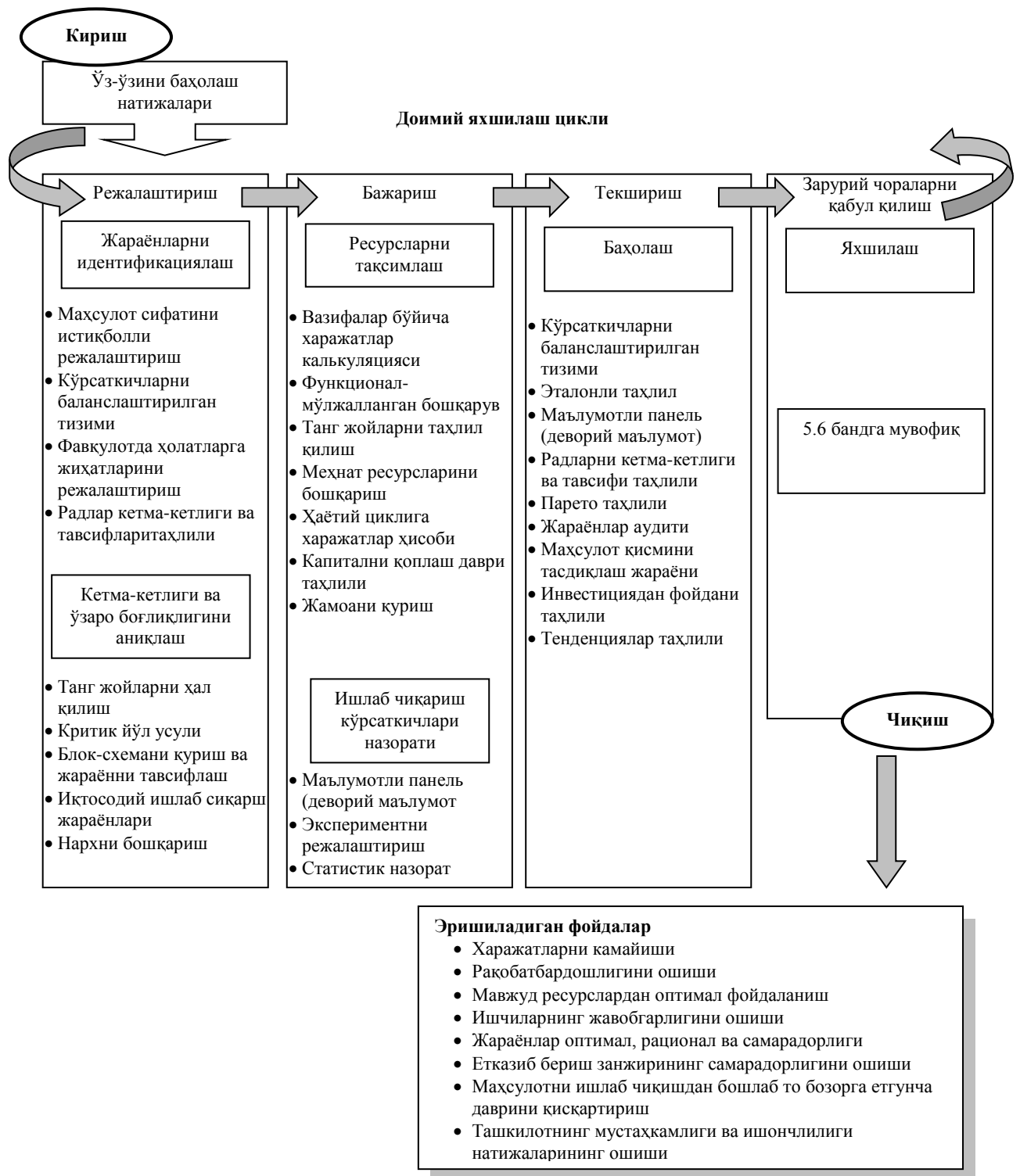
2.1-расм. Истеъмолчиларга мўлжалланиш.



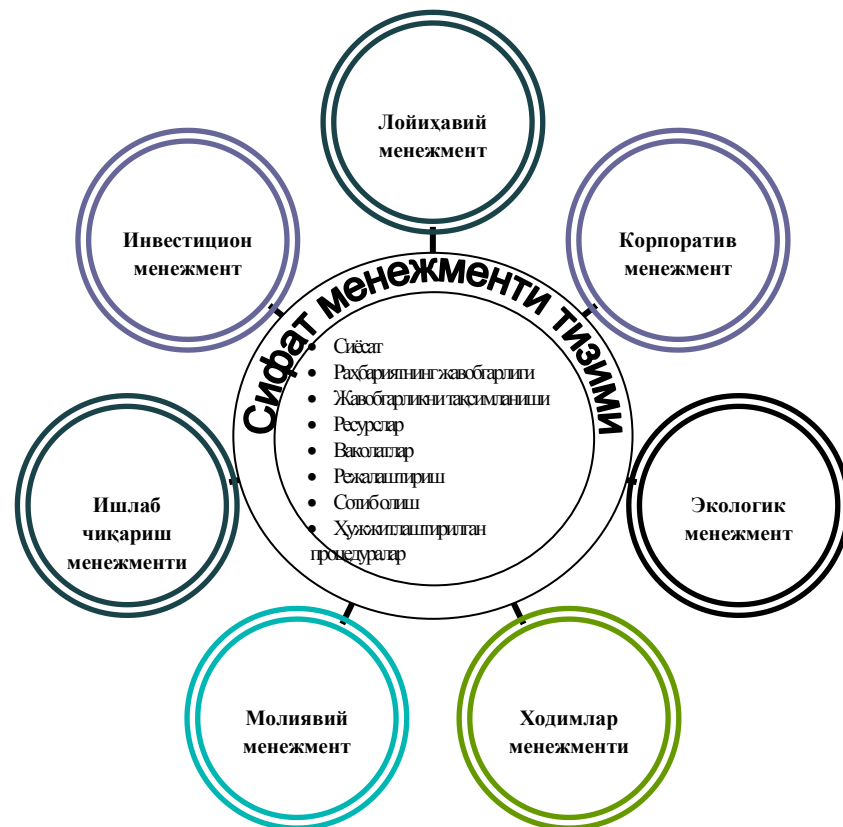
2.2-расм. Раҳбарнинг пешқадамлиги.



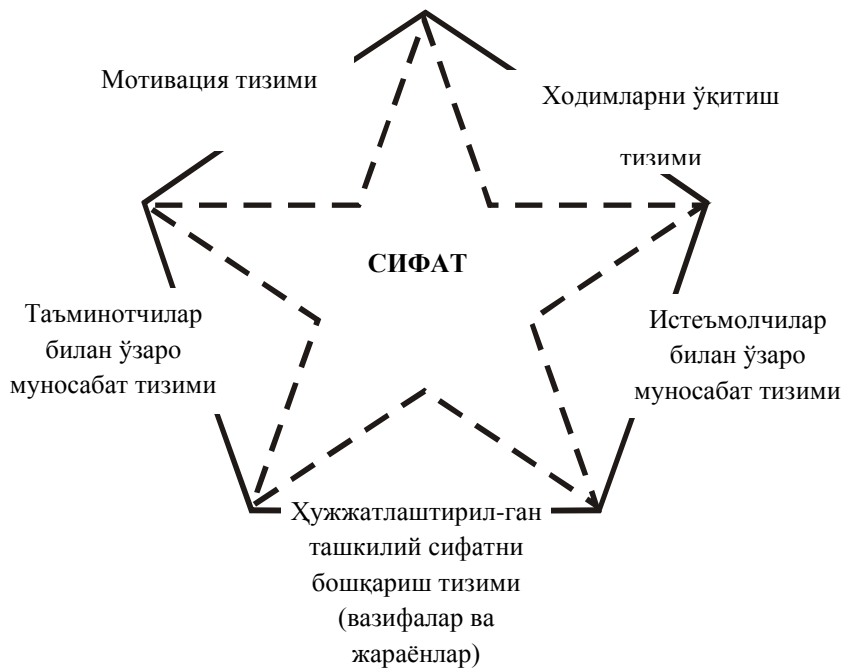
2.3-расм. Ходимларни жалб этилганлиги.



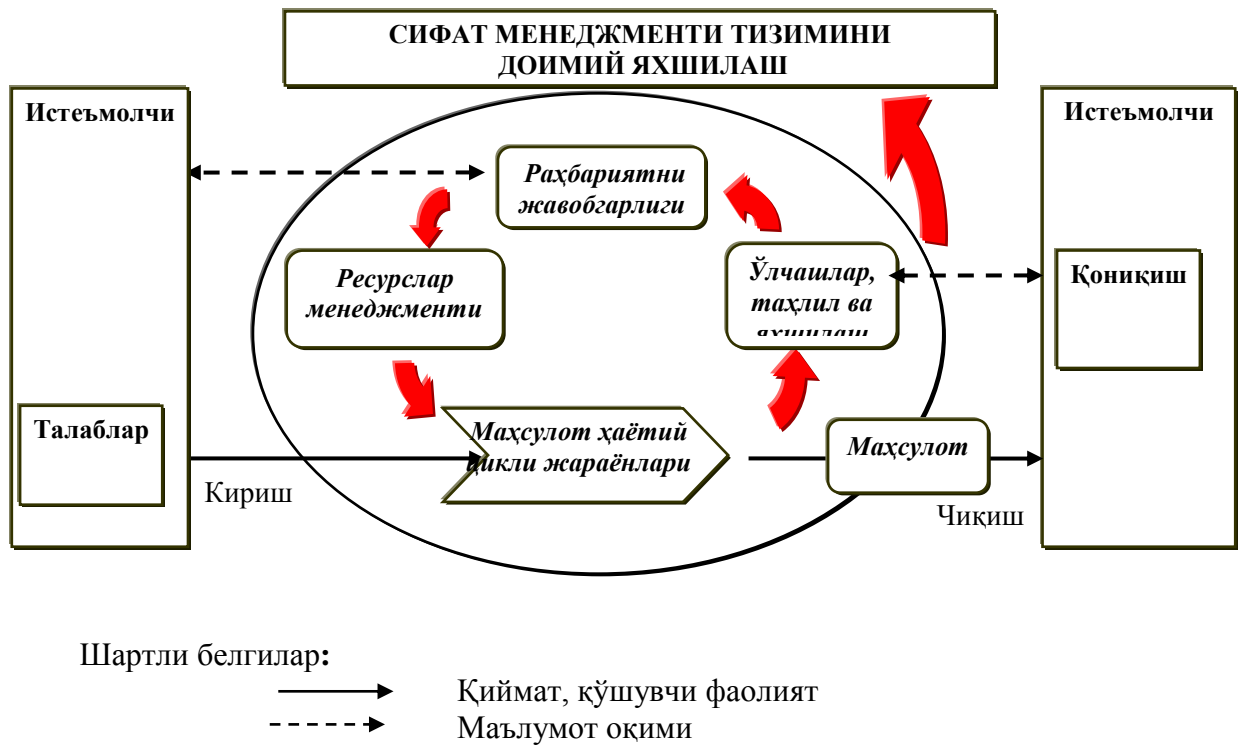
2.4-расм. Жараёнли ёндашиш.



2.5-расм. Сифат менежменти тизимини бошқа менежмент тизимлари билан боғлиқлиги



2.6-расм. СМТни жорий этишда ўзгариш соҳасини намоён этувчи сифат “юлдузи”.



АДАБИЁТЛАР РЎЙХАТИ

1. Каримов И.А. Ўзбекистоннинг ўз истиклол ва тараққиёт йўли. –Т., Ўзбекистон, 1992. 40 бет.
2. Каримов И.А. Узбекистан – собственная модель перехода на рыночные отношения. Узбекистон, 1995.
3. Абдувалиев А.А. и др. Основы стандартизации, сертификации, метрологии и управления качеством продукции». Учебное пособие. – Т.: Издательство ТГТУ, 2002. - 287 с.
4. Абдувалиев А.А., Латипов В.Б., Умаров А.С., Алимов М.Н., Бойко С.Р., Хакимов О.Ш., Хван В.И. Стандартлаштириш, метрология, сертификатлаштириш ва сифат. Ўқув қўлланма. –Т., СМСИТИ, 2008 й. – 267 б.
5. Аристов, О. В. Управление качеством: учебник / О. В. Аристов. - М.: ИНФРА-М, 2006. - 238 с.
6. Ахмедов Б.М., Абасов А.А. Система менеджмента качества – основа конкурентоспособности. Изд. «Асп-Матбуот». 2004. 96с.
7. Ахмедов Б.М., Исматуллаев П.Р., Туробжонов С.М., Юсупов Э.Д., Тураев Ш.А. Основы системы менеджмента качества. Изд-во ИПТД «Узбекистан», - Ташкент, 2009. –208 С.
8. Басовский, Л. Е. Управление качеством: учебник Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - М.: ИНФРА-М, 2006. - 211 с.
9. Елиферов, В. Г. Управление качеством: сказки, мифы и проза жизни : стандарты ИСО 9000 и система менеджмента / В. Елиферов. - СПб.; М.: Вершина, 2006. - 295 с.: ил.
- 10.Исматуллаев П.Р., Максудов А.Н., Абдуллаев А.Х., Ахмедов Б.М., Аъзамов А.А. Метрология стандартлаштириш ва сертификатлаштириш. –Т., Узбекистон, 2001.
11. www.standart.uz
12. www.ziyonet.uz
13. www.window.edu.ru