

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

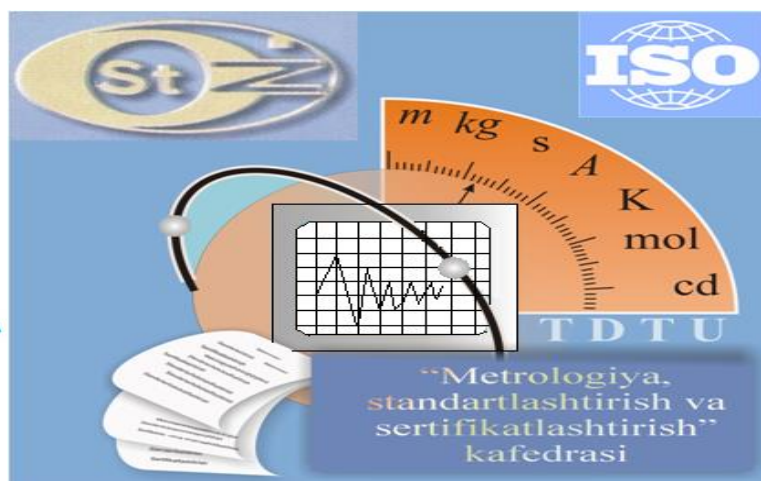
**“МЕТРОЛОГИЯ, СТАНДАРТЛАШТИРИШ ВА МАҲСУЛОТ СИФАТИ
МЕНЕЖМЕНТИ”**

йўналиши

**“ИШЛАБ ЧИҚАРИШ ВА СИФАТ ТИЗИМИНИ
СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ”**

модули бўйича

ЎҚУВ УСЛУБИЙ МАЖМУА



Мазкур ўқув – услубий мажмуа Олий ва ўрта махсус таълим вазирлигининг 7 декабрдаги 648 сонл ғ йруғи билан тасдиқланган ўқув дастур асосида тайёрланди.

Тузувчилар:

ТДТУ “Метрология, стандартлаштириш ва сертификатлаштириш” кафедраси мудири профессор, т.ф.д., П.М.Матякубова

ТДТУ “Метрология, стандартлаштириш ва сертификатлаштириш” кафедраси кат.ўқ., С.А.Рахматуллаев

Такризчилар:

Norway Institute of Energy and Technology doctor of technical sciences S. Karaganov

ТошДТУ, “Ахборотларга ишлов бериш ва бошқариш” кафедраси профессори т.ф.д., проф. Ю.Г.Шипулин

Ўқув – услубий мажмуа Тошкент давлат техника университети Кенгашининг 2020 йил 18-декабрдаги 4-сонли йиғилишида кўриб чиқилиб, фойдаланишга тавсия этилди.

МУНДАРИЖА

I. ИШЧИ ДАСТУР.....	4
II. МОДУЛНИ ЎҚИТИШДА ФОЙДАЛАНИЛАДИГАН ИНТЕРФАОЛ ТАЪЛИМ МЕТОДЛАРИ.....	13
III. НАЗАРИЙ МАТЕРИАЛЛАР.....	21
IV. АМАЛИЙ МАШҒУЛОТЛАР МАТЕРИАЛЛАРИ.....	98
V. КЕЙСЛАР БАНКИ.....	187
VI. ГЛОССАРИЙ.....	190
VII. ФОЙДАЛАНГАН АДАБИЁТЛАР.....	193

I. ИШЧИ ДАСТУР

Кириш

Дастур Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2015 йил 12 июндаги “Олий таълим муассасаларининг раҳбар ва педагог кадрларини қайта тайёрлаш ва малакасини ошириш тизимини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида” ги ПФ-4732-сонли, 2017 йил 7 февралдаги “Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича Ҳаракатлар стратегияси тўғрисида”ги ПФ-4947-сонли, 2019 йил 27 августдаги “Олий таълим муассасалари раҳбар ва педагог кадрларининг узлуксиз малакасини ошириш тизимини жорий этиш тўғрисида”ги ПФ-5789-сонли Фармонлари, шунингдек 2017 йил 20 апрелдаги “Олий таълим тизимини янада ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги ПҚ–2909-сонли Қарорида белгиланган устувор вазифалар мазмунидан келиб чиққан ҳолда тузилган бўлиб, у замонавий талаблар асосида қайта тайёрлаш ва малака ошириш жараёнларининг мазмунини такомиллаштириш ҳамда олий таълим муассасалари педагог кадрларининг касбий компетентлигини мунтазам ошириб боришни мақсад қилади. Дастур мазмуни сертификатлаштириш миллий тизими, ҳалқаро сертификатлаштириш, сифат таъминоти, сертификатлаштириш схемалари бўйича янги билим, кўникма ва малакаларини шакллантиришни назарда тутди.

Ушбу дастурда иқтисодиётда зарур бўладиган маҳсулот ва хизматларни сертификатлаштиришда сифатни назорат қилиш, сифатни таъминлаш ва сифатни бошқаришнинг тавсифлари, уларнинг сифат кўрсаткичлари ва синаш усуллари, меъёрий ҳужжатлар билан таъминланиши, фан тарихи ва ривожланиш истиқболи ҳамда республикамиздаги ижтимоий-иқтисодий ислоҳотлар натижалари ва сертификатлаштириш соҳасида халқаро муаммолар, фойдаланиладиган схемалар, усуллар, воситалар ва меъёрий ҳужжатлар билан таъминланиш ўрганишни ўзида қамраб олган.

Модулнинг мақсади ва вазифалари

“Ишлаб чиқариш ва сифат тизимини сертификатлаштириш” модулининг мақсади:

Ишлаб чиқариш корхоналари сифат тизимини ҳамда ходимларни сертификатлаштириш жараёнида қўлланиладиган турли сертификатлаштириш схемалари, сертификатлаштиришнинг шакллари, синов лабораторияларини ташкил қилиш, синов турлари, сертификатлаштириш ва синов натижаларини расмийлаштириш ҳамда муайян шароитларга мос ҳолда сертификатлаштиришни ташкиллаштириш бўйича йўналиш хусусиятига мос назарий ва амалий билим, кўникма ва малака шакллантиришдир.

“Ишлаб чиқариш ва сифат тизимини сертификатлаштириш” модулниң вазифаси:

- маҳсулотлар рақобатбардошлигини аниқлаш ва сифатини расман тасдиқлаш борасида ишлаб чиқаришни, маҳсулот ва хизматларни, шунингдек, ходимларни сертификатлаштиришнинг бўйича ишларни ўтказиш усуллари ва воситаларининг назарий жиҳатлари ҳамда маълум саноат маҳсулотлари ва иқтисодиётдаги кўрсатилаётган хизматлар учун уларни меъёрий ҳужжатларда ўрнатилган талаблар бўйича сертификатлаштиришга ўргатиш.

- тингловчиларга сифат тизимларини сертификатлаштириш соҳасига асос бўлувчи меъёрий ҳужжатлар, саноанти ривожланган мамлакатларнинг сертификатлаштириш бўйича миллий идоралари тўғрисида билимларни шакллантириш.

Модул бўйича тингловчиларнинг билими, кўникмаси, малакаси ва компетенцияларига қўйиладиган талаблар

“Ишлаб чиқариш ва сифат тизимини сертификатлаштириш” модулни ўзлаштириш жараёнида амалга ошириладиган масалалар доирасида:

Тингловчи:

- сифатни бошқариш тушунчалари, сифатни бошқариш назарияси ва амалий қоидаларини;
- сифат таъминоти ва унга қўйиладиган асосий талабларни;
- сертификатлаштириш органларига қўйиладиган талабларни ***билиши*** керак.

Тингловчи:

- сифатни бошқариш ишларини ташкил қилиш;
- метрология, стандартлаштириш ва сифатни бошқариш бўйича дастурий маҳсулотлардан фойдаланиш;
- маҳсулотларни сертификатлаштириш учун тақдим этиладиган сўровномалар, уни расмийлаштириш ва шартномарни тузиш бўйича ***қўникмаларига*** эга бўлиши лозим.

Тингловчи:

- маҳсулот сифати кўрсаткичларини аниқлаш;
- ишлаб чиқаришни сертификатлаштириш;
- маҳсулотларни лойиҳалаштириш босқичларини кетма-кет бажариш бўйича ***малакаларга*** эга бўлиши зарур.

Тингловчи:

- ISO 9000 сериясидаги халқаро стандарти асосида сифат менежменти тизими талабларини бажариш;
- ISO 9001 стандарти талаблари асосида сифат менежменти тизими талаблари асосида ишни ташкил этиш;
- метрология, стандартлаштириш ва сертификатлаштириш йўналишида лойиҳалаштириш ***компетенцияларига*** эга бўлиши лозим.

Модулни ташкил этиш ва ўтказиш бўйича тавсиялар

“Сертификатлаштириш ва сифат таъминоти” модули маъруза ва амалий

машғулотлар шаклида олиб борилади.

Модулни ўқитиш жараёнида таълимнинг замонавий методлари, педагогик технологиялар ва ахборот-коммуникация технологиялари қўлланилиши назарда тутилган:

- маъруза дарсларида замонавий компьютер технологиялари ёрдамида презентацион ва электрон-дидактик технологиялардан;

- ўтказиладиган амалий машғулотларда техник воситалардан, экспресс-сўровлар, тест сўровлари, ақлий хужум, гуруҳли фикрлаш, кичик гуруҳлар билан ишлаш, коллоквиум ўтказиш, ва бошқа интерактив таълим усуллари қўллаш назарда тутилади.

Модулнинг ўқув режадаги бошқа модуллар билан боғлиқлиги ва узвийлиги

“Сертификатлаштириш ва сифат таъминоти” модули ўқув режадаги куйидаги фанлар билан боғлиқ: “Метрология асослари”, “Ишлаб чиқаришда метрологик таъминот”, “Стандартлаштириш ва техник жиҳатдан тартибга солиш”.

Модулнинг олий таълимдаги ўрни

Модулни ўзлаштириш орқали тингловчилар Саноат маҳсулотларини ишлаб чиқариш ва кўрсатилаётган хизматлар сифатни бошқариш ва сифатни таъминлашда сертификатлаштириш фаолияти ишлаб чиқарилаётган маҳсулотларни сифатини кафолатланиши, мувофиқлигини холисона баҳолаш ва рақобатбардошлигини таъминлаш, ишлаб чиқариш технологияларини ривожланиши билан маҳсулотларни сертификатлаштиришга доир касбий компетентликка эга бўладилар.

Модуллар бўйича соатлар тақсимоти

№	Модул мавзулари	Тингловчининг ўқув юкلامаси, соат					
		Хаммаси	Жами	Назарий	Амалий	машғулот Кучма	машғулот
1.	Сифатни бошқариш ва сифат тўғрисида умумий маълумотлар ва тушунчалар	2	2	2			
2.	Сифатни бошқаришнинг услубий асослари	2	2		2		
3.	ISO 9000 серияли стандартлари талабларига мувофиқ сифат менежменти тизимлари	4	4	2	2		
4.	Корхона ва ташкилотларда сифат менежменти тизимини ишлаб чиқиш ва жорий этиш	4	4	2	2		
5.	Сифат менежменти тизимини сертификатлаштириш.	4	4	2	2		
6.	Сифат менежменти тизимида ахборот технологияларни қўлланилиши	4	4		4		
	Жами:	20	20	8	12		

НАЗАРИЙ МАШҒУЛОТЛАР МАЗМУНИ

1-мавзу: Сифатни бошқариш ва сифат тўғрисида умумий маълумотлар ва тушунчалар

Сифат менежменти тизими ва уни сертификатлаштириш фанининг мақсади ва вазифалари. Сифатни бошқариш рақобатчиликда корхона муваффақият қозонишининг омили сифатида. Бозор иқтисодиёти

шароитида сифатни бошқариш тизимларини жорий этишнинг долзарб масалалари.

2-мавзу: ISO 9000 серияли стандартлари талабларига мувофиқ сифат менежменти тизимлари

ISO 9000 серияли стандартларининг пайдо бўлиши ва яратилиш тарихи. ISO 9000 серияли стандартларнинг қисқача тавсифи. Сифат менежменти тизими тамойиллари.

3-мавзу: Корхона ва ташкилотларда сифат менежменти тизимини ишлаб чиқиш, сифат менежменти тизимини жорий этиш афзалликлари

Сифат менежменти тизимини жорий этиш босқичлари. Сифат менежменти тизими ҳужжатларини ишлаб чиқиш.

4-мавзу: Сифат менежменти тизимини сертификатлаштириш

Менежмент тизимларини сертификатлаштириш идораларига қўйилган талаблар. Сифат менежментини сертификатлаштиришда эксперт-аудиторларнинг вазифалари ва уларга қўйилган талаблар. Сифат менежментини сертификатлаштириш босқичлари. Ишлаб чиқаришни сертификатлаштириш.

АМАЛИЙ МАШҒУЛОТ МАЗМУНИ

1-амалий машғулот: Сифатни бошқаришнинг услубий асослари.

Сифатни бошқариш механизми. Сифатни бошқариш учун шарт-шароитлар. Сифатни бошқариш босқичлари. Маҳсулот сифатини бошқариш категорияси. Сифатни бошқариш функциялари. Тизимли сифатни бошқаришнинг хусусиятларини ўрганиш.

2- амалий машғулот: ISO 9000 серияли стандартлари талабларига мувофиқ сифат менежменти тизимлари.

ISO 9000 серияли стандартларининг пайдо бўлиши ва яратилиш тарихи. ISO 9000 серияли стандартларнинг қисқача тавсифи. Сифат менежменти тизими тамойилларини таҳлил қилиш.

3- амалий машғулот: Корхона ва ташкилотларда сифат менежменти тизимини ишлаб чиқиш ва жорий этиш.

Сифат менежмент тизими ва унинг афзалликлари ўрганиш, сифат менежменти тизими ҳужжатларини ишлаб чиқиш, Жараёнларнинг баёнлари, жараёнларни баҳолаш мезонлари ва усуллари ва жараёнларни ўзаро муносабатларини аниқлаш, “Таъминот” жараёнини ўзаро муносабатларини аниқлаш, СМТнинг бошқа ҳужжатлари, ҳужжатларга қўйиладиган талабларни ўрганиш.

4- амалий машғулот: Сертификатлаштириш ишларини ташкиллаштириш. “Жойида” аудит ўтказиш ва аудит натижалари бўйича далолатномани тайёрлаш

Сертификатлаштириш ишларини ташкиллаштириш, Теширилаётган ташкилот СМТ ҳужжатларини таҳлили, “Жойида” аудитга тайёрлаш, “Жойида” аудит ўтказиш ва аудит натижалари бўйича далолатномани тайёрлаш, Сертификатлаштиришни тугатиш, рўйхатга олиш ва СМТ мувофиқлик сертификатини топшириш, Сертификатлаштирилган СМТ инспекцион назорати бўйича ишларни ўрганиш.

5- амалий машғулот: Сифат менежменти тизимида ахборот технологияларни қўлланилиши

Ахборот технологиялари тизими, Сифат менежменти тизимини ахборот технологиялари ёрдамида бошқаришнинг замонавий ҳолати,

Сифат менежменти тизими жараёнларини тавсифлашда компьютер технологиялар концепциясидан фойдаланиш, Сифат менежменти тизимида маълумотлар базасини Microsoft Access дастурида яратиш, Сифат менежменти тизимида ISOratnic дастуридан фойдаланиш.

Таълимни ташкил этиш шакллари

Таълимни ташкил этиш шакллари аниқ ўқув материали мазмуни устида ишлаётганда ўқитувчини тингловчилар билан ўзаро ҳаракатини тартиблаштиришни, йўлга қўйишни, тизимга келтиришни назарда тутати.

Модулни ўқитиш жараёнида қуйидаги таълимнинг ташкил этиш шаклларидан фойдаланилади:

- маъруза;
- амалий машғулот;
- мустақил таълим.

Ўқув ишини ташкил этиш усулига кўра:

- жамоавий;
- гуруҳли (кичик гуруҳларда, жуфтликда);
- якка тартибда.

Жамоавий ишлаш – Бунда ўқитувчи гуруҳларнинг билиш фаолиятига раҳбарлик қилиб, ўқув мақсадига эришиш учун ўзи белгилайдиган дидактик ва тарбиявий вазифаларга эришиш учун хилма-хил методлардан фойдаланади.

Гуруҳларда ишлаш – бу ўқув топшириғини ҳамкорликда бажариш учун ташкил этилган, ўқув жараёнида кичик гуруҳларда ишлашда (2 тадан – 8 тагача иштирокчи) фаол роль ўйнайдиган иштирокчиларга қаратилган таълимни ташкил этиш шаклидир. Ўқитиш методига кўра гуруҳни кичик гуруҳларга, жуфтликларга ва гуруҳларора шаклга бўлиш мумкин. *Бир турдаги гуруҳли иш* ўқув гуруҳлари учун бир турдаги топшириқ бажаришни

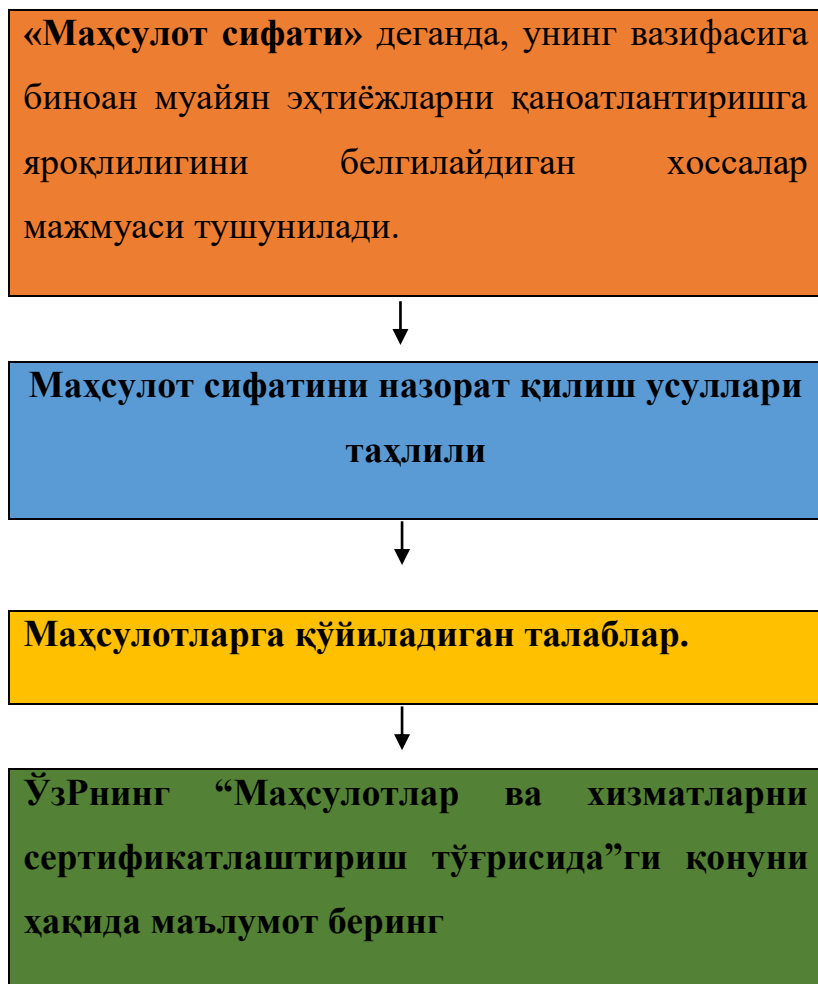
назарда тутади. *Табақалашган гуруҳли иш* гуруҳларда турли топшириқларни бажаришни назарда тутади.

Якка тартибдаги шаклда - ҳар бир таълим олувчига алоҳида-алоҳида мустақил вазифалар берилади, вазифанинг бажарилиши назорат қилинади.

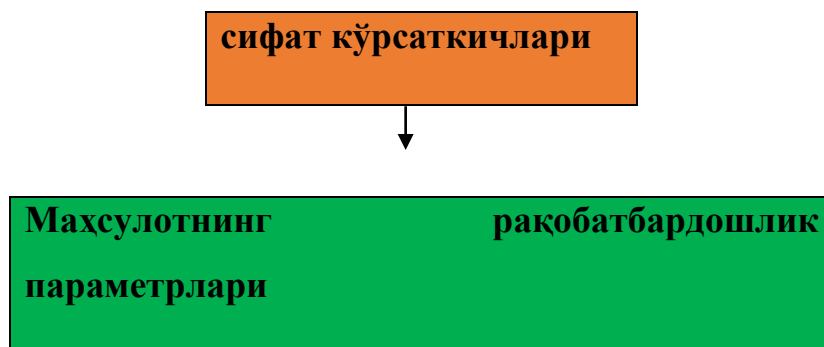
II. МОДУЛНИ ЎҚИТИШДА ФОЙДАЛАНИЛАДИГАН ИНТЕРФАОЛ ТАЪЛИМ МЕТОДЛАРИ

“Зинама-зина” методи

1-тарқатма материал – **Маҳсулот ва унинг сифати тушунчалари**



2-тарқатма материал – **Маҳсулот ва унинг сифати тушунчалари**



↓

Бошқарув цикли

3-тарқатма материал **Маҳсулот ва унинг сифати тушунчалари**

Назорат турлари

↓

**Путур етказмасдан назорат қилиш усулларининг
классификацияси**

↓

Технологик жараёнларни статистик таҳлили

Изоҳлар: 1. Шу каби тарқатма материалларни бир мавзу бўйича бир нечта тузиш ёки гуруҳларнинг сонига қараб тарқатма материаллардаги саволлар сонини камайтириш ёки кўпайтириш мумкин.

1. Саволларга жавоб тайёрлаш учун тайёранадиган вақт 5-7 минут, жавоб бериш учун 5 минут, қўшимча ва изоҳлар учун 2 минут, талаба ва тингловчилар билимини баҳолаш учун 3 минут қилиб белгиланса, мақсадга мувофиқ бўлади, бунда янги мавзу устида тингловчилар билан ишлашга етарли вақт қолади.

“Балиқ скелети” методи

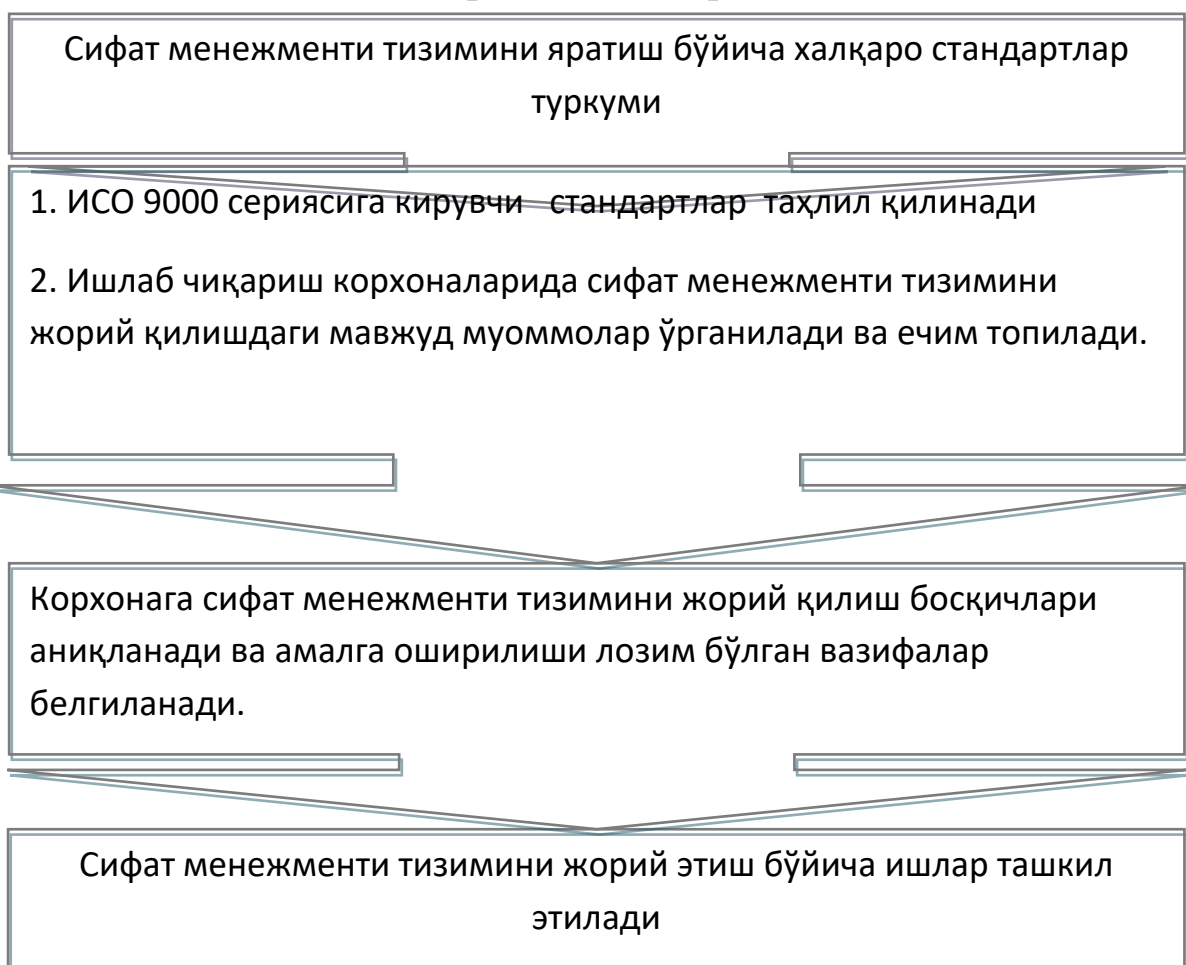
«Балиқ скелети» методи - бир қатор муаммоларни тасвирлаш ва уни ечиш имконини беради. Тизимли фикрлаш, тузилмага келтириш, таҳлил қилиш кўникмаларини ривожлантиради

Медоднинг мақсади: Ушбу метод тингловчиларга тарқатилган оддий қоғозга ўз фикрларини аниқ ва қисқа ҳолатда ифода этиб, тасдиқловчи далиллар ёки инкор этувчи фикрларни баён этишга ёрдам беради.

Қўлланилиши: «Балиқ скелети» методи мунозарали масалаларни ҳал этишда, баҳс мунозаралар ўтказишда ёки ўқув семинарлари якунида, тингловчиларнинг ўқув машғулоти ҳамда ўтилган мавзу ва бўлимлардаги баъзи мавзулар, муаммоларга нисбатан фикрларни билиш мақсадида ёки ўқув режаси асосида бирон – бир бўлим ўрганилгач қўлланилиши мумкин.

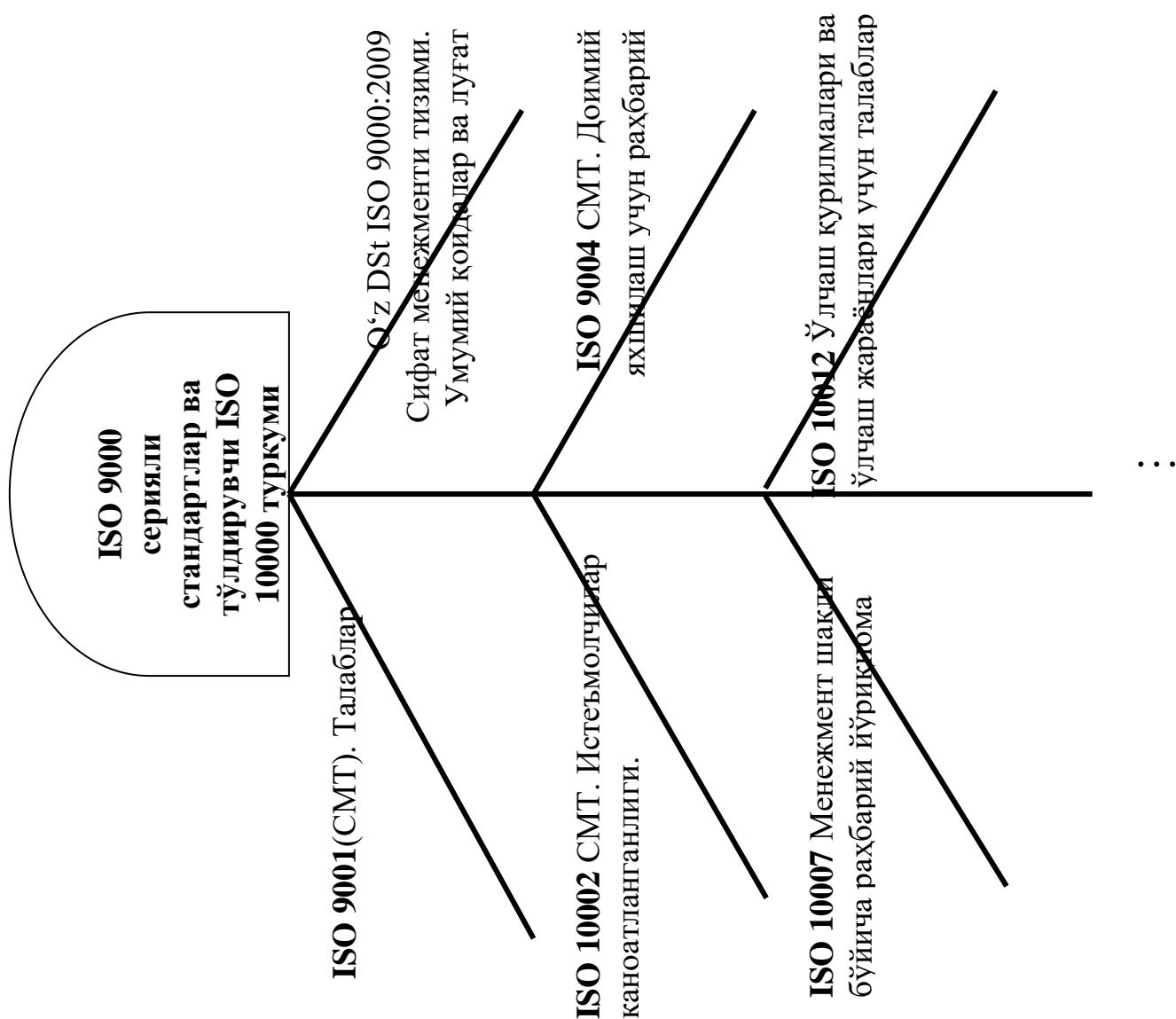
“Балиқ скелети” методини амалга

ошириш босқичлари



Сифат менежменти тизимини яратиш бўйича халқаро стандартлар туркуми

“Балиқ скелети” схемаси



“Кейс-стади” методи

«Кейс-стади»– инглизча сўз бўлиб, («case» – аниқ вазият, ходиса, «stadi» – ўрганмоқ, таҳлил қилмоқ) аниқ вазиятларни ўрганиш, таҳлил қилиш асосида ўқитишни амалга оширишга қаратилган метод ҳисобланади. Мазкур

метод дастлаб 1921 йил Гарвард университетиди амалий вазиятлардан иқтисодий бошқарув фанларини ўрганишда фойдаланиш тартибиди кўлланилган. Кейсда очиқ ахборотлардан ёки аниқ воқеа-ходисадан вазият сифатиди таҳлил учун фойдаланиш мумкин. Кейс ҳаракатлари ўз ичиги кўйидагиларни қамраб олади: Ким (Who), Қачон (When), Қерди (Where), Нима учун (Why), Қандай/ Қанақа (How), Нима-натижа (What).

“Кейс методи”ни амалга ошириш босқичлари

Иш босқичлари	Фаолият шакли ва мазмуни
1-босқич: Кейс ва унинг ахборот таъминоти билан таништириш	<ul style="list-style-type: none"> ✓ якка тартибдаги аудио-визуал иш; ✓ кейс билан танишиш(матнли, аудио ёки медиа шаклда); ✓ ахборотни умумлаштириш; ✓ ахборот таҳлили; ✓ муаммоларни аниқлаш
2-босқич: Кейсни аниқлаштириш ва ўқув топшириғни белгилаш	<ul style="list-style-type: none"> ✓ индивидуал ва гуруҳда ишлаш; ✓ муаммоларни долзарблик иерархиясини аниқлаш; ✓ асосий муаммоли вазиятни белгилаш
3-босқич: Кейсдаги асосий муаммони таҳлил этиш орқали ўқув топшириғининг ечимини излаш, ҳал этиш йўлларини ишлаб чиқиш	<ul style="list-style-type: none"> ✓ индивидуал ва гуруҳда ишлаш; ✓ муқобил ечим йўлларини ишлаб чиқиш; ✓ ҳар бир ечимнинг имкониятлари ва тўсиқларни таҳлил қилиш; ✓ муқобил ечимларни танлаш
4-босқич: Кейс ечимини ечимини шакллантириш	<ul style="list-style-type: none"> ✓ якка ва гуруҳда ишлаш; ✓ муқобил вариантларни амалда кўллаш

ва асослаш, тақдимот.	имкониятларини асослаш; ✓ ижодий-лойиҳа тақдимотини тайёрлаш; ✓ якуний хулоса ва вазият ечимининг амалий аспектларини ёритиш
-----------------------	--

Кейс. Ишлаб чиқариш корхонаси стандартлаштириш ва бир хиллаштиришнинг паст даражасига эга бўлган станоклар ишлаб чиқарди. Бу уларни ўзлаштириш муддатларининг узайишига ва ишлаб чиқариш таннархининг ортишига олиб келади. Сизнинг фикрингизча бу муаммони ҳал қилишнинг қандай йўли ёки йўллари мавжуд? Ўз фикрингизни билдиринг.

Кейсни бажариш босқичлари ва топшириқлар.

- Кейсдаги муаммони келтириб чиқарган асосий сабабларни белгиланг (индивидуал ва кичик гуруҳларда).
- Брак маҳсулот ёки нуқсонли, стандартлар талабларига жавоб бермайдиган маҳсулотни ишлаб чиқишни бартараф этиш тадбирлари вариантларини муҳокама қилинг (жуфтликлардаги иш).

Б/Б/Б методини қўллаш

Б/Б/Б жадвали методи- Билаган/ Билишни хоҳлайман/ Билиб олдим методиди мавзу, матн, бўлим бўйича изланувчиликни олиб бориш имконини беради. Тизимли фикрлаш, тузилмага келтириш, таҳлил қилиш кўникмаларини ривожлантиради. Жадвални тузиш қондаси билан танишадилар. Алоҳида /кичик гуруҳларда жадвални расмийлаштирадилар.

“Мавзу бўйича нималарни биласиз” ва “Нимани билишни хоҳлайсиз” деган саволларга жавоб берадилар (олдиндаги иш учун йўналтирувчи асос яратилади). Жадвалнинг 1 ва 2 бўлимларини тўлдирадилар. Маърузани тинглайдилар, мустақил ўқийдилар. Мустақил/кичик гуруҳларда жадвалнинг 3 бўлимни тўлдирадилар.

Б-Б-Б методини

Тингловчиларга мавзу бўйича қуйидаги савол берилади ва талабалар саволларга қараб жадвални тўлдирадilar.

Маҳсулот сифати ва унинг рақобатбардошлиги

Биламан	Билишни хохлайман	Билиб олдим
1.Маҳсулотнинг рақобатбардошлиги тушунчаси.	1.Ишлаб чиқарувчининг рақобатбардошлигини.	1.Ишлаб чиқарувчининг рақобатбардошлиги маҳсулот-нинг сифат тавсифларига, ҳам бошқа ишлаб чиқарувчи рақобатчиларга нисбатан олиб борадиган аниқ мақсадга йўналтирилган фаолияти ҳисобига сотиш бозорларини сақлаб қолиш ва кенгайтириш қобилияти. 2.Маҳсулотнинг экологиклиги
2.Маҳсулотнинг эстетиклиги хоссаси.	2.Маҳсулотнинг экологлиги хоссаси 3. Маҳсулот сифатини текширишнинг Рефрактометрик	унинг мураккаб хоссаларидан бири ҳисобланиб, атроф – муҳитга зарарли таъсир этиш миқдорини белгилайди. 3.Рефрактометрик усул - озик-овқат маҳсулотининг таркибий-механик
3.Маҳсулот сифатини текширишнинг органалептик усули	усули.	хусусиятларини аниқлаш, доннинг меъёрларини, чўзинчоқлиги, йириклиги, тўлалиги, пучлиги, текислиги, ялтироқлиги ва натурасини аниқлаш, тола массаси ҳажмини, унинг механик хусусиятларини аниқлашда қўлланади.

	<p>4.Маҳсулотнинг технологик жиҳатига қўйилган талабни</p>	<p>4.Технологик жиҳатига талаб- энг аввало бу талабни асосини хом-ашё, бошланғич маҳсулот сифати оз зиммасига олади. Технология қанчалик замонавий бўлмасин, хом-ашё сифатсиз бўлса у тайёр</p>
<p>4.Маҳсулотларга қўйилган эстетик талабни.</p>	<p>5.Маҳсулот рақобатбардошлигининг таш-килий параметр-ларини</p>	<p>маҳсулотга ҳам ўз салбий таъсирини кўрсатади.</p> <p>5.Маҳсулот рақобатбардошлигининг ташкилий параметрларига:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Чегирмалар тизимини жорий қилиш; -Етказиб бериш ва тўлов шартлари; -етказиб беришнинг тўлалиги;
<p>5.Маҳсулот рақобатбардошлигининг техника-вий параметрларини</p>		<ul style="list-style-type: none"> -Кафолат шартлари ва муддатлари; -Хар хил ютуқли совғалар орқали истеъмолчиларни ўзига жалб этиш; -Реклама учун банерлар, видео роликларни оммага кўрсатиш ва бошқалар.

III. НАЗАРИЙ МАТЕРИАЛЛАР

1-МАВЗУ

СИФАТНИ БОШҚАРИШ ВА СИФАТ ТЎҒРИСИДА УМУМИЙ МАЪЛУМОТЛАР ВА ТУШУНЧАЛАР

Режа:

1. Ишлаб чиқаришда сифат менежменти тизими ва уни сертификатлаштириш фанининг мақсади ва вазифалари.

2. Сифатни бошқариш рақобатчиликда корхона муваффақият қозонишининг омили сифатида.

3. Бозор иқтисодиёти шароитида сифатни бошқариш тизимларини жорий этишнинг долзарб масалалари.

Таянч сўз ва иборалар: Сифат, сифатни бошқариш, сифат менежменти тизими, ISO стандартлари, ISO 8402-86 халқаро стандарти, сифат тўғарақлари, маҳсулот сифатини ошириш, рақобатбардошлик, маҳсулотнинг техник даражаси.

1.1 Сифат менежменти тизими ва уни сертификатлаштириш фанининг мақсади ва вазифалари

Сифатни бошқариш ва сертификатлаштириш фаолияти иқтисодиётнинг бир қанча соҳалар ва саноатнинг барча тармоқларида ишлаб чиқаришдаги замонавийликни акс эттириш, технологик жараёнларни комплекс автоматлаштириш, ишлаб чиқарилаётган ва четдан келтирилаётган турли маҳсулотларнинг сифати юқори даражада, меъёрий хужжатларнинг белгиланган талабларига мос бўлишини, истеъмол маҳсулотларини аҳоли учун хавфсизлигини таъминлаш, илғор, кўп йиллик тажрибадан ўтган жаҳон андозаларидан фойдаланиш ва уларни республикамизда тадбиқ этиш кабиларни ўзида мужассамлаштирган.

Сифат менежменти тизими ва уни сертификатлаштиришнинг айрим ўзига хос хусусиятлари мавжуд, чунки у ўзига ишлаб чиқаришни сертификатлаштиришини ҳам қамраб олади. Бу эса кўпчилик маҳаллий корхоналарнинг ўзига хос шарт-шароитларининг мавжудлиги билан тушунтирилади яъни уларда менежмент тизимлари мавжуд эмас, аммо улар ишлаб чиқаришни баҳолаш жараёни билан танишлар, чунки бир вақтда ишлаб чиқариш жараёнларининг аттестациясилаш ҳам мумкин. Бу эса менежмент тизимлари орқали ишлаб чиқариш ҳамда корxonанинг бошқарув тизимини муқобиллаштиради. Шунинг учун менежмент тизими ўзининг афзалликлари билан ҳам аҳамиятлидир.

Корхоналарда ISO халқаро стандартлари талаблари асосида сифат менежмент тизимларини ишлаб чиқиш ва жорий этиш ва уларни сертификатлаштириш ҳамда келгусида сифат менежменти тизимларини натижавийлиги ва самарадорлиниги таҳлил қилиш орқали корxonанинг техник-иқтисодий кўрсаткичларини баҳолаш қулай афзалликларни юзага келтиради.

Сифат менежменти тизими ва уни сертификатлаштириш фани корхона ва ташкилотларда сифат менежменти тизимини ишлаб чиқиш ва жорий этилган сифат менежменти тизимларини сертификатлаштириш, аудит ўтказиш, аудит турлари, ўтказиладиган ва ўтказилган ички аудит натижаларини таҳлил қилиш, таҳлили натижалари асосида сифат менежменти тизими мувофиқлигини баҳолаш ва тасдиқлаш тартиблари, фан тарихи ва ривожининг тенденцияси, истиқболи ҳамда республикамиздаги ижтимоий-иқтисодий ислохатлар натижалари ва сертификатлаштириш соҳасидаги халқаро, ҳудудий муаммоларнинг сертификатлаштириш истиқболлига таъсири масалаларини қамраб олади.

Фаннинг мақсади – тингловчиларда сифат менежменти тизимини ривожланиш истиқболлари, сертификатлаштириш тарихи ва унинг ҳозирги

даврдаги аҳамияти, республикамизда сифат менежменти тизимини корхоналарда жорий этиши ва сертификатлаштириш бўйича олиб борилаётган ишлар, корхоналарда ишлаб чиқилиб ва жорий қилинадиган менежмент тизимлари, сифатни бошқариш тизимлари, ишлаб чиқаришни сертификатлаштириш асослари ва уларни муайян шароитларга мос ҳолда маҳсулот ишлаб чиқариш технологиялари хусусиятига хос сертификатлаштириш тартибларини танлаш бўйича йўналиш ихтисослигига мос билим, кўникма ва малака шакллантиришдир.

Фаннинг вазифаси – тингловчиларга сифат менежменти тизимларини корхоналарда ишлаб чиқиш ва жорий этиши ҳамда сертификатлаштириш, тартиб-қоидалари, сифат менежменти тизимини сертификатлаштиришнинг ҳуқуқий, меъёрий ва ташкилий асослари, сифат менежменти тизимини сертификатлаштириш идоралари, уларнинг фаолияти, сифат менежменти тизимларини сертификатлаштиришда халқаро стандартлар, сертификатлаштирилган сифат менежменти менежменти тизимлари фаолияти устидан инспекцион назорат ўтказиш ва маълум шарт-шароитлар учун сифат менежменти тизимини сертификатлаштириш дастурларини ишлаб чиқишни ўргатишдан иборат.

Иқтисодиётда маҳсулотларни ишлаб чиқаришда сифатни таъминлаш, маҳсулот сифатини текширишда ишлаб чиқилган сифат менежменти тизимини корхонада жорий этиб ва уни сертификатлаштириш ишлаб чиқарилаётган маҳсулотларни экспорт салоҳиятини ошириш ва корхона рақобатбардошлиги таъминлаб, ишлаб чиқариш технологияларини ривожланишида муҳим ўрин тутди.

Шунинг учун сифат менежменти тизимларини сертификатлаштириш жараёнига алоҳида талаблар ва вазифалар қўйилган. Ишлаб чиқаришда сифат тизимини жорий қилиш ва уни сертификатлаштириш орқали иқтисодий самарадорликка эришиш, ишлаб чиқариш технологик жараёнлари учун

сарфланадиган харажатларни камайтиришнинг ташкилий масалаларини ёритиб беради. Шу сабабли ушбу фан асосий ихтисослик фани ҳисобланиб, ишлаб чиқариш технологик тизимининг ажралмас бўғини бўлиб ҳисобланади.

Сифат кўп асрлар давомида ривожланиб келган. Сифат умум эҳтиёжлар ва ишлаб чиқариш имкониятларининг ўсиб бориши ва уларни қонулантириш бўйича турли хил ҳолатларда ривожланган. Сифат тушунчаси эволюцияси 1.1-жадвалда келтирилган.

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

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

1.1-жадвал

Сифат тушунчасининг тарихий эволюцияси

Търиф муаллифи	Сифат тушунчасини таърифланиши
Аристотель (эрамиздан олдинги учинчи аср)	Нарсаларни ўзаро фарқланиши. “яхши-ёмон” аломатлари бўйича солиштириш (нисбати)
Гегель (эрамизнинг боши 19 аср)	Сифат бор, биринчи навбатда турмуш тарзи билан бир-бирга ўхшашлиги аниқланган, ҳеч нарса тўхтаб қолмайди, унда нимадир бор, у ўзининг

	сифатини йўқотади.
Хитойча талқини	Сифатни белгиловчи икки элементдан таркиб топган - “тенглик” ва “пул” (сифат=тенглик+пул) иероглиф, шундай экан сифат “юқори классли”, “қиммат” тушунчалари билан бир-бирига ўхшаш.
Шухарт (1931 йил)	Сифатнинг иккита жиҳати мавжуд: - холисона физикавий тавсифи, - субъектив томони: қанчалик “яхши” нарса.
Исикова К. (1950 йил)	Сифат истеъмолчини ҳақиқатдан қаноатлантиради
Джуран Дж.М. (1974 йил)	Фойдаланиш учун (қўлланилишига мувофиқ) яроқли. Сифат – мавжуд истеъмолчиларни қаноатлангалик даражасидир. Сифатни амалга ошириш учун ишлаб чиқарувчи истеъмолчилар талабларини билиш лозим ва ўзининг маҳсулотини шундай қилиши керакки, улар бу талабларидан қаноатланишлансин.
ГОСТ 15467-79	Маҳсулот сифати – маҳсулотнинг уни қўлланишга мувофиқ аниқланган эҳтиёжларни қаноатлантиришга хизмат қилувчи хоссаларининг йиғиндисидир.
ISO 8402-86 халқаро стандарти	Сифат – кутилаётган эҳтиёжлар ёки шартли қаноатланиш хусусиятларини берувчи маҳсулот ёки хизматнинг тавсифлари ва хоссаларининг

	йиғиндисидир.
--	---------------

Сифат тушунчасини бир нечта таърифи мавжуд:

Сифат – бу истеъмолчи эҳтиёжларини қондирилиши.

Сифат – бу юқори малакали ходимлар ва юқори технологик қурилмалар ёрдамида эришиладиган унумдорлик.

Сифат – бу ишлаб чиқариш ва меҳнатни самарадорлиги. Бу ишларни тез ва аниқ бажарилиши.

Сифат – бу фаолиятни оптималлаштирилиши. Бу ҳаракатлар дастурига риоя қилиниши, қўйилган вазифаларни ўз вақтида бажарилиши.

Сифат – бу ривожланишнинг узок муддатли жараёни.

Сифат – бу маблағ жойлаштирилиши. Узок муддатли режада ихтиёрий ишни бошиданок тўғри бажарилиши кейинчалик номувофиқликларни бартараф қилишдан арзон туради.

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

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

“Маҳсулот” деганда меҳнат фаолияти жараёнининг моддийлаштирилган натижаси тушунилиб, у фойдали хоссаларга эга бўлади,

аниқ ишлаб чиқариш жараёнларида олинади ва муайян жамоа ва шахсий характерли эҳтиёжларни қониқтириш учун мўлжалланади.

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

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

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

Сифат тўғараклари корхона ходимлари томонидан ўзларининг мақсадлари ва вазифаларини аниқ билишга шароит яратади, ходимларни маҳсулотнинг сифатини юқори даражада таъминлашга сафарбар қилади.¹

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

Японияда 60-йилларнинг бошида сифат тўғаракларига алоҳида эътибор берила бошлаган. Аҳолиси зич, ўзининг ер ости бойликларига эга эмас, саноати асосан ташқаридан келтириладиган ҳом ашёга ихтисослашган, ҳудудининг 70 фоизи тоғликлардан ташкил топган бу давлат II-Жаҳон урушидан кейин ўзининг ички ресурсларни жалб қилишга мажбур бўлди.

¹ Исмагуллаев П.Р., Мақсудов А.Н., Абдуллаев А.Х., Аҳмедов Б.М., Аъзамов А.А. «Метрология, стандартлаштириш ва сертификатлаштириш», Тошкент, ГДТУ, 2000 й. 314 бет.

Биринчи сифат тўгараги «Sharp» корхонасида ташкил этилди.² У даврда фирма граммофон учун игналар ишлаб чиқарар эди. Маҳсулотнинг сифатини ошириш ва маркетинг тадқиқотларни ривожлантириш натижасида корхона кенгайди ва экспорт учун маҳсулот чиқара бошлади.

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

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

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

1.2. Сифатни бошқариш рақобатчиликда корхона муваффақият қозонишининг омили сифатида

Замонавий бозор иқтисодиёти ишлаб чиқарилаётган маҳсулотнинг сифатига тубдан бошқача талабларни қўяди. Бу ҳозирги вақтда ҳар қандай фирманинг яшаб қолиши, товар ва хизматлар бозоридаги барқарор ҳолати унинг рақобатбардошлик даражасига кўра белгиланиши билан боғлиқ. Ўз навбатида, рақобатбардошлик иккита кўрсаткич – маҳсулот нархининг даражаси ва сифатининг даражасига боғлиқ бўлиб, бунда иккинчи кўрсаткич ўз аҳамиятига кўра меҳнат унумдорлиги, ресурсларнинг барча турларини тежаш кўрсаткичларидан ўзиб кетиб, аста-секин биринчи ўринга чиқмоқда.

² Yoshio Kondo «Hoshin kanri - a Participative Way of Quality Management in Japan». «The TQM Magazine» журналі, 1998 й. 6-сон. – 425 бет.

Сифат рақобатбардошлик омили сифатида бутун миллий иқтисодиётга тарқалади. У ресурслардан оқилона фойдаланишга ёрдам беради. Бундан ташқари, маҳсулот сифати – бу корхона фаолиятининг муҳим кўрсаткичи.

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.

1. **Ишлаб чиқарувчининг рақобатбардошлиги** – бу унинг ҳам маҳсулотнинг сифат тавсифларига, ҳам бошқа ишлаб чиқарувчи-рақобатчиларга нисбатан олиб борадиган аниқ мақсадга йўналтирилган фаолияти ҳисобига сотиш бозорларини сақлаб қолиш ва кенгайтириш қобилияти. Янги сотиш бозорларига чиқиш, ташкилий тузилмани қайта тузиш, модификациялаш ва маҳсулотнинг янги турларини ўзлаштириш, уни ишлаб чиқариш ҳажмларини ўзгартириш, асосий ишлаб чиқариш жамғармаларини алмаштириш, хўжалик алоқаларини ва маркетинг сиёсатини ўзгартириш билан боғлиқ барча ечимлар корxonанинг рақобатбардошлигини таъминлашга бўйсундирилган.

Товар ва корxonанинг рақобатбардошлиги тоифалари ўзаро узвий боғлиқ бўлиши билан бирга, **муҳим фарқларга ҳам эгадир:**

1) маҳсулотнинг рақобатбардошлиги товарнинг ҳаёт циклига мос вақт оралиғида баҳоланади ва тадқиқ этилади, корхона рақобатбардошлигини тадқиқ этиш асосида эса корхона фаолият кўрсатиб турадиган даврга мос бўлган анча узоқ вақт ётади;

2) маҳсулотнинг рақобатбардошлиги унинг ҳар бир турига нисбатан кўриб чиқилади, корхона рақобатбардошлиги эса ишлаб чиқариладиган маҳсулотнинг барча ўзгарувчи номенклатурасини ва унинг ишлаб чиқариш-техник салоҳиятини қамраб олади;

3)корхонанинг рақобатбардошлик даражаси унинг ўзи томонидан таҳлил қилинади, товарнинг рақобатбардошлигини баҳолаш эса истеъмолчининг алоҳида ҳуқуқи.

Ўз структурасига кўра корхонанинг рақобатбар-дошлиги маҳсулотнинг рақобатбардошлигидан анча мураккаб, чунки унинг объекти - корхонанинг бутун ишлаб чиқариш-иқтисодий фаолияти.

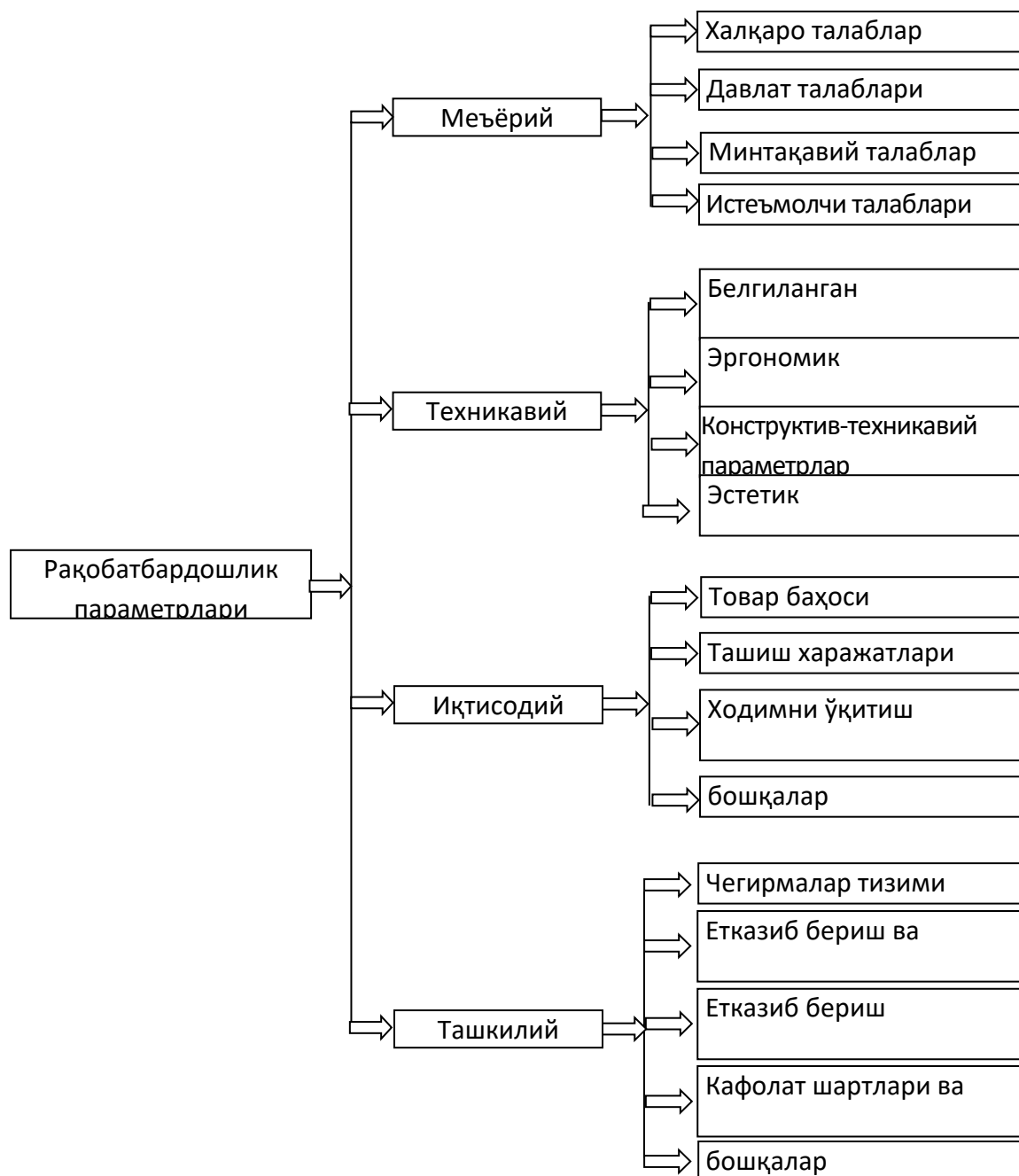
2. Товарнинг рақобатбардошлиги – бу унинг нисбий тавсифи бўлиб, ушбу товарнинг рақобатчи товаридан, биринчидан, айнан битта ижтимоий эҳтиёжга мослиги бўйича, иккинчидан эса ушбу эҳтиёжни қондириш харажатлари бўйича фарқларини акс эттиради.

Товарнинг рақобатбардошлиги кўрсаткичларнинг учта гуруҳи билан тавсифланади:

- фойдалилиги (сифати, фойдаланиш самараси ва ҳ.к.);
- истеъмолчининг эҳтиёжларини ушбу буюм воситасида қондиришда истеъмолчининг харажатлари (сотиб олиш, фойдаланиш, техник хизмат кўрсатиш, таъмирлаш, утиллаштириш ва ҳ.к.);
- таклифнинг рақобатбардошлиги (маҳсулотни бозорга чиқариш усули, етказиб бериш ва тўлов шартлари, сотиш каналлари, сервис хизмати ва ҳ.к.).

Маҳсулотнинг рақобатбардошлик параметрлари (1.1-расм) меъёрий (товарнинг стандартлар, техникавий шартлар, қонунчиликка мувофиқлиги), техник (товарнинг қўлланиш соҳаси, ишончилиги, узок муддат хизмат қилиши, қуввати ва бошқаларни белгилаб берувчи технологик хоссалари), иқтисодий (истеъмолчининг товарни сотиб олиш, ишлатиш ва утиллаштириш харажатлари даражаси, яъни истеъмол нархи) ва ташкилий (чегирмалар тизими, етказиб беришнинг бутлиги, етказиб бериш муддатлари ва шартлари ва ҳ.к.) каби параметрларга бўлинади.

3. 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.



1.1-расм. Маҳсулотнинг рақобатбардошлик параметрлари

Маҳсулот сифатининг моҳиятини янада тўлароқ тавсифлаш учун у билан боғлиқ қуйидаги тушунчаларни аниқлаш зарур:

- маҳсулотнинг техник даражаси;
- сифат ҳалқаси;
- сифат кўрсаткичлари;
- товарнинг рақобатбардошлиги.

Маҳсулотнинг техник даражаси – маҳсулот сифатининг нисбий тавсифи бўлиб, баҳоланаётган маҳсулотнинг техник жиҳатдан мукамаллигини тавсифловчи кўрсаткичларнинг қийматларини тегишли базавий кўрсаткичларнинг қийматлари билан солиштиришга асосланган. Маҳсулотнинг техник даражаси маҳсулот сифатининг таркибий қисми ҳисобланади, турли кўрсаткичларда акс эттирилади ва оригинал конструкторлик ечимларни қўллаш, янги материаллардан фойдаланиш, ишлаб чиқаришнинг илғор технологик жараёнларини жорий этиш ва ишлаб чиқарилаётган маҳсулот сифатини назорат қилиш натижасида оширилади.

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, ишончлилиги, 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 айна шундай мақсадларга мўлжалланган бошқа буюмларга нисбатан истеъмол учун анча ўзига тортадиган бўлиш қобилияти.

1.3. Бозор иқтисодиёти шароитида сифатни бошқариш тизимларини жорий этишнинг долзарб масалалари

Ҳозирги вақтда ишлаб чиқарилаётган маҳсулотнинг техник даражаси ва сифати саноати ривожланган мамлакатлардаги корхоналар ишининг ўзига хос хусусияти ҳисобланади. Бозор товар ва маҳсулотларга тўла бўлган ва нархларга боғлиқ бўлмаган рақобат устунлик қилаётган шароитларда айнан маҳсулотнинг юқори сифати муваффақиятнинг асосий омили бўлиб хизмат қилади.

Ишлаб чиқарилаётган маҳсулот сифати ҳар қандай корхона фаолиятининг муҳим мезони бўлиб ҳисобланади. Сифатнинг оширилиши фирманинг бозор шароитларида яшаб қолиш даражасини, илмий-техника тараққиётининг суръатларини, корхонада фойдаланиладиган ресурсларнинг барча турларини тежашни, ишлаб чиқариш самарадорлигининг умумий ўсишини белгилаб беради.

Ишлаб чиқараётган маҳсулотининг сифатини ошириш борасида муҳим ютуқларга эришган корхона куйидаги **ҳақиқий имкониятларга эга бўлади:**

- эгалланган сотиш бозорининг улушини ошириш;
- маҳсулотнинг корхонадан чиқишдаги нархини ва тегишлича корхона фойдасини ошириш;
- маҳсулот ва умуман фирманинг реклама кампаниясини янада самаралироқ ўтказиш;
- ўзаро маҳсулот етказиб беришларни амалга оширишда хўжалик шерикларининг ишончини мустаҳкамлаш;

- маҳсулотнинг рақобатбардошлик даражасини ошириш ва корxonанинг амалий имиджини мустаҳкамлаш.

Корхоналаримиз томонидан юқори сифатли маҳсулотлар ишлаб чиқаришнинг оширилиши охир-оқибатда иқтисодиётнинг жадал ривожланиши, аҳоли турмуш даражасининг ўсиши, ватанимиз товарларининг ҳам ички, ҳам жаҳон бозорларида рақобатбардошлиги ошишига олиб келиши керак.

Замонавий корхоналар товар ҳаёт циклининг барча босқичларида зарурий сифат даражасининг шаклланиши, таъминланиши ва сақлаб турилиши жараёнларига таъсир этишнинг иқтисодий, ташкилий ва ҳуқуқий ричагларида янада самарали фойдаланиши зарур.

Назорат саволлари

1. Сифат менежменти тизими ва уни сертификатлаштиришнинг фанинг мақсади ва вазифларини тушунтиринг.

2. Сифатни таърифлашнинг қандай тарихий эволюциялари мавжуд?

3. Сифат менежменти тизими нима?

4. Маҳсулот атамасига таъриф беринг.

5. Сифатни бошқариш бўйича қандай ишлар амалга оширилган?

6. Сифат ва рақобатбардошлик тушунчаларининг ўзаро боғлиқлигини тушунтиринг.

7. Маҳсулот сифати нима дегани?

8. Сифатни ошириш қандай тушунчалар билан тавсифланади?

9. Маҳсулотнинг техник даражаси нима?

10. Сифат халқаси нима?

11. Маҳсулотнинг сифат кўрсаткичларини тушунтиринг.

12. Ўзбекистонда маҳсулот сифатини ошириш борасида қандай долзарб вазифалар белгиланган?

Фойдаланилган адабиётлар

1. Ильенкова С. Д. “Управление качеством”, Москва, “ЮНИТИ”, 1998 й.
2. Исмагуллаев П.Р., Мақсудов А.Н., Абдуллаев А.Х., Ахмедов Б.М., Аъзамов А.А. «Метрология, стандартлаштириш ва сертификатлаштириш», Тошкент, ТДГУ, 2000 й. 314 бет.
3. Yoshio Kondo «Hoshin kanri - a Participative Way of Quality Management in Japan». «The TQM Magazine» журналы, 6-сон. – 425 бет.
4. «O‘z DSt ISO 9001:2009 Сифат менежменти тизими. Талаблар».
5. П.Р.Исмагуллаев, Б.М.Ахмедов, П.М.Матякубова, Ғ.Х.Хамрокулов, Ш.А.Тураев. Сифат менежменти тизими ва уни сертификатлаштириш. Дарслик. - Тошкент 2014. – 550 б.

2-МАЪРУЗА

ISO 9000 СЕРИЯЛИ СТАНДАРТЛАРИ ТАЛАБЛАРИГА МУВОФИҚ СИФАТ МЕНЕЖМЕНТИ ТИЗИМЛАРИ

Режа:

- 2.1. ISO 9000 серияли стандартларининг пайдо бўлиши ва яратилиш тарихи.
- 2.2. ISO 9000 серияли стандартларнинг қисқача тавсифи.
- 2.3. Сифат менежменти тизими тамойиллари.

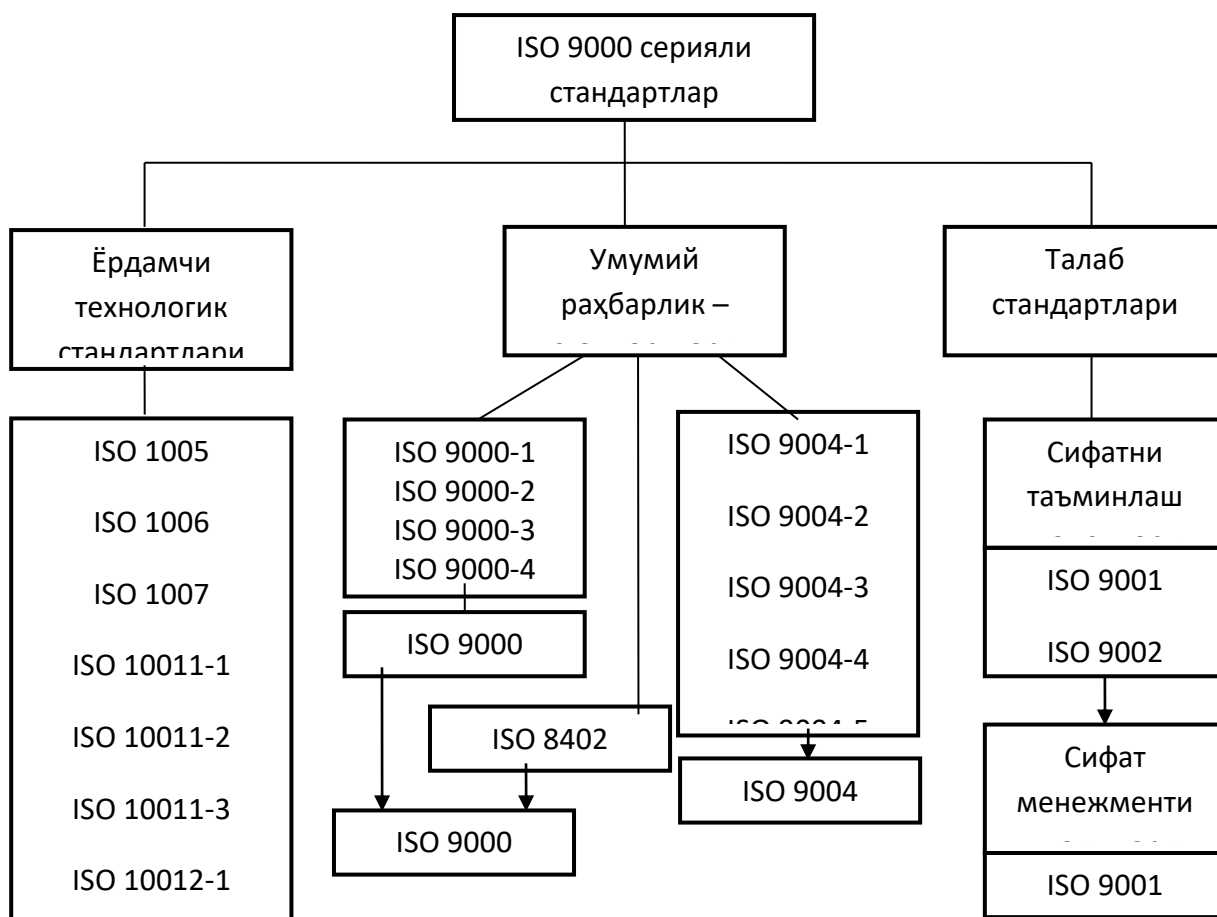
Таянч сўз ва иборалар: *ISO 9000 серияли стандартлар, сифат тизими, сифат менежменти тизими, умумий раҳбарлик, O‘z DSt ISO 9000:2009, ISO/IWA 1:2005, сифат менежменти тизими тамойиллари.*

2.1 ISO 9000 серияли стандартларининг пайдо бўлиши ва яратилиш тарихи

Жаҳон глобал иқтисодиётини замонавий шароитларида, бозорда фақат бозор талаб қилган, бозорда қийматга эга маҳсулотни етказиб берувчи

корхоналаргина муваффақиятга эришиши мумкин. Замонавий иқтисодий ҳолат корхоналар раҳбарларини эътиборни алоҳида ишчилар самарадорлигига эмас, балки корхонани бошқаришга тизимли ёндошишга қаратишга ундамоқда, бунда корхонага, истеъмолчилар талабларига, шунингдек атроф-муҳитни муҳофазаси талабларига мувофиқ бўлган маҳсулот ишлаб чиқариш ёки хизматлар кўрсатишга олиб келадиган кўп жараёнларни уйғунлашган ўзаро алоқаси сифатида қарамоқдалар. Бошқаришга бундай ёндошишни, жаҳон иқтисодиёти ривожланишини замонавий босқичида корхоналарни олдида турган мақсадлар ва вазифаларни қайта кўриб чиқиш ва мукаммаллаштиришни давомий жараёнини оқибати бўлган устивор йўналишларни қайта баҳоланиши билан тушунтириш мумкин. Доимий мукаммаллаштириш тамойили корхоналарни кучаяётган рақобат шароитида ютуғи кафолати ҳисобланади ва раҳбарларни корхоналар томонидан ишлаб чиқарилаётган маҳсулотлар рақобатбардошлигини оширишга ва истеъмолчиларда уларнинг сифати ва экологик хавфсизлигига ишончни таъминлашга олиб келадиган йўллар ва усулларни излашга мажбур қилади.

Сифатни бошқариш масалаларига ва истеъмолчиларни максимал каноатлантириш, талабларни уйғунлаштириш ва фарқларни бартараф қилишга бир хил ёндашиш мақсадида сифатни бошқариш тизимининг муҳим қисми сифатида ISO 9000 сифат тизимига халқаро стандартлар ишлаб чиқилган (2.1-расм). Бу стандартлар сифат тизимига кириши лозим бўлган элементларни тавсифлаб, бироқ уни жорий этиш йўларни қамраб олмаган.



2.1-расм. ISO 9000 серияли стандартлар тузилмаси.

Сифат тизимига минимал талабларни ўрнатиш учун 4 гуруҳли корхона стандартларига бўлинган ва улар қуйидагича:

- маҳсулотни ишлаб чиқариш тўлиқ циклини амалга оширувчи яъни буюм конструкциясини ишлаб чиқишдан бошлаб ва уни истеъмолчиларга хизмат кўрсатишгача бўлган даврдаги фаолият юритувчи корхоналар. Бундай ҳолатларда ISO 9001 стандарти меъёрларидан фойдаланиш тавсия этилади;

- бошқа корхонанинг техникавий ҳужжатлари бўйича маҳсулотларни тайёрловчи корхоналари. Бундай ҳолатларда ISO 9002 стандарти меъёрлари қўлланилади

- фақат якуний маҳсулот сифат назоратига мувофиқлиги бўйича синов лабораториялари ва марказлари. Улар учун ISO 9003 стандарти меъёрлари тавсия этилади;

- хизмат (маъиший, молиявий, юридик, маслаҳат, таълим ва ҳ.к.) кўрсатувчи корхоналари. Бундай корхоналар учун ISO 9004 стандарти меъёрлари тавсия этилади.

Шундай қилиб, ISO 9001 стандарти талаблари ўз ичига ISO 9002 ва ISO 9003 стандартлари талабларини қамраб олади, бироқ, ISO 9002 стандарти талаблари ISO 9003 стандарти талабларини қамраб олади ва ўз ўрнида бир хил талаб ва ёндашишни таъминлайди.

Биринчи тан олинган тизимлар яъни сифат ва сифат стандартлари, ишлаб чиқариш жараёнлари ва маҳсулотларни ўзини мураккаблигини сезиларли ўсиши пайдо бўлган саноат ривожланиши ва технологик ўзгаришлар натижаси сифатида иккинчи жаҳон урушидан сўнг жорий қилинган.

АҚШ биринчи бўлиб бу ўзгаришларни кўра билиб ва ҳарбий қурол-аслаҳаларни стандартлаштириш мақсадида қуйидаги стандартларни қўллаш бошлаган:

- MIL-I-45208 Инспекция/назорат тизимига талаблар
- MIL-Q-9858 Сифат дастурига талаблар
- MIL-C-45662 Калибрлаш тизимига талаблар

Бу иккала стандарт ҳозирги кунда ҳам амалда бўлиб, ҳарбий контрактлар ва бошқа мақсадлар учун қўлланилмоқда.

Бу стандартлар, шунингдек, НАТО доирасида қўлланиладиган АҚАР (Сифатни таъминлаш бўйича бирлашган материаллар) номи остида машҳур бўлган стандартлар тўпламлари учун асос қилиб олинган.

Бу муаммо ўз ечимини 1979 йилда топди, шу йили 1,2,3 уч қисмдан иборат BS 5750 стандарти нашр қилинди. Улар бир-бирига ўхшаш ва субъектив бўлиб, қўшимча тушунтиришларни, шунингдек стандартларни қўллаш бўйича маълумот бўлган қўшимча қисмларни (4,5 ва 6) талаб

қилар эди.

Маслан, Буюк Британиянинг қуйидаги стандартлари:

– BS 5750 стандартининг 0.1 Қисми ISO 9000 стандартига эквивалент;

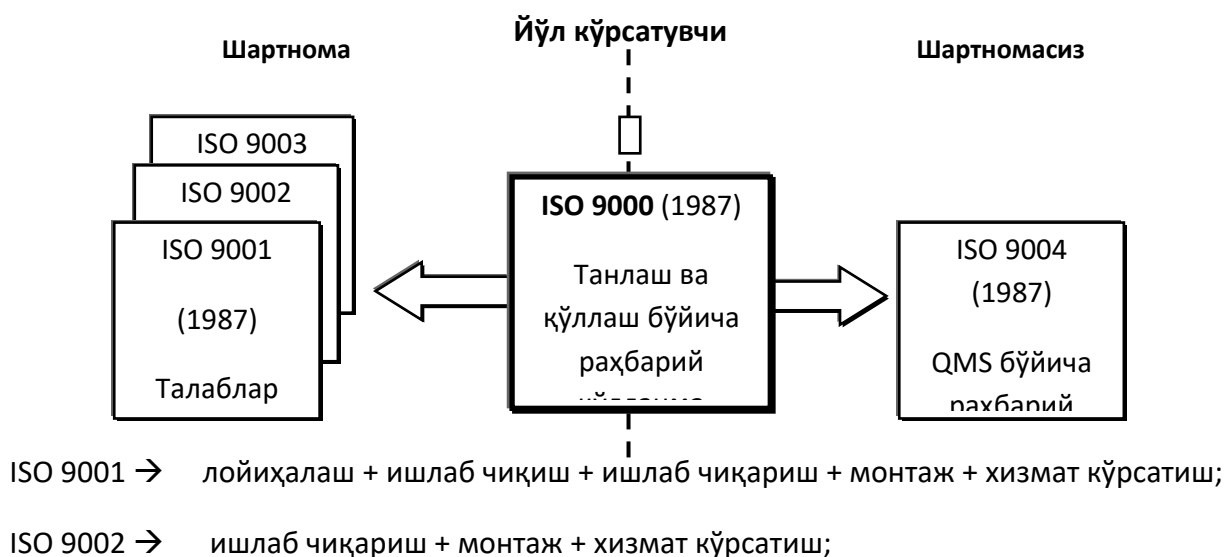
– BS 5750 стандартининг 1 Қисми ISO 9001 стандартига эквивалент;

– BS 5750 стандартининг 2 Қисми ISO 9002 стандартига эквивалент;

– BS 5750 стандартининг 3 Қисми ISO 9003 стандартига эквивалент;

– BS 5750 стандартининг 0.2 Қисми ISO 9004 стандартига эквивалент.

Халқаро амалиётда бундай ҳолатлар кўп учраб турди ва шунинг учун Халқаро Стандартлаштириш Ташкилотининг (ISO) комитети 1987 йили BS 5750 асосидаги қатор стандартларни нашр қилди ва бу ISO 9000 стандартларини асосий серияси ташкил этди. 1987 йилдан бошлаб ISO 9000 серияли стандартларини ишлаб чиқиш давом этди. Янги ISO 9000 серияли стандартларини ишлаб чиқиш билан бир қаторда, 1987 йил қабул қилинган асос бўлувчи стандартларни қайта кўриб чиқиш режалаштирилди (2.2-расм).



2.2-расм. ISO 9000 стандартлари оиласининг 1987 йилдаги таҳлили.

ISO 9000 стандартларини пайдо бўлиши қуйидаги босқичлардан иборат:

- 1979 йилда BS 5750 нашр этилди ва ISO/TC 176 комитет тасдиқлаган;
- 1987 йилда ISO 9000 стандартлари нашр этилган;
- 1990 йилда ISO 9000 стандартларини қайта кўриб чиқиш бўйича Бош режасига биноан 2000 та стандарт қайта кўраб чиқилди;
- 1994 йилдаги қайта кўриб чиқишнинг I босқичи;
- 2000 йилдаги қайта кўриб чиқишнинг II босқичи;
- 2008 йилдаги қайта кўриб чиқишнинг III босқичи.

ISO 9000 стандартлари ISO нинг бошқа стандартлари сингари уларни долзарблигини таъминлаш мақсадида қайта кўриб чиқилади.

1994 йилда ISO 9001, 2, ва 3 стандартлари қайта кўриб чиқилди. Янгидан ишлаб чиқиш талабларни аниқлаш ва тушунтириш ҳамда стандартларни ўзаро боғлиқлигини ва кузатувчанлигини соддалаштирди (2.3-расм).

1994 йилда қайта кўриб чиқиш I босқичида стандартларга қуйидагича ўзгартиришлар киритилди:

ISO 9001, ISO 9002 ва ISO 9003 стандартларида:

- тузилмасини яхшилаш (тузилма бандлари бир хиллаштириш);
- етказиб бериш занжирида атамаларни ўзгариши – бироқ, ISO 9004 да атамалар бошқалардан фарқ қилар эди;

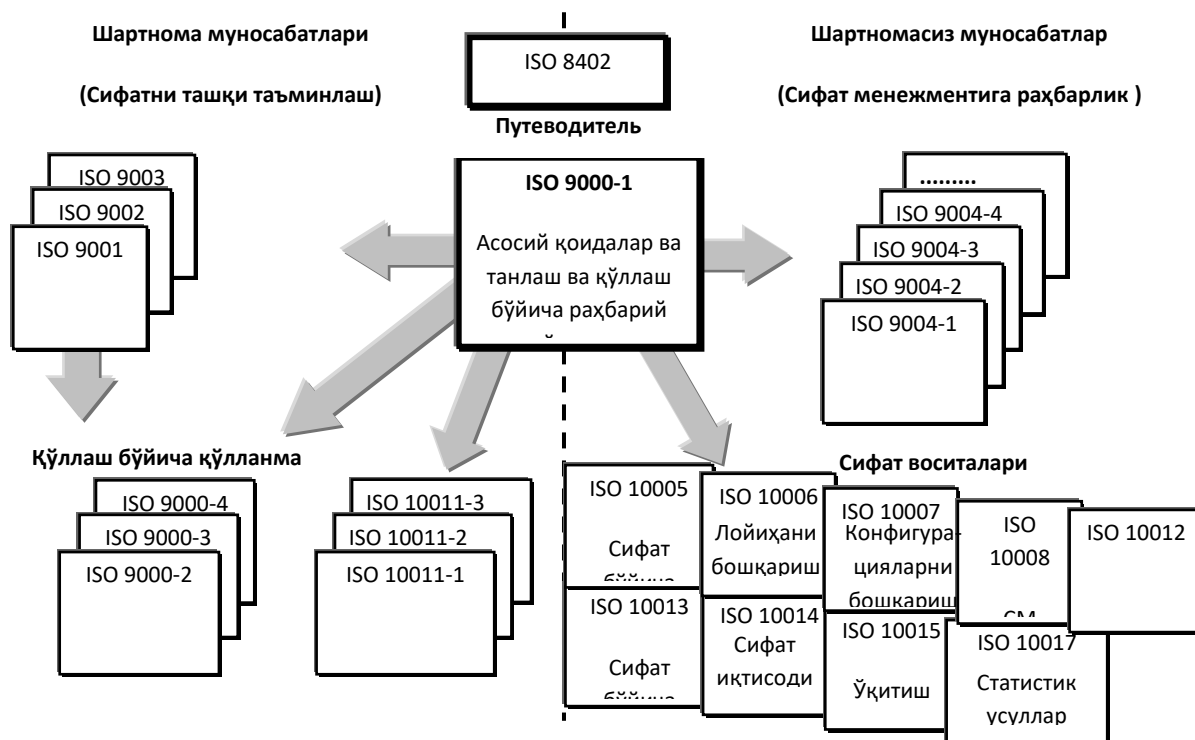
- талабларни яхшилаш: сифат бўйича қўлланма талаб бўлиб ҳисобланади; сифат бўйича сиёсат истеъмолчиларнинг кутилмаларини ҳам қамраб олади; ресурслар бошқариш, бажариш ва текширишни ҳам қамраб олади; сифатни режалаштириш маҳсулот сифатига сифат режалари ва сифат тизимини режалаштиришни қамраб олади; конструкцияларни влидацияси қўшилган; технологик қрилмаларни қўллаб-қувватлаш қўшилди; контракт олди чора-тадбирлари қўшилди; ISO 9002 га хизмат кўрсатиш қўшилди; ISO 9003 га сифат бўйича ички аудит ва тузатиш ҳаракатлари, контрактлар таҳлили, истеъмолчиги етказиладиган маҳсулотларни бошқариш қўшилди.

ISO 9000-1 стандартида:

- сифат жараёнларини мукаммаллаштириш;
- қизиқувчи томонлар ва уларни кутилмаларига урғу берилди;
- жараёнли концепция тақдим этилди;
- сифат тизими ва маҳсуло ўзаро ажратилди.

ISO 9004-1:

- стандарт бир қанча қисмлардан таркиб топди;
- сифатни яхшилаш бўйича янга банд киритилди;
- сифатни иқтисодий жиҳатлари бўйича тавсиялар муайянлаштирилди: сифат нархи, сифат йўқотилиши ва жараён нархи.



2.3-расм. ISO 9000:1994 стандартлари оиласи тузилмасининг таҳлили.

Ва ниҳоят, ISO 9001 стандарти 2000 йил таҳрир қилиниб, амал қилишга киритилди бунда, ISO 9001, ISO 9002, ва ISO 9003 стандартлари бирлаштириб улардаги талаблар умумий тарзда ишлаб чиқилган (2.4-расм).

2000 йилда II - қайта кўриб чиқишнинг асосий мақсади қуйидагича:

- фойдаланувчиларнинг қуйидаги эҳтиёжларини қаноатлаштириш учун 2000 йилда қайт кўриб чиқиш ишлари олиб борилди:
- ISO 9000 оиласининг тузилишини соддаларштириш;
- ISO 14000 билан чамбарчас мослаштириш;
- ISO 9001, ISO 9002 ва ISO 9003 стандартларининг мантиқан асосланган тузилмалари;
- “Домий яхшилиш”ни киритиш;
- ўлчами, тажрибаси ва соҳасидан қатъий назар ихтиёрий ташкилотларда қўлланувчанлиги;
- ISO 9001 **натижавийликка** йўналтирилган бўлиши лозим;

– ISO 9004 **натижавийлик** ва **самарадорликка**, аъло сифатга тайёргарлик, ўз-ўзини баҳолашга амал қилиш, бирча қизиқувчи томонлар учун афзалликни оширишга йўналтирилган бўлиши лозим;

– **ISO 9000** стандартини қайта кўриб чиқишда асосий яхшилашларни ISO 9001 ва ISO 9004 билан бирлаштириш;

– ISO 9001 ва ISO 9004 тузилмалари учун **жараёнли ёндашишни** асос сифатида қабул қилиш;

– ихтиёрий ташкилотларда қўллаш учун ISO 9001 да “рухсат этилган истеснолар”ни билдирилиши;

– атамаларнинг янада кетма-кетлик ҳолатида бўлиши;

– ISO 14000 билан мосликни ошиши;

– ISO 9004 аҳамиятли равишда кучайтирилди;

– ISO 9001 билан тузилмасининг мувофиқлиги;

– ISO 9001 доирасида талабларни кўрсатилиши;

– ўз-ўзини баҳолаш бўйича иловаларнинг мавжудлиги.

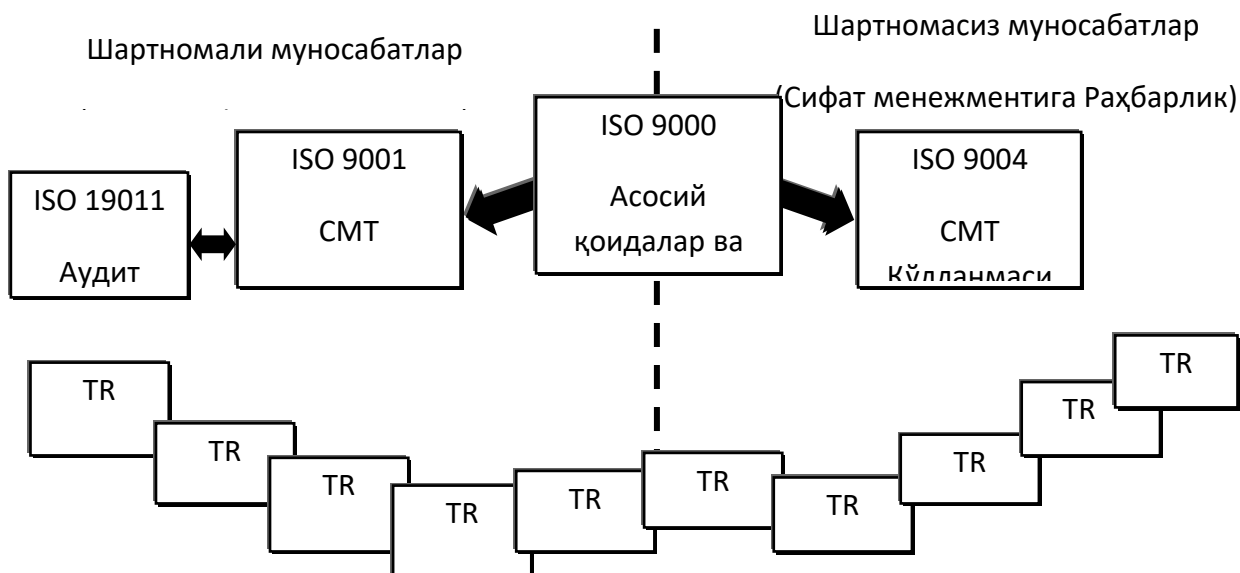
ISO 9000 сандартлари оиласи қайта тузилганидан сўнг 20 хужжат ва стандартлар тўртта асосий стандарт ва техник ҳисоботлар (TRs) кўринишига эга бўлди. Булар қуйидаги стандартларни ташкил этади:

– **ISO 9000** Сифат менежмент тизими. Асосий қоидалар ва атамалар;

– **ISO 9001** Системы менеджмента качества. Талаблар;

– **ISO 9004** Сифат менежменти тизими. Раҳбарий кўрсатма;

– **ISO 19011** Сифат менежменти тизими ва атроф-муҳитни ҳимоялаш бўйича раҳбарий кўрсатма.



2.4-расм. ISO 9000:2000 оиласининг қайта кўриб чиқилганидан сўнги тузилмаси

ISO 9000 серияли 2000 йилги стандартларига ўтиш 4.5-расмда келтирилган бўлиб, у қуйидагилар соҳалар учун бажарилиши керак:

- ишлаб чиқариш;
- маслаҳатчилар;
- стандартлаштириш бўйича миллий идоралар (NSBs);
- сертификатлаштириш идоралари (CBs);
- аудиторлар;
- аккредитлаштириш идоралари (ABs).

ISO 9000:2000 стандартига ўтиш натижалари қуйидагича амалга оширилади:

а) ишлаб чиқарувчилар учун

- ISO 9000:1994 га мувофиқ сифат тизимини қўллаётган ташкилотлар қуйидагиларни бажариши лозим:
 - зарурий ўзгаришларни аниқлаши;
 - ходимларини тушуниши;
 - ISO 9000:2000 га мувофиқ ички аудиторларни ўқитиши;

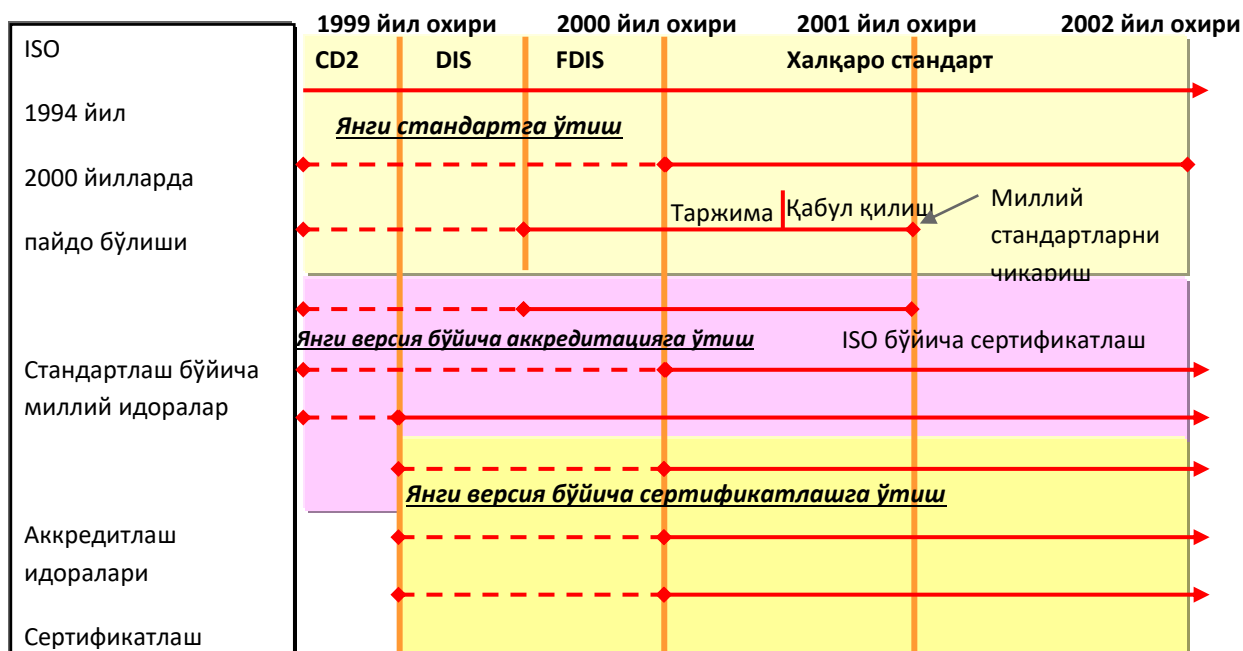
– ISO 9001:2000 талабларига сифат менежменти тизимини мослаштириш;

- Ҳозирги пайтда сифат менежменти тизимини жорий этаётган ташкилотлари

– ISO 9001:1994 га мувофиқлигини ёки;

– ISO 9001:2000 га мувофиқлигини кўриб чиқиши лозим ва янги стандартни жорий этиши лозим.

Янги ташкилотлар учун янги версиядаги стандартлар талабларига мувофиқ СМТ жорий этиш мажбурийдир.



2.5-расм. ISO 9000:2000 стандартига ўтиш фазалари

б) Стандартлаштириш бўйича миллий идорлар (NSB) учун

Стандартлаштириш бўйича миллий идорлар (NSB) қуйидагиларни бажариши лозим:

- лойиҳани ва стандартларни миллий тилларга таржима қилиш;
- ISO/TC 176 қумитасида лойиҳани муҳокама қилиш, қизиқувчи томонлар қаерда кўрсатилса, ISO га шарҳ/овоз учун жўнатиш;
- миллий стандарт сифатида нашр этиш;

- стандарт тўғрисида қизиқувчи томонларни хабардор қилиш учун асосий моҳиятини тақдим этиш;

- ходимларни ўқитиш ва тушунтириш.

с) Сертификатлаштириш идоралари учун

Сертификатлаштириш идоралари қуйидагиларни бажариши лозим:

- аудиторларни қайта тайёрлаш;

- қоидаларга мувофиқ ўтишни бошқариш ва янги стандартга мувофиқ баҳолаш ва сертификатлаш процедурасини ишлаб чиқиш:

- лойиҳа бўйича сертификатлаш йўқ;

- ISO 9001:1994 бўйича сертификатлаш йўқ, агарда янги стандарт нашр этилган бўлса;

- сертификатлаштириш идораси сертификатлаштиришни хоҳловчи ташкилотларни хабардор қилиши лозим;

- сертификатлаштириш идораси янги стандартга мувофиқ ўзини аккредитациядан ўтказишга тайёргарлик кўриши лозим.

д) Аккредитлаш идоралари учун

Аккредитлаш идоралари қуйидагиларни бажариши лозим:

- янги стандартга мувофиқ сертификатлаш идораларини баҳолаш учун экспертларни ўқитиши;

- сертификатлаштириш идораларини қайта баҳолаш ва қайта аккредитлаштириш;

- қоидаларга мувофиқ аккредитлаштириш идоралари берган сертификатларнинг юридик кучга эгаллигини текшириш:

- янги стандарт нашр этилган санадан сўнг максимум 36 ой давомида сертификатлар амалга эгадир;

- сертификатлаштириш идоралари учун ISO/IEC Қўлланмаси ўзгаришсиз қолади.

Сифатни бошқариш бўйича стандартларни қайта кўриб чиқиш уч босқичда амалга оширилди: 1994 йил, 2000 йил ва 2008 йилларда ISO 9000 серияли стандартлари 1987 йилда қабул қилинган шакл ўзгартирилди ва мазмунан қайта нашр қилинди.

Ҳозирги кунда ISO 9000:2008 серияли стандартларининг учинчи тахрири қуйидаги стандартлардан иборат (2.6-расм):

ISO 9000:2005 – Сифат менежменти тизими. Асосий қоидалар ва атамалар;

ISO 9001:2008 – Сифат менежменти тизими. Талаблар;

ISO 9004:2008 – Сифат менежменти тизими. Фаолиятни яхшилаш бўйича тавсиялар.



2.6-расм. ISO 9000:2008 серияли стандартлар оиласи тuzулмасига биноан Ўзбекистон

Туркумга ISO 9001 жорий қилиш ва иқтисодиётда, ҳамда турли саноат соҳаларида уларни қўллаш бўйича тавсия стандартлар ҳам кирази. Асосий ва ёрдамчи стандартлар рўйхати 2.1-жадвалда келтирилган. Ушбу жадвалда

Ўзбекистон Республикасида юритиладиган айнан ўхшаш меъёрий ҳужжатлар кўрсатилаган.

2.1-жадвал

ISO 9000 туркумли халқаро стандартлар рўйхати.

Белгиланиши (Ўзбекистон Республикасидаги аналоги)	Номланиши
ISO 9000 туркуми	
ISO 9000:2005 (O'z DSt ISO 9000:2009)	Сифат менежменти тизими. Умумий қоидалар ва луғат.
ISO 9001:2008 (O'z DSt ISO 9001:2009)	Сифат менежменти тизими (СМТ). Талаблар
ISO 9004:2008 (O'z DSt ISO 9004:2009)	СМТ. Доимий яхшилаш учун раҳбарий йўриқнома
9000 туркумининг алоҳида жиҳатларини тўлдирувчи ISO 10000 туркуми	
ISO 10002:2004	СМТ. Истеъмолчилар қаноатланганлиги. Ташкилотларда шикоятларни ҳалқилиш бўйича раҳбарий йўриқнома
ISO 10005:2005	СМТ. Сифатни таъминлаш режаси бўйича раҳбарий йўриқнома
ISO 10006:2003 (O'z DSt ISO 10006:2005)	СМТ. Сифат менежменти лойиҳасига раҳбарий йўриқнома

ISO 10007:2003 (O'z DSt ISO 10007:2004)	Сифат менежменти тизими. Менежмент шакли бўйича раҳбарий йўриқнома
ISO 10012:2003	Ўлчаш менежмент тизими. Ўлчаш қурилмалари ва ўлчаш жараёнлари учун талаблар
ISO/TR 10013:2001 (O'z DSt ISO 10013:2006)	Сифат менежменти тизимини ҳужжатлаштириш бўйича раҳбарий йўриқнома
ISO 10014:2006 (O'z DSt ISO 10014:2004)	Сифат менежменти тизими. Иқтисодий ва молиявий фойдалар олиш бўйича раҳбарий йўриқнома
ISO 10015:1999 (O'z DSt ISO 10015:2003)	Сифат менежменти. Ўқитиш бўйича раҳбарий йўриқнома
ISO/TR 10017:2003 (O'z DSt ISO 10017:2005)	ISO 9001:2000 учун статистик усуллар бўйича қўлланма
ISO 10019:2005	СМТ маслаҳатчиларини танлаш ва уларнинг хизматларидан фойдаланиш бўйича раҳбарий йўриқнома
ISO 9000 турли соҳа ёки жиҳатларида ривожлантирувчи алоҳида ҳужжатлар	
ISO 13485:2003	Тиббиёт асбоблари. СМТ. Ростлаш мақсадлари учун тизимли талаблар
ISO 15161:2001	Озиқ-овқат саноатида ISO 9001:2000 ни қўллаш бўйича раҳбарий йўриқнома
ISO/IEC 90003:2004	Дастурий таъминотни ишлаб чиқиш. Дастурий таъминлашга ISO 9001:2000 қўллаш бўйича раҳбарий йўриқнома

ISO 15489-1:2001	Хужжатлаштириш ва информация. Ёзувлар менежменти – 1 Қисм: Умумий қоидалар
ISO/TR 15489-2:2001	Хужжатлаштириш ва информация. Ёзувлар менежменти – 2 Қисм: Раҳбарий йўриқнома
ISO/TS 16949:2002	СМТ. Автомобил ишлаб чиқариш ва улар учун бутлов қисмларини ишлаб чиқарувчи ташкилотларида ISO 9001:2000 ни қўллаш бўйича айрим талаблар
ISO/TS 29001:2003	Нефт ва газ саноати. СМТ ўзига хос сектори – Маҳсулот ва хизматлар таъминотчи-ташкилотларга талаблар
ISO 19011:2002 (O'z DSt ISO 19011:2004)	Экологик менежмент тизими ва/ёки сифат менежменти тизими аудити бўйича раҳбарий йўриқнома
ISO/IWA 1:2005	СМТ. Соғлиқни сақлаш ташкилотларида жараёнларни яхшилаш учун раҳбарий йўриқнома
ISO/IWA 2:2003	СМТ. Таълимда ISO 9001:2000 ни қўллаш бўйича раҳбарий йўриқнома
ISO/IWA 4:2005	СМТ. Маҳаллий ҳукуматда ISO 9001:2000 ни қўллаш бўйича раҳбарий йўриқнома

2.2. ISO 9000 серияли стандартларнинг қисқача тавсифи

ISO 9000 серияли стандартлар – сифат менежменти тизимини яратиш бўйича халқаро стандартлар туркуми бўлиб ҳисобланади.

ISO 9000 туркумли стандартлари асосини тўртта стандарт ташкил этади ва булар қуйидагилар:

ISO 9000 – стандарти, атамалар ва шу билан бирга сифат менежменти концепцияси;

ISO 9000 стандарти сифатни бошқариш бўйича стандартлар тизими ёки ISO 9000 стандартлар оиласида қўлланиладиган бир қанча фундаментал атамаларни таърифлаб, стандартларни англаш учун асос қилиб олинган ҳолати бўлиб ҳисобланади.

ISO 9001 стандарти сифатни бошқариш тизимига, яъни маҳсулот яратишда сизнинг лаёқатингизни намойиш қилишга имкон бериш, қўлланилаётган меъёрий ҳужжатлар ва истеъмолчиларни қондирувчи талабларни ўрнатади.

ISO 9004 стандарти барча қизиқувчи томонлар кутишини ва эҳтиёжларни бажариш шаклида, сифатни бошқариш тизимини доимий яхшилаш бўйича қўлланганини тақдим этади. Бу қизиқувчи томонларга истеъмолчи ва сўнги фойдаланувчиларни, корхона ходимлари раҳбарлари ва директорлар, мулкдорлар ва ҳиссадорлар ҳамда жамият тушунилади.

Ташкилот ёки корхонада ISO 9000 серияли халқаро сифат стандартлари асосидаги СБТ жорий қилиш қуйидагиларга имкон яратади:

- корхонани мақсадлари, бошқариш воситалари ва усулларини сифатга йўналтириш;
- маъмурий бошқариш самарадорлиги;
- ишлаб чиқариш давомийлигини қисқартириш;
- корхона бўлинмалари орасида ўзаро алоқани яхшилаш;
- номувофиқликларни олдини олишга эътиборни қаратиш;
- харажатларни камайтириш;
- маҳсулот таннархини камайтириш;
- ишлаб чиқариш самарадорлигини ошириш;
- маҳсулот (хизмат) лар сифати ва рақобатбардошлигини доимий ошириш;
- ташкилот обрў-эътиборини ошириш;
- таъминотчиларни танлаш, баҳолаш ва назорат қилиш;

- ўзгараётган бозор шароитларига тезкор ва самарали ёндошиш;
- истеъмолчилар учун доимий ишончлилиқ кафолатини таъминлаш;
- истеъмолчиларни қаноатланиш даражасини доимо таҳлил қилиш ва ошириш.

2.3. Сифат менежменти тизими тамойиллари

Сифат менежменти тизими тамойиллари ва уларнинг тавсифлари ҳамда ISO 9001 стандарти талаблари билан боғлиқлиги тўғрисида тўхталиб ўтмоқчимиз.

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:

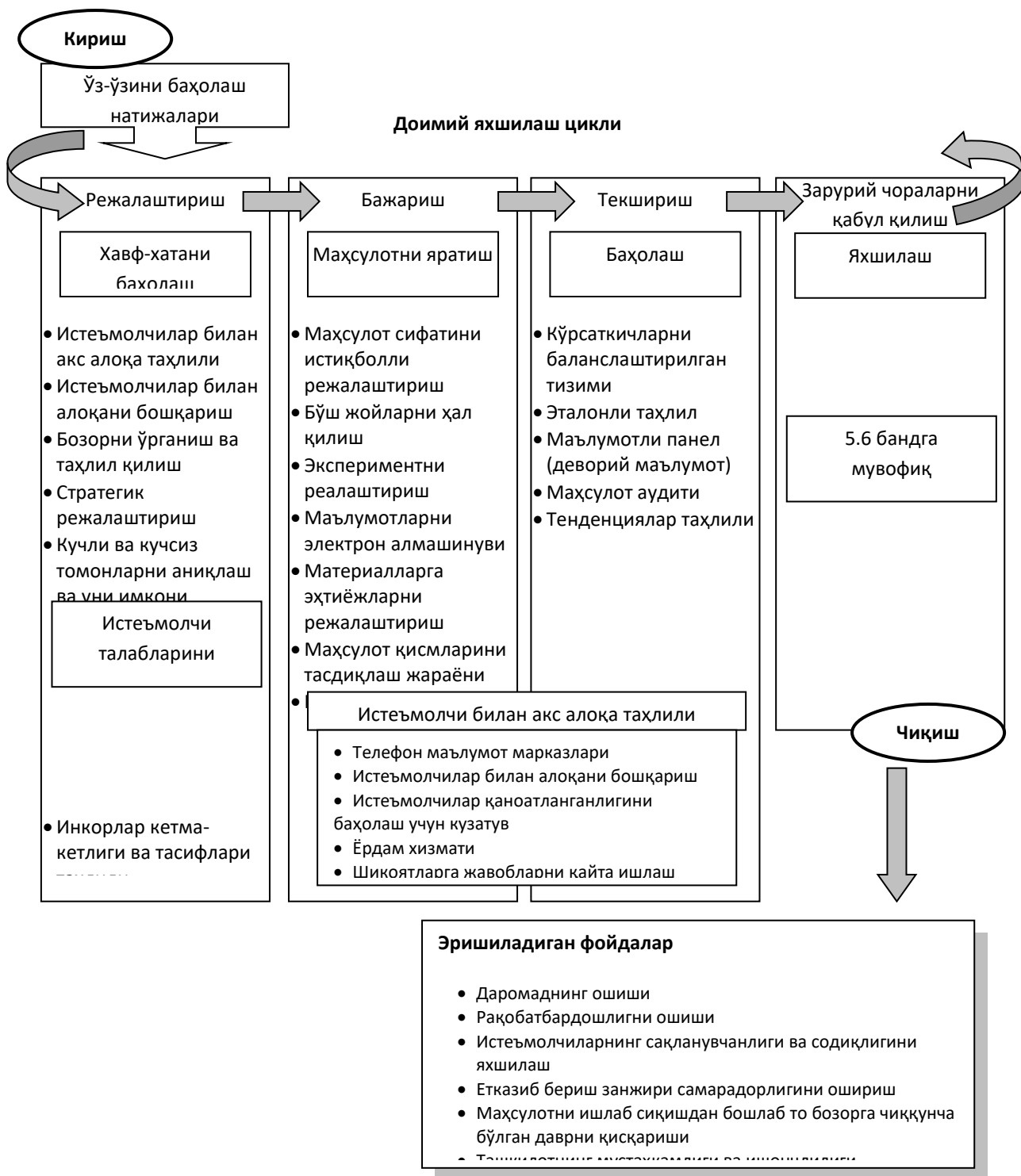
А) менежментга (бошқарувга) дучор қилинган ва натижавийлиги ва самарадорлиги нуқтаи-назардан яхшилашни тушуниш мумкин бўлган тизими ва жараёнларни аниқлаши;

Б) жараёнларни бошқариш ва бажарилишининг натижайлиги ва самарадорлигини, ҳамда ташкилотнинг фаолиятидан 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.

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.



2.7-расм. Истеъмолчиларга мўлжалланиш.

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.

Сифат менежменти тизими жараёнларини амалга ошириш бўйича ISO 9001 талаблари ва “Истеъмолчиларга мўлжалланганлик” тамойилининг боғлиқлиқлиги 2.2-жадвалда келтирилган.

2.2-жадвал

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

№ Т\р	Талаблар	ISO 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 алмалга ошириш	5.2
5.	Истеъмолчилар қаноатланганигини 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	6.1 б

	ресерсларни аниқлаш ва таъминлаш	
8.	Маҳсулотга талабларни аниқлаш	7.2.1
9.	Истеъмолчи талаблари таҳлилини ўтказиш	7.2.2
10.	Истеъмолчилар билан алоқани кўллаб-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 – Тамойилнинг қисқача мазмуни. Ҳаммадан олдин юқори звено раҳбарлари сифатга шахсий қарашлари билан ўзининг тарафдорлигини намойиш этиши лозим.

Раҳбариятнинг вазифалари ишонччилик муҳитини ва ишлардан кўрқмаслик, қизиқиши, тан олиши ва одамлар қушадиған улушини кенгайтириш, очиқ ва ойдин ўзаро муносабатни таъминлаши бўлиб ҳисобланади. Бундай муҳит сифат масалаларида шахсий қарорлари ва ходимларни ижодий имкониятларини масимал очиши имкониятини беради.

3 – Тамойилнинг қисқача мазмуни. Одамлар ташкилотни кўпроқ қимматли ва муҳим қисмини ташкил қилади ва бу бўйича одамлар икониятидан яхши фойдаланиш ташкилотга масимал 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.

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 ўрнатилади;
- ҳар бир жараён бошқарилиш ва жараённи бошқариш учун жавобгарлик, ваколат ҳамда ҳуқуқлар ўрнатилиши лозим;
- жараённи лойиҳалаштиришда унга керакли ресурсларни таъминлаш керак.

Сифат менежменти тизими жараёнларини амалга ошириш бўйича ISO 9001 талаблари ва “Жараёнли ёндашиш” тамойилининг боғлиқлиги таҳлили 2.3-жадвалда келтирилган.

2.3-жадвал

Сифат менежменти тизими жараёнларини амалга ошириш бўйича ISO 9001 талаблари ва “Жараёнли ёндашиш” тамойилининг боғлиқлиги

№ Т\р	Талаблар	ISO 9001:200 8 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 усулларининг 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

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.

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.

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.

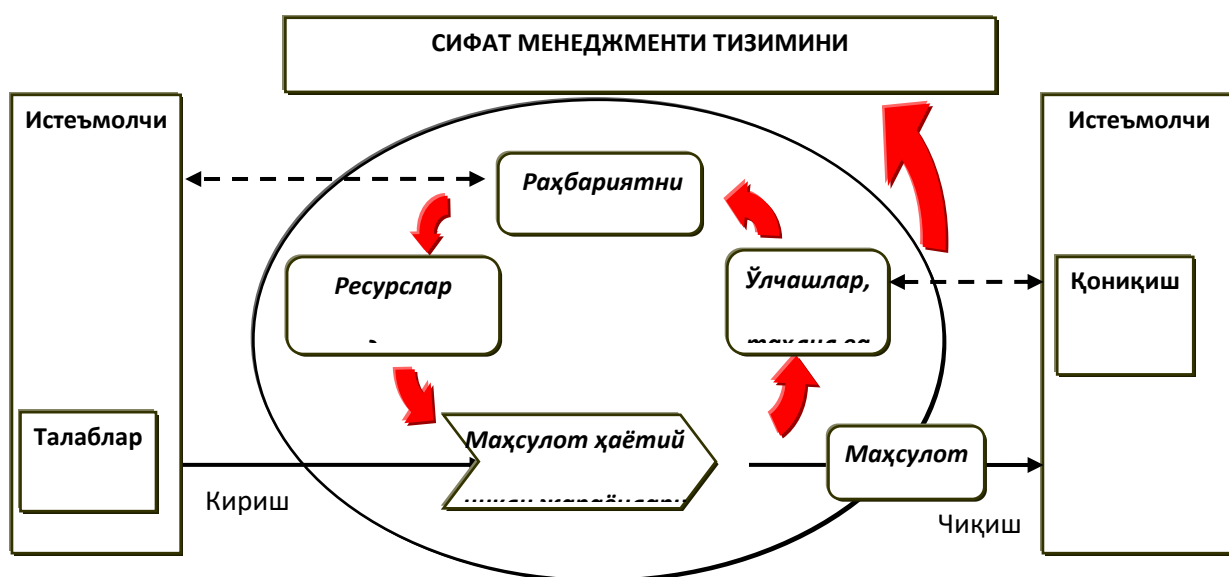
8 – Тамойилнинг қисқача мазмуни. Ташкилот билан унинг таъминотчилари ўзаро боғлиқлиги, ўз-ўзидан ва шак-шубҳасизки, ўзаро манфаатдорлилик иккала томонга яхши имконият муносабатларини таъминлайди.

Ташкиллаштиришда аниқ ва очиқ алоқани, келгусидаги режалар ва маълумот алмашинувини, истеъмолчилар эҳтиёжини аниқ англаш бўйича биргаликдаги ишларни, ҳамкорликда ишланмаларга қизиқишини талаб қилади.

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

2.8-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.

Жарёнли ёндошишнинг 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 муамосини 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?
4. ISO 9000 серияли стандартлар таркиби қайси стандартлардан ташкил топган?

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?

10. Сифат менежменти тизимининг қандай тамойиллари мавжуд?

11. Сифат менежменти тизимининг қандай тамойилларининг мақсад ва вазифлари ҳамда уларнинг моҳиятини тушунтиринг.

Фойдаланилган адабиётлар

1. Басовский, Л. Е. Управление качеством: учебник Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - М.: ИНФРА-М, 2006. - 211 с.

2. «O‘z DSt ISO 9000:2009 Сифат менежменти тизими. Атамалар ва тушунчалар».

3. «O‘z DSt ISO 9001:2009 Сифат менежменти тизими. Талаблар».

4 .П.Р.Исматуллаев, Б.М.Ахмедов, П.М.Матякубова, Ғ.Х.Хамрокулов, Ш.А.Тураев. Сифат менежменти тизими ва уни сертификатлаштириш. Дарслик. - Тошкент 2014. – 550 б.

3-МАВЗУ

КОРХОНА ВА ТАШКИЛОТЛАРДА СИФАТ МЕНЕЖМЕНТИ ТИЗИМИНИ ИШЛАБ ЧИҚИШ ВА ЖОРИЙ ЭТИШ

Режа:

3.1 Сифат менежменти тизимини жорий этиш босқичлари.

3.2 Сифат менежменти тизими ҳужжатларини ишлаб чиқиш

Тфянч сўз ва иборалар: ISO 9000 стандартлари, сифат менежменти тизими (СМТ), Менежмент, сотиб олиш ва ресурсларни бошқариш, Сифат менежменти тизимини ишлаб чиқиш, СМТ да Схемалар ва диаграммалар, СМТ процедура ҳужжатларини ишлаб чиқиш, сифат соҳасидаги сиёсат

3.1 Сифат менежменти тизими ҳужжатларини ишлаб чиқиш

ISO 9000 стандартларини жорий этишга иккита ёндошув мавжуд.

Биринчи ҳолатда стандартлардан ташкилот самарадорлигини ошириш воситаси сифатида фойдаланилади. Бунда уларни жорий этишга ички талаб пайдо бўлиши ва буни юқори раҳбарият яратади бироқ бусиз келгусида ривожланиш бўлмайди. Бундай стратегияда тизимнинг натижавийлигини ошириш, ҳолисона ички аудитни ўтказиш, ўз-ўзини баҳолаш учун ресурсларни белгилаш, энг мақбул ҳужжатлар таркибини ишлаб чиқиш зарурияти пайдо бўлади ва сифат менежменти тизимини ташкиллаштириш, жараёнлар ва маҳсулот сифати биринчи ўринда туради.

Иккинчи ҳолатда эса, сертификат олиш мақсадида стандартлар жорий этилади. Бунда бошқалардан қолишмаслик истагида, шартномалар тузишда истеъмолчилар, ҳамкорлар ёки тендер талаблари шартлари бўлиши мумкин бўлган зарурият юзага келади. Бундай ёндашувда барча куч ва эътибор сертификатлаштириш идораси талабларини расмий бажариш ва ҳужжатларни ишлаб чиқишга жалб этилади. Техник, иқтисодий ва бошқарув қарорларини қабул қилувчи мутахассислар бир томонга қолиб, бироқ, ходимлар фақат текширувчилар учун зарур бўлган ишларни бажаришади. Стандартларни жорий қилишдан асосий мақсад бу тизим сифатни яхшилаши лозим.

Сифат менежменти тизимини яратишда қуйидаги йўналишлардаги ишларни талаб қилади: 1) вазифали; 2) ташкилий.

1) СМТни яратишнинг вазифали йўналиши қуйидагиларни қамраб олади:

- корхонанинг сифат соҳасидаги сиёсатини ишлаб чиқиш;
- корхонанинг сифат бўйича қўлланмасини ишлаб чиқиш;
- корхонанинг асосий бизнес-жараёнлари учун ҳужжатлаштирилган процедура ҳужжатларини ишлаб чиқиш;
- корхонанинг ички стандартларини ишлаб чиқиш;

– таҳлилий ва статситик назорат усулларини жорий қилиш (зарурият бўлганда).

2) СМТни яратишнинг ташкилий йўналиши қуйидагиларни қамраб олади:

- сифат хизматини яратиш;
- СМТ хужжатларини юритиш учун жавобгар (шахс)лар ва бўлинмаларни аниқлаш;
- сифат бўйича ваколатли шахс (сифат хизмати раҳбари)ни тайинлаш;
- корхонанинг бошқа бўлинмалари билан сифат хизматининг ўзаро фаолияти (СМТ ишлаб чиқиш ва жорий этиш масалалари бўйича) йўлга қўйиш.

Корхонада амалдаги менежмент тизимининг ташҳиз (диагностик) аудити ўтказилиб сифат менежмент тизими яратилади. Ташҳиз аудитининг мақсади амалдаги менежмент тизимини халқаро амалиётдагиги нисбатан тузилиши ва менежмент тизимини ишлаб туриши, ҳамда, уни ISO 9001 халқаро стандарти талабларига мувофиқлигини баҳолашни ҳисобга олиб дастлабки баҳолашдан иборат.

Сифат менежмент тизимини яратиш бўйича бажариладиган ишларнинг умумий кетма-кетлиги болк-схемаси 3.1 ва 3.2-расмларда келтирилган.

Сифат менежмент тизимини яратиш бўйича ишлар дастурида қуйидагилар кўзда тутилади:

- 1) Ташҳиз адитини ўтказиш.
- 2) СМТ ишлаб чиқувчи ишчи груҳини шакллантириш.
- 3) Сифат менежмент тизимини ишлаб чиқиш ва ишчи ҳолатини таъминлаш бўйича ишчи гуруҳни ўқитиш, сифат менежмент тизими хужжатларини ишлаб чиқиш учун семинар ва амалий машғулотлар ўтказиш.

Бошқарувнинг турли даражалари учун ўқишни ўтказиш:

юқори (стратегик) – ISO 9000 серияли стандартлари талабларига асосан, умумлаштирувчи қисқача маълумотлар ва унда раҳбариятнинг ўрни;

ўрта (тактик) – жараёнлар раҳбарларининг вазифалари ва менежмент тизими элементларини тўлиқроқ ифода этиш;

қуйи (оператив) – ишлаб чиқариш, менежмент тизимини тузиш тажрибаси ва унга жараёнли ёндашиш;

ички аудиторларни ўқитиш.

4) Сифат менежменти тизими ишлаб чиқиш ва жорий қилиш бўйича ISO 9001:2008: сиёсат, мақсадлар, сифат қўлланмаси ва ҳужжатлаштирилган процедураларини ишлаб чиқиш.



5) Турли хил даражадаги бизнес-жараёнларни аниқлаш.

Бизнес-жараёнлар номенклатурасини аниқлаш:

менеджмент: лойиҳалаштириш жараёнлари, сифат тизимини такомиллаштириш ва таҳлили, маълумот ва ҳужжатларни бошқариш жараёнлари;

сотиб олиш ва ресурсларни бошқариш;

3.1-расм. Сифат менежменти тизимини ишлаб чиқиш ва жорий этиш учун зарурий ҳаракатлар.

Блок-схема	Фаолият тури	Фаолият тури учун жавобгар	Бажариш муддати	Ижрочи	Фаолият турини аниқлаш тирувчи меъёрий ҳужжат	Сифат бўйича ёзувлар
1	2	3	4	5	6	7
<p>Кириш</p> <p>Корхонада СМТни жорий этиш зарурияти</p>						
1	СМТ яратиш тўғрисида қарорни қабул қилиш	Бош директор	Факт бўйича	Бош директор, барча ходимлар	ISO 9001	Буйруқ
2	Раҳбариятнинг вакилини	Бош директор	Бирдан илган	Раҳбариятнинг	ISO 9001	Буйруқ

тайинлаш	р		вакили		
3 Ишчи гуруҳни шакллантириш	Раҳбари ятнинг вакили	1 ҳафта	Раҳбариятнинг вакили, гуруҳ ишчилари		Буйруқ
4 СМТ жорий этиш дастурини ишлаб чиқиш	Раҳбари ятнинг вакили	1 ҳафта	Раҳбариятнинг вакили, гуруҳ ишчилари	ISO 9001	СМТни яратиш дастури
5 ISO талаблари бўйича ишчи гуруҳ аъзоларини ўқитиш	Раҳбари ятнинг вакили	1 ҳафта	Раҳбариятнинг вакили, гуруҳ ишчилари	ISO 9001	Қатнашиш журнали
6 СМТ жараёнларини аниқлаш	Раҳбари ятнинг вакили	2-3 ой	Раҳбариятнинг вакили, гуруҳ ишчилари	ISO 9001	СМТ жараёнлари рўйхати
7 СМТ жараёнларини	Раҳбари ятнинг	3 ой	Раҳбариятнинг	ISO 9001	СМТ жараёнлари

	и баён этиш	вакили		вакили		мажмуаси
8	га мажбурий процедура хужжатларин и ишлаб чиқиш	Раҳбари ятнинг вакили	3 ой	Раҳбария тнинг вакили	ISO 9001	6 та мажбурий хужжатлашт ирилган процедура
9	Сифат бўйича қўлланмани ишлаб чиқиш	Раҳбари ятнинг вакили	3 ой	Раҳбария тнинг вакили	ISO 9001	Сифат бўйича қўлланма
10	Ишчи йўриқномала рни ишлаб чиқиш	Раҳбари ятнинг вакили	3 ой	Раҳбария тнинг вакили	Меъёий хужжатла р	Ишчи йўриқномал ар
11	Сифат соҳасидаги сиёсатни ишлаб чиқиш	Раҳбари ятнинг вакили	1 ҳафта	Раҳбария тнинг вакили	ISO 9001	Сифат соҳасидаги сиёсат
12	Сифат соҳасидаги мақсадларини ишлаб чиқиш	Раҳбари ятнинг вакили	1 ҳафта	Раҳбария тнинг вакили	ISO 9001	Сифат соҳасидаги мақсадлар
13	Раҳбариятни ўқитиш	Раҳбари ятнинг вакили	1 ҳафта	Раҳбария тнинг вакили	ISO 9001	Қатнашиш журнали
14	Техники аудиторларни	Раҳбари ятнинг	2 ҳафта	Раҳбария тнинг	ISO 9001,	Қатнашиш журнали

	Ўқитиш	вакили		вакили	ISO 19011	
15	МТ амалга жорий қилиш	Раҳбари ятнинг вакили	2 ой	Раҳбариятнинг вакили	ISO 9001	Буйруқ
16	МТ ички аудитини ўтказиш	Раҳбари ятнинг вакили	2 ҳафта	Раҳбариятнинг вакили	ISO 9001, ISO 19011	Буйруқ
17	Ички аудит натижалари бўйича СМТ тузатиш	Раҳбари ятнинг вакили	1 ой	Бош директор	ISO 9001, ISO 19011	Ҳисобот
18	СМТни раҳбарият томонидан таҳли қилиш	Бош директор	1 ой	Раҳбариятнинг вакили	ISO 9001	СМТ таҳлил тўғрисидаги ҳисобот
19	СМТ сертификатлаштириш	Раҳбари ятнинг вакили	2 ой	Раҳбариятнинг вакили	ISO 9001	Сертификат
20	Тузатиш ҳаракатлари	Раҳбари ятнинг вакили	1 ой	Раҳбариятнинг вакили	ISO 9001	Ҳаракатлар режаси
21	Иддини олиш ҳаракатлари	Раҳбари ятнинг вакили	1 ой	Раҳбариятнинг вакили	ISO 9001	Ҳаракатлар режаси
Чикиш	Сифат менежменти тизими					

3.2-расм. Корхонада СМТ жорий этишнинг жараёнли ёндашиш асосидаги алгоритми (муддати ва ижрочилар тахминан олинган).

ишлаб чиқариш: жараёнлар, истеъмолчилар билан алоқадор жараёнлар, янги турдаги маҳсулотларни лойиҳалаштириш ва ишлаб чиқиш жараёнлари, ишлаб чиқариш жараёнлари;

ўлчаш: маҳсулот ва жараёнларни ўлчаш ва мониторинг жараёнлари:

бўлинмаларни ўзаро фаолиятини аниқлаш: жараённинг кириш ва чиқишларини аниқлаш билан ўзаро фаолиятдаги жараёнлари ва чегарасини тавсифлаш.

Ишлаб чиқариш даражасини таҳлил қилиш ва қайта тузиш.

Жараёнлар тавсифи шаклини аниқлаш.

Жараёнлар бўйича зарурий ҳужжатлар ва ишлаб чиқилган СМТ процедураларини жорий қилиш.

6) Ҳужжатлаштирилган жараёнлар ва тавсифлари: жараёнларни баҳолаш мезонларини ишлаб чиқиш (уларнинг самарадорлиги ва натижавийлиги).

7) Сифат менежменти тизимини лойиҳалаштириш.

8) Жараёнларни ресурслар билан таъминлаш: жавобгар ва ваколатли ходимларни аниқлаш; инфратузилма талабларини аниқлаш (асосий воситалар, хизматлар, молиялар, маълумотлар).

9) Жараёнлар таҳлили ва мониторинги, жараёнларнинг натижавийлиги ва самарадорлигини ўлчаш, уларни баҳолаш усулларини жорий қилиш, бошқариш усулларини аниқлаш. Жараёнлар ва уларни таҳлили бўйича ҳисобот шкаллари жорий қилиш.

10) СМТни тайёрлигини яхлит текшириш: ички аудит ва юқори раҳбарият томонидан таҳлилни ўтказиш; сертификатлаштиришдан олдинги аудитни ўтказиш.

11) СМТни сертификатлаштириш.

Сифат менежменти тизимини жорий этишда амалга ошириладиган фаолиятлар, улар учун жавобгарлар ва бажариш муддатлари ҳамда фаолият натижаларининг алгоритми 3.2-расмда келтирилган.

3.2.Сифат менежменти тизими ҳужжатларини ишлаб чиқиш

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

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 (1.3-расм).

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 натижаллигини 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 таҳлилини 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.

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

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 менеджменти тизимлари жараёнларини яхшилаш имкониятларини;
- қўйилган мақсадларга эришиш учун зарур ресурсларни.

Мақсадлар бутун ташкилотни қамраб 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.

.Назорат саволлари

ISO 9000 серияли стандартларни жорий этишнинг қандай

2. Сифат менежменти тизимини яратиш бўйича бажариладиган ишларнинг кетма-кетлигини тушунтиринг.

3. Жараёнли ёндашув асосида сифат менежменти тизимини ишлаб чиқиш ва жорий этиш тартибини тушунтиринг.

4. Сифат менежменти тизимини ҳужжатлаштириш ва ҳужжатларини ишлаб чиқиш қандай амалга оширилади?

5. Сифат менежменти тизимининг процедура ҳужжатлари қандай ишлаб чиқилади?

6. Сифат менежменти тизимини ҳужжатлаштириш ҳажми нимага боғлиқ ва ҳужжатлаштиришнинг қандай усуллари бор?

Фойдаланилган адабиётлар

1. Никитин В. А., Филончева В. В. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000. 2-издание Политика. Оценка. Формирование. Теория и практика менеджмента. Из-во Питер, 2004г. – 127 с.

2. Басовский, Л. Е. Управление качеством: учебник Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - М.: ИНФРА-М, 2006. - 211 с.

3. «O‘z DSt ISO 9000:2009 Сифат менежменти тизими. Атамалар ва тушунчалар».

4. «O‘z DSt ISO 9001:2009 Сифат менежменти тизими. Талаблар».

5. П.Р.Исматуллаев, Б.М.Ахмедов, П.М.Матякубова, Ғ.Х.Хамроқулов, Ш.А.Тураев. Сифат менежменти тизими ва уни сертификатлаштириш. Дарслик. - Тошкент 2014. – 550 б.

4-МАЪРУЗА

СИФАТ МЕНЕЖМЕНТИ ТИЗИМИНИ СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ ВА СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ ИШЛАРИНИ ТАШКИЛ ЭТИШ

Режа:

1. Менежмент тизимларини сертификатлаштириш идораларига қўйилган талаблар.

2. Сифат менежментини сертификатлаштиришда эксперт-аудиторларнинг вазифалари ва уларга қўйилган талаблар.

3. Сифат менежментини сертификатлаштириш босқичлари.

4. Ишлаб чиқаришни сертификатлаштириш.

Таянч сўзлар ва иборалар: *Сифат менежменти тизимлари, O‘z DSt ISO/IEC 17021:2009, MT сертификатлаштириши, сертификатлаштириши идораси, эксперт – аудиторлар, O‘z DSt ISO 9001, СМТ жараёнлари лаёқатлилигини, Ишлаб чиқаришни сертификатлаштириши*

4.1 Менежмент тизимларини сертификатлаштириш идораларига қўйилган талаблар

Сифат менежменти тизимлари ва ишлаб чиқаришларни сертификатлаштириш бўйича идоралар сифатида “Ўзстандарт” агентлигининг ҳудудий идоралари, Стандартлар институти, 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 куйидаги талабларни бажариши лозим:

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

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

6-бўлим. Тузилмасига талаблар: ташкилий тузилма ва юқори раҳбарият; холисоналикни 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 миждозлар 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 миждозлар тўғрисидаги ёзувларга талаблар;

10-бўлим. Сертификатлаштириш идораси менежменти тизимида талабалар 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 кўллаш бўйича тавсиялар” аниқланган бўлиб, у 4.1-жадвалда келтирилган.

Менежмент тизимларини сертификатлаштириш идоралари O‘z DSt ISO/IEC 17021:2009 стандарти талабларига мувофиқ бўлиши ва уларда сифат тизими ишлаб чиқилган бўлиши лозим.

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

4.1-жадвал

Ташкилотларни фаолият соҳаси бўйича ЕА ва NACE кодлари рўйхати

ЕА Код- лари	Фаолият соҳасининг номланиши	NACE кодлари
1	Қишлоқ хўжалиги ва балиқчилик	А,В
2	Кон ва рудаларни қазиб олишни ишлаб чиқиш	С

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 металлдан 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	L
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.

Дастлабки аудит буюртмачи ташилотда зарурият туғилганда масалан, аудитни режалаштиришда зарурий маълумотларни олиш учун ёки агарда ҳужжатлар таҳлили натижалари жиддий номувофиқликлар мавжудлигини кўрсатса, сертификатлаштириш аудитини ўтказиш имконияти тўғрисида ҳулоса чиқариш мумкин эмас. Дастлабки аудит корхонани сертификатлаштириш аудитга тайёрлигини текшириш учун буюртмачининг хоҳиши бўйича ҳам ўтказилиши мумкин.

Ҳужжатлар таҳлили дастлабки аудит натижалари ижобий бўлса, аудиторлар гуруҳи белгиланади. Комиссия таркибига 4.1-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, яъни эксперт-аудиторлар иш куни миқдори бўйича адит ҳажми аниқланади.

Менежмент тизимларини сертификатлаштириш идораси *сертификатлаштириш аудити* 4.3 бўлимда келтирилган тартибда ўтказилади.

МТ аудитини ўтказиш технологияси қуйидаги жараёнларни ўз ичига олади:

- мавжуд ҳужжатларни текшириш;
- ҳужжатларни бошқарувчанлигига стандартларда ўрнатилганларга мувофиқлиги ва ички талабларига текшириш;
- МТ ҳужжатлари 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 фоолиятлар 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.

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 ўтказиш ва сертификатлаштиришни ўтказиш учун шартномалар тузадилар;
- ишлаб чиқаришларни сертификатлаштириш усулиятларини ва сифат тизимларини текшириш дастурларини ишлаб чиқадилар;
- сифат тизими ёки ишлаб чиқаришнинг аудитини ўтказиш;
- 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.

4.2. Сифат менежментини сертификатлаштиришда эксперт-аудиторларнинг вазифалари ва уларга қўйилган талаблар

Сертификатлаштириш билан боғлиқ бўлган фаолиятда фаол қатнашувчи шахс бу эксперт - аудитордир. У одатда Сифат тизимларини, ишлаб чиқаришни ва маҳсулотни сертификатлаштиришда синов лабораторияларини аккредитлашда ва бошқа ишларда қатнашиши мумкин.

Эксперт - аудитор деб, сертификатлаштириш соҳасида муассаса ва корхоналар фаолиятини баҳолаш ва назорат қилиш ҳуқуқига эга бўлган аттестатланган шахсга айтилади.

Эксперт-аудитор сифатида “Ўзстандарт” агентлиги томонидан белгиланган тартибда аттестатланган фан, саноат, маиший хизмат, институтлар ва бошқа ташкилотларнинг вакиллари ҳамда белгиланган ҳужжатлар билан ишлашда етарли чуқур билимга эга бўлган хусусий шахс ҳам бўлиши мумкин.

Эксперт-аудитор қуйидаги вазифаларни бажаради:

- маҳсулот, жараён, хизматларни, Сифат тизимларини ва ишлаб чиқаришни сертификатлаштириш;
- сертификатлаштирилган маҳсулот, жараён ва хизматларнинг тавсифларини ҳамда сертификатлаштирилган Сифат тизимларини ва ишлаб чиқаришнинг турғунлигини назорат қилиш;
- сертификатлаштириш бўйича аккредитлаш идоралари, синов лабораторияларини (марказларини) ва уларнинг фаолиятини назорат қилиш;
- сертификатлаштиришда тавсиялар бериш.

Эксперт-аудитор ўз фаолиятини сертификатлаштириш миллий идораси, бир турдаги маҳсулотни сертификатлаштириш идоралари, Сифат

тизимларини ва ишлаб чиқаришни сертификатлаштириш доирасида амалга оширади.

Эксперт-аудитор муайян талабларга жавоб бериши лозим:

- тўлиқ олий маълумотли ва сертификатлаштириш соҳасида етарли билимга эга бўлиб, фаолияти сертификатлаштиришнинг маълум тури бўйича аттестатланган бўлиши керак;

- олий ўқув юртини тамомлагандан сўнг камида 5 йиллик амалий стажга эга бўлиши, шундан камида 3 йили стандартлаштириш, метрология, синовлар, сифатни бошқариш ва таъминлаш соҳаларида ишлаган бўлиши керак.

Эксперт-аудитор чуқур билимли, тадбиркор бўлмоғи лозим. У қуйидаги соҳалар бўйича билимларни мукамал эгаллаган бўлиши шарт:

- Республика сертификатлаштириш миллий тизимининг қоида ва тартиблар;

- сертификатлаштириш ўтказиш бўйича билимлар ва меъёрий ҳужжатларни тушуниш;

- сертификатлаштириш ва аккредитлаш бўйича асосий ишлар мазмуни;

- сертификатлаштириш ва аккредитлаш бўйича иқтисодий ва ҳуқуқий асослари;

- мамлакат ичидаги ва чет эллардаги сертификатлаштириш ва аккредитлаш тажрибаси;

- стандартлаштириш, метрология ва Сифат тизимларининг асослари;

- текширув ўтказиш ва сифатни бошқаришнинг статистик усуллари;

Эксперт-аудиторлар уларга юклатилган вазифалари бўйича муайян бурч ва маъсулиятларга эгадирлар.

2.3. Сифат менежментини сертификатлаштириш босқичлари

Сифат менежмент тизимини комплекс ташкил этувчи ва унда амалга ошаётган жараёнларни ўз ичига олувчи ўзаро боғлиқ ва ўзаро таъсир этувчи компонентларни тассаввур қилиш мумкин (13.1-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 оширлади.

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 О‘з ДСт ISO 9001:2015 талабларига мувофиқлик даражаси ва СМТ натижавийлиги аниқланади.

Сертификатлаштиришни ўтказиш шароитига қўйиладиган талабалар:

– СМТ сертификатлаштириш бўйича ишлар ISO/IEC 62, О‘з ДСт ISO 19011:2004 ва сифат тизимини сертификатлаштириш стандарти, О‘з ДСт тизимида аккредитланган сифат тизимини сертификатлаштириш идоралари ўтказилади.

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



4.1-расм. Сифат менежмент тизимида сертификатлаштиришнинг ўрни.

– 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, муурожаати 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 9001:2015 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 9001:2015 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.

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

Маҳсулот сифатини ўрнатилган талабларга мувофиқлигини қуйидагилар асосида баҳоланади:

- ташкилот (O'z DSt ISO 9001 да (7.2.1; 7.2.3, а)-в) келтирилган) маҳсулотга таалукли талаблар ҳақида маълумотлар бажарилиши шarti;

- истеъмолчиларни қониқишига боғлиқ маълумотларни таҳлил натижалари (O'z 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;

- O'z DSt ISO 9001 8.2.4 да кўрсатилган маҳсулотни ҳаётий даври ва унинг босқичларида ўлчаш ва мониторинг маълумотлари.

СМТ ҳужжатларини O'z DSt ISO 9001 талаблари мувофиқлигига текшириш.

1) СМТ ҳужжатлари мажмуаси O'z DSt ISO 9001 4.2.1 талабига мувофиқ бўлиши шарт.

Ҳужжатлари таркибини таҳлилин текширишда O'z DSt ISO 9001 барча талабига СМТ да келитрилган ҳужжатлар таркибини таҳлил қилинади.

2) Сертификатлаштириш идораси сифат соҳасидаги сиёсат ва сифат соҳасидаги мақсадларни O'z DSt ISO 9001 5.3 ва 5.4.1 талабларига мувофиқлигини текшириш шарт.

3) Сертификатлаштириш идораси сифат бўйича қўлланмани O'z 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 текшириладиётган 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 O'z DSt ISO 9001 талаблари бўйича қушиши мумкин. Катта корхоналарда бир неча сифат қўлланмаси ва

компанияни бошқариш иерархияси бўйича амалда (миллий, ҳудудий ва бошқа даражажа) мумкин.

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

5) Мажбурий ҳужжатлаштирилган процедуралар ва улар О'z 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).

6) 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 верификатлаш 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 нитаялари 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 нолайоқликни 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 O'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 хоҳиши бўйича).

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

4.4. Ишлаб чиқаришни сертификатлаштириш

Ишлаб чиқаришни сертификатлаштириш - сифат стандартларида ва техник регламентларда ўрнатилган барча талабларга маҳсулотнинг мувофиқлигини ва маҳсулотни тайёрлаш шарт-шароитларига ҳамда ишлаб чиқариш жараёнларининг барқарорлигини тасдиқлашдир.

Ўзбекистон Республикасида ишлаб чиқаришни сертификатлаштиришни ўтказишга асослар. Ўзбекистон Республикасида амалдаги мажбурий сертификатлаштириш қонунчилигига мувофиқ ишлаб чиқаришни сертификатлаштириш кўзда тутилмаган бўлиб, ишлаб чиқаришни сертификатлаштириш сертификатлаштириш миллий тизимида ихтиёрий равишда амалга оширилади. Ишлаб чиқаришга сертификатни олиш, ишлаб чиқарилаётган маҳсулотнинг рақобатбардошлигини ошириш мақсадида ишлаб чиқарувчининг хоҳиши бўйича амалга оширилади.

Сифат учун мувофиқлик сертификатлари қуйидаги турдаги ишлаб чиқаришларга берилиши мумкин:

–узоқ вақт давомида бир турдаги маҳсулотни оммавий ишлаб чиқариш;

–номенклатураси турғун бўлмаган донали маҳсулотларни якка тартибда ишлаб чиқариш;

–конвейерли турдаги узлуксиз кенг миқёсда ишлаб чиқариш;

–алоҳида турдаги маҳсулотларни серияли ишлаб чиқариш;

–қўл меҳнатига асосланган, донали ишлаб чиқариш ёки кичик хунармандчилик.

Ишлаб чиқаришни сертификатлаштириш қонунчилик ҳужжатларига мувофиқ ва тасдиқланган аниқ тартиб бўйича амалга оширилади. Аммо ишлаб чиқаришни сертификатлаштиришни ўтказишда баҳолашнинг асосий мезони ишлаб чиқарилаётган маҳсулот сифатининг барқарорлигини таъминлаш ҳисобланади.

Ишлаб чиқаришни сертификатлаштириш аккредитланган сертификатлаштириш идоралари томонидан ўрнатилган тартибда амалга оширилади. Ишлаб чиқаришни сертификатлаштириш жараёнида асосий ва энг муҳим звеноси сифатида ишлаб чиқарилаётган маҳсулот сифатига бевосита таъсир этувчи ишлаб чиқариш ва технологик жараёнлари ҳамда ишлаб чиқариш устидан назорат ва барқарорлигини таъминлашни келтириш мумкин. Ишлаб чиқаришни сертификатлаштиришни ўтказиш учун усул корxonанинг тури у ёки бу хусусиятларидан келиб чиқиб алоҳида тартибда аниқланади.

Ишлаб чиқаришни сертификатлаштириш учун асосий объектлар сифатида қуйидагилар ҳисобланади:

–алоҳида технологик жараёнларнинг ҳолати;

–ишлаб чиқариш тизимининг ҳолати;

–корxonани бошқариш бўйича фаолият;

–сифатли маҳсулот ишлаб чиқаришни таъминлаш бўйича фаолият;

–ишлаб чиқарилган маҳсулотнинг сифати;

– ишлаб чиқарилаётган маҳсулотнинг сифатини таъминлаш учун белгилинган меъёрий ҳужжатлар, қоидалар, меъёрлар ва чора-тадбирлар;

– маҳсулотни синаш ва техникавий назорат тизимлари.

Ишлаб чиқаришни сертификатлаштиришда қуйидаги тўртта блок объектлари баҳоланади:

– тайёр маҳсулот (уни истеъмол ва реализация қилиш соҳаларида сифатини баҳолаш ва аниқланган нуқсонларнинг сабабларини таҳлили);

– технологик тизими (технологик жараёнлар, юклаш-тушириш ишлари, сақлаш, ўрнатиш ҳолатлари);

– техник хизмат кўрсатиш ва таъмирлаш (қурилмаларга техникавий хизмат кўрсатиш ва таъмирлаш, эксплуатацияси, ўрнатиш, назорат-ўлчаш асбобларининг қиёсланганлиги);

– синаш ва техникавий назорат тизимлари (кириш назорати, операцион назорат, қабул қилиш назорати; намунавий, даврий синовлар).

Ишлаб чиқаришни сертификатлаштириш тартиби. Ишлаб чиқаришни сертификатлаштириш тартибидаги асосий ишлар қуйидаги босқичларга бўлинади:

– ишларни ташкиллаштириш (сертификатлаштиришдан олдинги босқич);

– аризачи тақдим этган дастлабки маълумотларни экспертизадан ўтказиш;

– текшириш дастурини тузиш;

– ишлаб чиқаришни текшириш;

– сертификатни расмийлаштириш;

– сертификатланган ишлаб чиқариш устидан инспекцион назорат ўтказиш.

Ишлаб чиқаришни сертификатлаштириш босқичларида бажариладиган ишларнинг қисқача таркиби 4.2-жадвалда келтирилган.

4.2-жадвал

Ишлаб чиқаришнинг асосий босқичлари

Босқичларнинг номи	Босқичнинг таркиби	Бажариувчи	Босқичнинг якуни
1. Ишлаб чиқаришни сертификатлаштиришга декларация-аризани сертификатлаштириш идорасига тақдим этиш	Декларация-аризасини таҳлил қилиш	Ташкилот (аризачи)	Дастлабки маълумотларни экспертиза қилиш учун экспертни тайинлаш
2. Дастлабки маълумотларни экспертиза қилиш	Реализация қилинаётган маҳсулот сифати тўғрисидаги маълумотларни йиғиш, таҳлил қилиш, дастлабки маълумотларни экспертизадан зтказиш, илаб чиқаришни сертификатлаштиришнинг кейинга босқичини амалга ошириш учун тўлиқлигини баҳолаш	Сертификатлаштириш идораси (ваколатли эксперт)	Ишлаб чиқаришни сертификатлаштириш ўтказишда маълумотларнинг тўлиқлиги тўғрисида хулосани тузиш, ишлаб чиқаришни сертификатлаштиришни ўтказиш учун шартнома тузиш

3. Ишлаб чиқаришни текшириш бўйича комиссияни шакллантириш	Бош экспертни тайинлаш ва комиссия таркибини тасдиқлаш	Сертификатл аштириш идораси (ваколатли эксперт)	Комиссия таркиби тўғрисидаги буйруқни расмийлаштириш
4. Текшириш ишчи дастурини тузиш (ёки намунавий дастурларни қабул қилиш)	Ишлаб чиқаришни текшириш ва объектларини тартиблаштириш ҳамда қарорни қабул қилиш қоидалари	Сертификатл аштириш идораси (ваколатли эксперт)	Ишлаб чиқаришни текшириш дастурини қабул қилиш
5. Ишлаб чиқаришни текшириш	Комиссияни шакллантириш, текшириш режасини тузиш, ишлаб чиқаришни текшириш, ишлаб чиқаришни сертификатлаштириш имкониятларини тўғрисидаги қарорни қабул қилиш	Сертификатл аштириш идораси (ваколатли эксперт)	Ишлаб чиқаришни текшириш натижалари тўғрисидаги далолатномани тузиш
6. Ишлаб чиқаришни	Сертификатнинг лойиҳасини	Сертификатл аштириш	Ишлаб чиқаришни

<p>текшириш натижалари бўйича хужжатларни расмийлаштири ш ва сертификатлашт иришга тавсиялар тўғрисидаги қарорни қабул қилиш</p>	<p>расмийлаштириш</p>	<p>идораси (ваколатли эксперт)</p>	<p>текшириш натижалари тўғрисидаги далолатномани жўнатиш, Рўйхатга олиш техникавий марказига сертификат лойиҳасини жўнатиш</p>
<p>7. Ишаб чиқаришни сертификатлашт ириш тўғрисидаги қарорни қабул қилиш</p>	<p>Сертификатни Реестрда рўйхатда олиш тўғрисидаги қарорни қабул қилиш</p>	<p>Рўйхатга олиш техникавий маркази</p>	<p>Сертификатни аризачига жўнатиш</p>
<p>8. Сертификатланг ан ишлаб чиқариш устидан инспекцион назорат</p>	<p>Текшириш дастурларига мувофиқ тайёрланётган маҳсулот сифатининг барқарорлигини тешириш тартибини бажариш</p>	<p>Сертификатл аштириш идораси (ваколатли эксперт), Рўйхатга олиш техникавий маркази</p>	<p>Текшириш далолатномасини расмийлаштириш</p>

Назорат саволлари

1. Менежмент тизимларини сертификатлаштириш идорларига 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. Сифат менежменти тизимини сертификатлаштиришда эксперт-аудиторларнинг вазифаларини ва уларга қўйилган талабларни тушутиринг.
6. Сифат менежменти тизимини сертификатлаштиришнинг қандай босқичлари мавжуд?
7. Сертификатлаштириш ишларни ташкиллаштириш нималардан иборат?
8. Ташкилот СМТ ҳужжатларини таҳлил қилиш қандай амалга оширилади?
9. Сертификатлаштирилган СМТ инспекцион назорати қай тарзда ўтказилади?
10. Ишлаб чиқаришини сертификатлаштириш қандай тартибда амалга оширилади?

АДАБИЁТЛАР

1. 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.
2. Трофимов, А.В. Аудит качества: учебное пособие / А.В. Трофимов. – Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2009. – 96 с. – 100 экз.
3. Никитин В.А. Управление качеством на базе стандартов ISO 9000-2000. 1-издание Теория и практика менеджмента. Из-во Питер, 2004г. – 272с.

4. «O‘z DSt ISO 9001:2009 Сифат менежменти тизими. Талаблар».
5. «O‘z DSt ISO 19011:2004. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента»

IV. АМАЛИЙ МАШҒУЛОТ МАТЕРИАЛЛАРИ

1- амалий машғулот:

Сифатни бошқаришнинг услубий асослари

Ишдан мақсад – Сифатни бошқариш механизми. Сифатни бошқариш учун шарт-шароитлар. Сифатни бошқариш бошқичларини ўрганиш. Тизимли сифатни бошқаришнинг хусусиятлари.

Масаланинг қўйилиши

Машғулот вазифалари:

- Сифатни бошқариш механизми.
- Сифатни бошқариш учун шарт-шароитлар.
- Сифатни бошқариш бошқичлари.
- Маҳсулот сифатини бошқариш категорияси.
- Сифатни бошқариш функциялари.
- Тизимли сифатни бошқаришнинг хусусиятлари.

1.1. Сифатни бошқариш механизми

Маҳсулот сифатини доимий яхшилаш ва бу яхшилашни кичик корхоналар, йирик компаниялар, тармоқларда, ҳудудларда ва ниҳоят иқтисодиётнинг кенг соҳаларида юқори суратда бўлишини таъминлаш бўйича ишларни яхши ташкиллаштириш учун сифатни яшилаш бўйича ишларни ташкиллаштиришнинг салоҳиятли (лаёқатли) схемасини куриш асосидаги асосий ғоя мавжуд бўлиши лозим.

Маҳсулот сифатини бошқариш механизми. Маҳсулот сифатини таъминлаш ва яхшилаш бўйича ишларни ташкиллаштиришга бошқарувнинг умумий назарияларини қўллаш тўғрисидаги хулосалардан сўнг кўплаб янги, оддий бўлмаган саволлар пайдо бўлди. Масалан: Сифатни бошқариш механизмининг принципиал схемасини ва бу схемани қандай шаклда қулай ифодалаш керак?

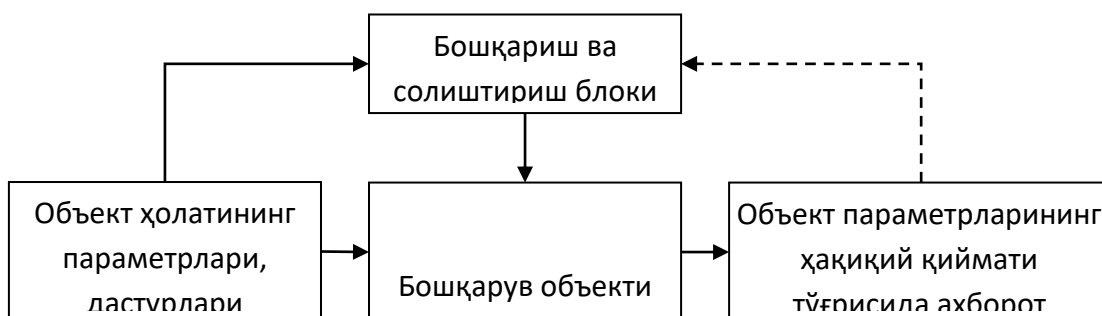
Сифатни таъминлаш ва оширишга таъсир қилувчи барча кучларни гуруҳлаш имконияти мавжудми, кейин эса сифатни бошқариш механизмига таъсирларни бундай махсус гуруҳларнинг таркибга киритиш мумкинми?

?Корхона раҳбариятининг сифатни бошқаришда ёки ишлаб чиқаришни қўйи даражасида таклиф этилаётган сифатни бошқариш механизми схемасига ҳуқуқ ва имтиёзлари борми?

Бундай саволларга жавобларни қидириб топишда, шунингдек, улар бошқарувнинг турли даражаларида, маҳсулотнинг ўзига хос хусусиятлари, турли хил ишлаб чиқаришнинг ўзига хос жиҳатларини ҳисобга олиб амалиётда ҳақиқатдаги чора-тадбирларни танлаши ва у асосида шу вақтнинг ўзида умумий шаклда жараёнларни ва уларнинг моҳиятини ифодалаш лозим.

Вариантлар кўплаб бўлиши мумкин. Раҳбарликнинг ҳар бир даражасида ёки ишлаб чиқаришнинг босқичларидаги шакл ўзининг хусусиятлари, ўзининг тавсифлари мавжудлиги билан фарқланади. Лекин, агарда эътибор берилса уларнинг асосида аллақандайдир умумий, универсал схема бўлиши лозим.

Таниқли бошқарув механизмининг умумий назариясига биноан умум қабул қилинган бошқарув механизми схемаси 1.1-расмда келтирилган. Энди сифат бўйича ишларни ташкиллаштиришга бошқариш умумий назариясининг асосий тамойиллари имконияти даражасида бирламчи шартларини кўриб чиқамиз.



1.1-расм. Бошқариш механизмининг умум қабул қилинган схемаси.

бу ерда: – тўғри алоқа; - - акс алоқа;

Демак, қандай қилиб маҳсулот сифатини бошқариш механизмини тассавур қилиши мумкин?

Бу ерда умумий бошқарув назарияси асосида турвчи бошқарув механизми билан 1.2-расмда келтирилган принципиал ўхшаш механизмни аниқлаш унчалик қийин эмас (1.1-расмга қаранг).

Маҳсулот сифатини бошқаришнинг принципиал схемасини ишлаб чиқишда сифатга таъсир этувчи саноксиз кучларни икки синфли гуруҳга: сифатга таъсир этувчи омиллар ва маҳсулот сифатини таъминлаш шароитларига бирлаштирилган.

Бундай омилларга қуйидагиларни келтирса бўлади:

– станоклар, машиналар, бошқа ишлаб чиқариш қурилмалари, меҳнат воситалари ва ҳ.к.;

– ишчиларнинг самарали ва сифатли ишлашига имкониятлари, ишчиларнинг психофизиологик соғлиғининг ҳолати, кўникмалари, билими, касбий маҳорати;

– хом-ашё, материаллар, меҳнат предметалир ва х.к..

?Доираси ичидаги тўртбурчак атрофида сифатни таъминлаш шароитларини қамраб олувчи омиллар келтирилган Улар кўп миқдорли омиллар бўлиб, уларга нималарни киритиш киритиш мумкин

– ишлаб чиқариш жараёнларининг тавсифи, унинг тезлиги, даврийлиги, давомийлиги;

– ишлаб чиқариш биноларидаги ҳарорат, намлик ва атроф-муҳитнинг бошқа параметрлари;

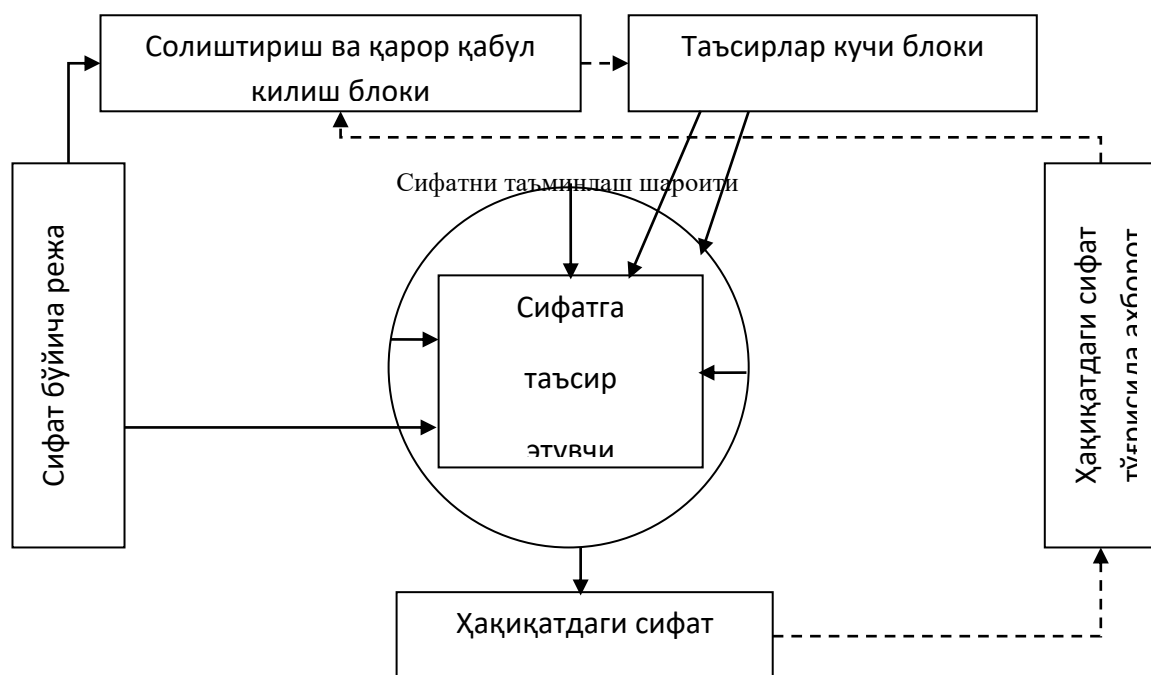
– ишлаб чиқариш интерьерлари ва дизайни;

– қўлланиладиган моддий ва маънавий рағбатлантиришларнинг тавсифи;

– ишлаб чиқариш жамоасидаги маънавий-психологик муҳит;

– ахборот хизматларини ташкиллаштириш шакли ва ишчи ўринларни таъминланиш даражаси;

– ишчиларнинг ижтимоий ва моддий ҳаёт тарзи.



1.2-расм. Маҳсулот сифатини бошқаришнинг принципиал схемаси.
бу ерда: – тўғри алоқа; - - акс алоқа;

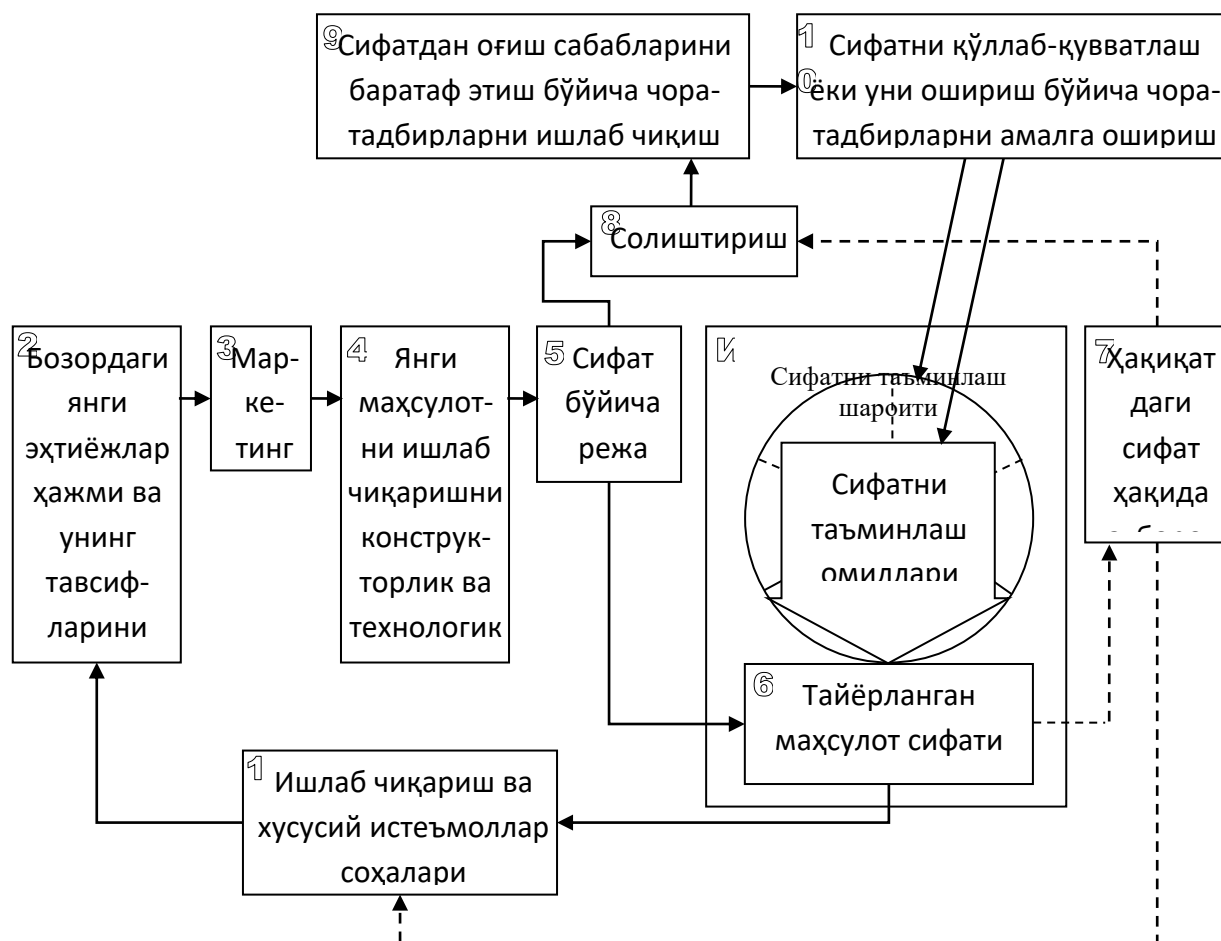
Нима учун омилларга ва шароитларга бўлиш бўлиш керак? Бу нима беради?

Сифатга таъсир этувчи турли хил таъсирларни бирламчи синфланиши ўзида омиллар ва шароитларга бўлинишини намоён этади ва шунинг учун сифатни бошқаришни ташкиллаштиришда муҳим ўрин тутди. Сифатга таъсирларнинг биринчи синфлаш воситаси келгусида маҳсулот, ишлаб чиқариш, хизмат кўрсатиш, сервис ва утиллаштиришнинг ўзига хослиги ҳисобига чуқурроқ дифференциалланади.

Сифатни бошқариш механизмининг приципиал схемаси агар бошқарув тизимида сифат бўйича режа аниқ ифодалаган ва тушунарли шаклланган бўлса, бундай ҳолатлардагина фаолиятини амалга ошириши мумкин. Моҳияти бўйича белгиланган доирада бошқариш тўғрисида гап борар экан, ўрнатилган сифат даражасини таъминлаш бўйича жараёнларни бошқариш тўғрисида ҳам унутмаслик лозим.

Йирик корхоналар ёки бўлинмалар доирасида сифат бўйича ишларни ташкиллаштириш шакларини кузатиб, сифатни бошқаришнинг принципиал схемаси бир вақтнинг ўзида турли хил даражаларда ва ишлаб чиқариш

участкаларида изоляцияланмаган, балки ўзаро алоқадорликдалигини англаш мумкин. Бу сифат бўйича ишлар амалиётда сифатни бошқариш механизмининг принципиал схемаси элементлари дифференциалланиши ва интеграциясини пайдо бўлиши тўғрисида гапириш имконини беради. Бунда унинг асосий элементлари ва блоклари ўзининг шакли ва қўлланилиши сақлаб қолади. Бироқ ишлаб чиқариш миқёсида, унинг тузилмаси, бошқарув даражасининг ёки ишлаб чиқариш босқичларининг ҳар бир вазифаси ва функцияси, маҳслотнинг тавсифига мувофиқ уларнинг таркиби интеграцияланади ёки дифференцияланиб алмашинади. Дастлабки принципиал схема сақланиб қолади. Лекин ишлаб чиқариш миқёсининг ўсиши билан механизмнинг қуйи даражаси янада юқори даражада, кейинги механизмга белгиланган тарзда қурилади. Иш ўрнидан то бошқаришгача бошқаришнинг барча даражалари учун сифатни бошқариш механизмининг интеграцияланинг қонуниятига асослаганлиги билан ажралиб туради.



1.3-расм. Сифатни бошқаришнинг дифференциал схемаси.

Интеграцияланганлик даражаси миқдори бошқарув даражаси миқдорига тенг.

Шундай қилиб, биз иккита жуда муҳим бўлган методологик қоидалар муносабати тушунчасига эга бўлдик, яъни булар қуйидагилар:

- биринчидан, сифатни яхшилаш бўйича ишларда синфий гуруҳларга бирлаштириш мумкин бўлган бир турдаги ҳаракатларнинг иштирокини;
- иккинчидан, синфий гуруҳлар маҳсулот сифатини бошқариш механизми блоклари шаклида турли даражада дифференцияланишини.

Бу қоидалар мантиқий тарзда сифат билан боғлиқ иккала барча ҳаракатларни ўзгартиришини намоён этади. Илмий принциплар, қарашларга асосланган сифатни бошқариш моделларини ишлаб чиқишга яъни блоклар моделлаштириш имконияти юзага келди.

Тадбиркорлик, корхона, фирмаларнинг хўжалик-ишлаб чиқариш фаолиятининг ҳақиқий шароитларида сифатни бошқариш механизми иккита ишчи режимида ишлайди:

стратегик – янги эҳтиёжлар, бозордаги мавжуд шароитларни аниқлаш мақсадида янги эҳтиёжлар асосида янги маҳсулотни ишлаб чиқаришга қўйиш зарурияти ва имкониятларини аниқлаш яъни сифат бўйича режаларни шакллантириш ва корхонанинг ривожланиш истиқболларини танлаш билан боғлиқ бошқариш механизми;

оператив – ўрнатилган сифат режаси асосида ва уни амалга ошириш яъни ишлаб чиқарилаётган маҳсулотнинг ўрнатилган сифатини таъминлаш билан боғлиқ бошқариш механизми.

Бунда халқаро ёки маҳаллий стандартлар асосида яритилган ҳар қандай ҳаққоний сифатни бошқариш тизимига мувофиқ, ё унига қисман, яхлит ёки батафсил структурланган, 1.2 ва 1.3-расмларда келтирилгандек мос ишлаши ва кўринишда бўлиши керак.

1.2. Сифатни бошқариш учун шарт-шароитлар

?Бошқариш назариясининг асосий тамойиллари нуқтаи назаридан бир қанча бирламчи шароитларни ҳар қандай объектга қўллаш мумкин.

Бундай асосий шароитларга қуйидагиларни қиритиш мумкин:

– бошқарилаётган объект ҳолати (характери) ёки унинг ҳолатини режалаштирилган даражасида белгиланган дастурларининг мавжудлиги;

– берилган параметрлар ва дастурларга муносабати бўйича объектнинг ўзгарувчанлиги яъни объект ўрнатилган дастурлар ёки параметрларнинг режали қийматлардан четга чиқмаслиги лозим;

– белгиланган дастурлар ёки параметрлар қийматларидан объектни аниқлаш ва ўлчаш учун восита ва усулларнинг мавжудлиги;

– оғишларни юзага келишини бартараф қилиш мақсадида бошқариладиган объектга таъсирларнинг мавжудлиги.

Бошқаришнинг умумий назариясига мувофиқ бошқарув механизми 3.1-расмда келтирилганидек кўринишга эга.

Сифат бўйича ишларни ташкиллаштиришга бошқариш механизми схемасига ва бошқаришнинг умумий назариясининг асосий тамойиллари нуқтаи назаридан бирламчи шарт-шароитлари сифатида бошқаришнинг умумий назарияси яъни кибернетика ғоялари ва қоидаларини сифатни бошқариш ишларига мумкин қадар қўллаш лозим. Бундан ташқари сифат бўйича ишларнинг истиқболи унга ўхшаш ва мос бўлган илмий усуллардан фойдалиниб, ўзининг бир қатор масалаларини ҳал этиш учун фундаментал назария ва унинг имкониятларига таянади. Бошқаришнинг умумий назариясига таянган маҳсулот сифатини бошқариш механизми 3.2-расмда келтирилган.

?Маҳсулот сифатига таъсир этувчи омиллари ва шароитларни баён этинг

Сифатни яхшилаш бўйича бу йўналишдаги фаолиятлар ҳар бир корхонанинг асосий фаолиятини таркибий қисми бўлиши лозим. Корхонани бошқариш тизимини сифатни бошқариш тизимига яқинлашишининг замонавий истиқболларини ҳисобга олиб, юқорида келтирилган йўналишлар ташкилий-иқтисодий, ўзига хос бўлган хусусиятларидан келиб чиқиб, маҳаллий корхоналар фаолиятини такомиллаштиришнинг асоси бўлиб ҳисобланади.

1.3. Сифатни бошқариш босқичлари

?Замонавий назария ва амалиётларда сифатни бошқаришнинг асосий босқичларига киритишимиз мумкин

1. “Нимани ишлаб чиқариш?” ва техник шартларни тайёрлашга қарор қабул қилиш.

2. Ишлаб чиқаришни тайёрлиги ва ташкилий жавобгарликларни тақсимланишини текшириш.

3. Маҳсулотни ишлаб чиқариш ёки хизмат кўрсатиш жараёнлари.

4. Келгусида аниқланган нуқсонларни келиб чиқишини олдини олиш учун назорат ва ишлаб чиқариш жараёнларига ўзгартириш киритиш билан ахборот алмашилиш акс алоқасини таъминлаш ва нуқсонларни бартараф қилиш.

5. Сифат бўйича узок муддатли режаларни ишлаб чиқиш.

Корхонани бошқариш органи, барча бўлимларнинг ўзаро фаолиятсиз келтириб ўтилган босқичларни амалга ошириш мумкин эмас. Бундай ўзаро фаолият сифатни бошқаришнинг ягона тизими деб аталади. Бу сифатни бошқаришга умум тизимли ёндашишни таъминлайди.

Сифатни бошқариш босқичлари таркибини батафсил кўриб чиқамиз.

Сифат биринчи босқичда шу даражада маҳсулот ёки хизматлари корхонанинг ички техник шартларнинг талабларига мувофиқ бўлади. Сифатнинг бу жиҳати сифатнинг техник талабларга мувофиқлиги деб аталади.

Иккинчи босқичда конструкция сифати баҳоланади. Сифат маҳсулотнинг конструкцияси бўйича корхонанинг техник талабларига жавоб бериши мумкин, бироқ конструкциянинг ўзи юқори ёки паст сифатда бўлиши мумкин.

Сифатнинг учинчи босқичда шу даража, яъни корхонанинг ишлари ёки хизмат (маҳсулот) вазифалари мавжуд истеъмолчилар эҳтиёжларини қаноатлантиради.

Кўплаб корхоналарнинг ташкиллаштириш асоси бўлиб, қурилмаларни таъмирлаш ва эксплуатация қилиш, харид қилишда, максимал фойдали шартлар учун яратилаётган ва яқуний фойдаланиланишга мўлжаллаб иш юритиш ҳисобланади.

Корхона маҳсулотлари ички техник шартларга мувофиқ бўлиши мумкин (бу биринчи босқич); конструкциянинг ўзи (иккинчи босқич) сифати

даражасида; хизматлар ёки маҳсулот истеъмолчи талабларини муайян каноатлантириши учун сифати жавоб бермаслиги мумкин (учинчи босқич). Кўриб чиқилган учта босқич сифатни бошқариш амалиётида бир хил муҳим аҳамиятга эга ва айрим қайта ҳолатларни қайта кўриб чиқмаслик, кичик кичик муаммоларни келтириб чиқариши мумкин.

Сифатни бошқариш деганда оптимал сифатли маҳсулотни яратиш ва ундан тўлиқ фойланишни таъминловчи барча даражадаги омиллар ва шароитлар таъсирида доимий, режали, мақсадларга йўналтирилган жараёнлар тушунилади.

Маҳсулот сифатини бошқариш тизими ўзида бошқарув объектлари ва бошқарув органлари, маҳсулот сифатини юқори даражада бўлишини ўрнатиш, таъминлашга ва қўллаб-қувватлашга йўналтирилган чоратadbирлар, усуллар ва воситалар мажмуасини намоён этади.

1.4. Маҳсулот сифатини бошқариш категорияси

Маҳсулот сифатини бошқариш жараёнларини самарали ташкиллаштириш учун нафақат бошқарув объекти яққол белгиланган бўлиши, шунингдек, бошқарув категорияси ҳам аниқланган бўлиши лозим. Яъни барча жараёнларни энг яхши амалга оширилишини ва ташкиллаштиришни йўлга қўйиш лозим.

?Маҳсулот сифатини бошқариш муносабатида қайси категорияларни биласиз

Маҳсулот сифатини бошқариш муносабатида қуйидаги категорияларни белгилаш мумкин:

Бошқарув объекти – маҳсулот сифати. Айрим ҳолда бошқарув объекти сифатида рақобатбардошлик, техникавий даража ёки у ёки бу кўрсаткич тавсифлари бўлиши мумкин. Масалан, енгил автомобил учун сифатни бошқариш объекти сифатида: максимал тезлиги, ёнувчи материалларни сарфи, қулайлиги, бошқарувнинг қулайлиги, энергия билан таъминланганлиги, аэродинамикаси ва бошқа техникавий хосалари бўлиши

мумкин. Шундай қилиб, объект маҳсулотнинг барча хосслари хоҳ у қисми, гуруҳи ёки алоҳида хоссаси бўлиши мумкин.

Бошқарув мақсади – истеъмолчилар ва ишлаб чиқарувчиларнинг иқтисодий қизиқишларини ҳисобга олиб маҳсулот сифати даражаси ва ҳолатини, ҳамда маҳсулотнинг экологик ва хавсизлик талабларидир. Сўз сифатнинг қандай даражаси ва хоссаларининг мажмуи берилиши, кейин эса бунга ушбу мажмуа ва ушбу даражага эҳтиёжлар тавсифи мувофиқ келишига эришиш ва таъминлаш ҳақида бормоқда. Бунда истеъмол ва ишлаб чиқаришнинг самарадорлиги масалари юзага келади, яъни истеъмолчилар учун қулай нарх ва таннархи даражаси ҳамда ишлаб чиқарувчи ва тайёрловчилар учун маҳсулотдан фойда олиб келиши масалларини кўрибчиқиш лозим. Шунингдек, маҳсулотни ишлаб чиқариш муддатини қисқартириш ёки тезлаштириш, истеъмолчигача етказиш ва уни ишлаб чиқариш сурати кўринишида ўйламаслик лозим, бу эса рақобатбардошлик билан тўғридан-тўғри боғлиқ бўлади.

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 кўллаб-қувватлашни таъминлаш, ишлаб чиқариш жараёнларининг элементларига таъсир этувчи бошқариш органининг йўллари ва чораларидир. Сифатни бошқаришда қуйидаги усуллардан фойдаланилади:

иқтисодий усул: эҳтиёжлар ва сўровлар қаноатлантирувчи маҳсулотни тайёрлаш ва хизмат кўрсатишни яратиш, истеъмолчиларнинг сўровларини ўрганишни ташкиллаштириш усуллари ва технологик, конструкторлик, корхона жамоасини қизиқтирувчи иқтисодий шароит ва муҳитни яратишни таъминлайди. Иқтисодий усуллари қаторига кредит шартлари, нархларни

шакллантириш қоидалари, стандартлар ва техник шартлар талабларига риоя қилинмаганлиги учун иқтисодий санкциялар, сифатсиз маҳсулотни реализация қилганлиги учун истеъмолчиларга иқтисодий зарар етказгалигини қоплаш қоидаларини киритиш мумкин;

моддий рағбатлантириш усули: биринчи томондан юқори сифатли маҳсулотни яратиш ва тайёрлаш учун ишчиларни қўллаб-қувватлаш назарда тутилади ва (бу усул қаторига: юқори сифатни учун рағбатлантириш тизими яратиш, ойлик маошига қўшимчаларни киритиш) иккинчи томондан сифатсиз маҳсулотдан моддий зарарлар қоплаштириш ҳам бўлиши мумкин;

ташкилий-тақсимлаш усуллари: раҳбариятнинг кўрсатмалари, буйруқлар, фармойишларини бажариш учун мажбуриятларни амалга ошириш тушунилади. Сифатни бошқаришнинг ташкилий-тақсимлаш усуллари қаторига меъёрий ҳужжатларнинг талабларини бажариш ҳам киради;

тарбиялаш усуллари: маҳсулот сифатини бошқаришнинг махсус вазифларини аниқ бажариш ва юқори сифатли меҳнатга ундовчи, ишлаб чиқариш жараёнларининг қатнашчиларини кайфиятини яхшилаш ва оширишга таъсир этувчи омиллар. Бу усуларга юқори сифатли маҳсулот учун манавий рағбатлантириш, корхона номи, маҳсулот номи ва бошқалар учун мағрурланиш ва қувонтиришни тарбиялашлар киради.

Бошқариш воситаси – сифатни бошқариш тизимларида махсус вазифларни бажаришни бошқарувчи, шахс ва орган фойдаланувчи барча техника қурилмалар, алоқа воситалар, сўзлар ва барча бошқа воситаларни (компьютер, ва ҳ.к.) қамараб олади. Маҳсулот сифатини бошқариш тизими таркибига шунингдек, қуйидагилар ҳам киради:

Маҳсулот сифати кўрсаткичларини тартиблаштирувчи меъёрий ҳужжатлар ва сифатни бошқаришнинг махсус вазифаларини бажаришни таъминлови базаси;

метрологик воситалар, шунингдек, (тизимнинг бошқариш даражасига боғлиқ ҳолда) физикавий катталикларнинг давлат эталонлари намунавий ва/ёки ишчи ўлчов воситалари;

ўлчашлар бирлигини таъминлаш давлат тизими (ЎДТ);

моддалар ва материаллар таркиби тўғрисидаги ахборот-маълумотлар давлат стандартлаштириш хизмати (АМДСТ).

Бошқарув муносабатлари - мувофиқлаштириш (хамкорлик) ва субординация (бўйсўниш) муносабатлари.

Субординация муносабати одатда раҳбариятдан бўйсўнувчиларга вертикал боғлиқликда тавсифланади. Бу муносабатнинг таркиби маҳсулот сифатини бошқаришнинг мақсад ва вазифалари марказлашган ва марказлашмаганлиги даражаси билан аниқланади. Корхона даражасида сифатни бошқариш бўйича субординация муносабати ишлаб чиқариш тузилмаси ва амалдаги сифатни бошқариш тизимининг тузилмаси бўйича аниқланади. Бошқарув муносабатлари ягоналик асосида, жамоатчилик, меҳнат жамоаси аъзоларининг фаоллиги, иқтисодий, маънавий ва моддий рағбатлантиришга асосланади.

1.5. Сифатни бошқариш функциялари

Сифат менежмент бошқарув фаолиятининг махсус тури бўлиб ҳисобланади. Бошқарув фаолиятининг бундай махсус турларига сифатни бошқариш, молиявий бошқариш, ходимларни бошқариш, лойиларни бошқариш, инновацияларни бошқариш, маркетингни бошқариш ва бошқалар киради (3.4-расм).

Келтирилган бошқарув фаолиятларининг махсус турларидан ҳар бири умумий бошқарув вазифалари сифатида режалаштириш, ташкиллаштириш, белгилаш, назорат қилиш, ҳисобот юритиш, бошқарувчанлигини таъминлаш, фаолиятларни мувофиқлаштириш, натижаларни таҳлил қилиш ва бошқалар ёрдамида амалга оширилади.

1.4-расм. Бошқарув фаолиятларининг махсус турлари.

Бошқарув фаолиятларининг турли хил мақсадлари бир текисликда бўлмайди. Масалан, молиявий соҳадаги мақсадлар жорий харажатларни камайтиришга йўналтирилган бўлиши мумкин, айти вақта эса, сифат соҳасидаги мақсадлар жорий харажатларга қўшимча равишда йўналтирилган бўлади. Корхона раҳбари бундай ҳолатларда ҳар бир белгиланган мақсадларнинг муҳимлигини аниқлаши ва тузилмаснинг иерархияси бўйича “мақсадларнинг дарахт шаклини” шакллантириш лозим.

Белгиланган мақсадлар бўйича муҳимлиликни тақсимлашнинг янада оптималроғи бу бозор иқтисодиёти ҳолатида сиёсий, иқтисодий, илмий-техникавий вақўплаб омилларга боғлиқ бўлади. Бунинг учун уларнинг барча мураккабликлари бўйича комплекс тадбирларни қабул қилиш лозим. Айти пайтда корхона раҳбарлари мавжуд бўлган бир қанча омилларни ҳисобга олишга мажбурдирлар (3.5-расм).

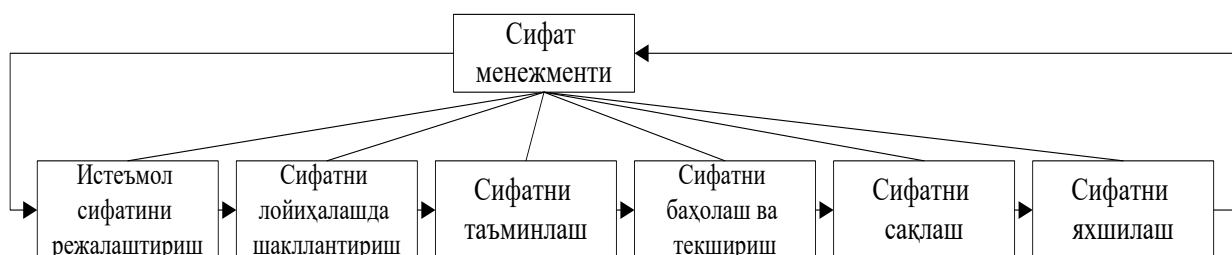
Рақобатчиликдаги аҳамиятга эга омиллар
1. Маҳсулот сифати
2. Етказиб беришнинг ишончилиги
3. Мослашувчанлик: <ul style="list-style-type: none">- маҳсулотнинг мослиги;- ишлаб чиқариш ҳажмининг мослиги.
4. Нархи: <ul style="list-style-type: none">- маҳсулотнинг паст нархлиги- олди-сотдининг паст нархлиги

1.5-расм. Истеъмолчилар маҳсулотни танлашида кўпроқ ҳисобга олинадиган мезонлар.

1.5-расмда келтирилган истеъмолчилар ёки таъминотчилар томонида маҳсулотларни танлашда ҳисобга олинадиган мезонлар тўғрисидаги

маълумотлар тадқиқот натижалари асосида олинган. Аҳамиятга эга омилларни тақсимлаш учун истеъмолчилар кенг миқёсда комплекс мезонларни таклиф этишган, масалан, буларга сифат, нарх, маҳсулотнинг қулайлиги (янгилиги), етказиб беришнинг ишончлилиги, экспортчилар билан алоқадорлиги, сотувдан кейинга хизмат кўратишлар ва бошқаларни келтириш мумкин.

1.6-расмда сифат менежменти билан “сифат функциялари” боғланиш схемаси акс эттирилган. Бу схемадаги сифат функциялари деганда маҳсулотнинг ҳаётӣ циклининг турли хил босқичларига сифат менежменти функционал йўналтирилганлиги тушунилади (1.7-расм).



1.6-расм. Сифат менежментининг функционал тузилмаси.

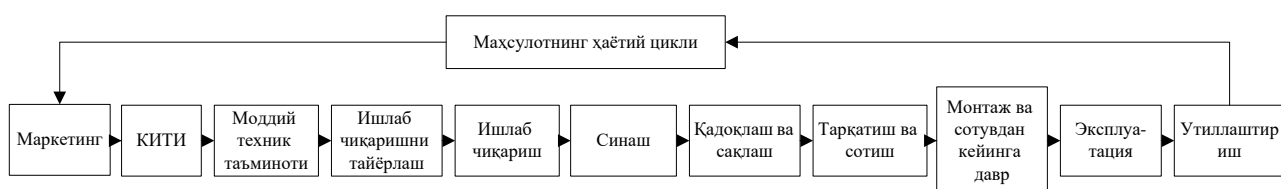
1.7-расмда келтирилган маҳсулот ҳаётӣ циклининг бир қанча босқичлари ISO 9001 стандарти бўйича “сифат ҳалқаси”дан қисман фарқланади, шундай экан, мустақил босқич сифатида “назорат/текшириш”ни киритиш мумкин эмас. Бу босқич эмас, балки кўплаб босқичларда қўлланиладиган процедурадир. Ушбу ҳолатда назорат/текшириш тушунчаси – бу сифат функциясини англатади.

Сифат функцияларига таърифлар келтирамыз:

а) *маҳсулотнинг истеъмол сифатини режалаштириш* – бозор конъюнктурасини ҳисобга олиб, маҳсулотга истеъмолчиларнинг талаблари ва уни лойиҳалаштиришга техник топшириқ ишлаб чиқиш ва уни лойиҳалаштириш;

б) **маҳсулот сифатини лойиҳалашда шакллантириш** – истеъмолчилар томонидан ўрнатилган талабларни максимал даражада бажарилишини таъминловчи, (маҳсулотни унификациясини ҳисобга олиб) техник топшириқ асосида лойиҳа ҳужжатларини ишлаб чиқиш;

в) **маҳсулот сифатини таъминлаш** – лойиҳа ҳужжатлари асосида хусусий маҳсулот ишлаб чиқаришнинг бошланишини таъминловчи технологик асбоб-ускуналар ва технологик қурилмаларни ҳужжатлаштириш ва танлаш (ёки лойиҳалаш ва тайёрлаш), маҳсулотга меъёрий ва техникавий ҳужжатларни (метрологик талабларни ҳисоб олиб) ишлаб чиқиш;



1.7-расм. Маҳсулотнинг ҳаётӣ цикли босқичлари билан сифат функцияларининг мувофиқлиги.

г) **сифат назорати** - маҳсулот сифатини (шу жумладан, харид қилинган маҳсулотларни), технологик жараёнлар ва қурилмаларнинг техникавий (конструкторлик, технологик, меъёрий) ҳужжатлари талабларига мувофиқлигини баҳолаш (шунидек, синаш)дир.

д) **сифатни сақлаш** – ўрнатилган ёки ўзгараётган талабларга мувофиқ жараёнлар ва маҳсулот (шунингдек, харид қилинаётган маҳсулотлар) сифатини доимий таъминлаш ёрдам берувчи чора-тадбирларни ўтказиш;

е) **сифатни яхшилаш** – амалдаги сифат даражасини оширувчи, маҳсулот сифатига ва маҳсулотнинг тан нархига ҳамда жараёнларга таъсир этувчи барча турдаги фаолиятлар бўйича чора-тадбирлар (усуллар, йўллар, лойиҳалар)ни ишлаб чиқишни қамраб олади.

1.6. Тизимли сифатни бошқаришнинг хусусиятлари

Сифат ва сифатга талаблар. Сифат - мураккаб ва динамик тушунчалар тоифасига киради. Сифат объектлари нафақат маҳсулот ёки хизматлар бўлмасдан ишлаб чиқариш ва сотиш соҳаларидаги барча комплекс тушунчалар бўлиб ҳисобланиб ва уни баҳолаш мумкин (3.8-расм).

Сифатнинг динамик тоифадалигини маҳсулот ва хизматларга талабларни, эҳтиёжларни жуда тезлик билан ўзгариши билан тушунтириш мумкин. Гоҳида бугун учун мувофиқ бўлган маҳсулот, эртага сотиб олувчиларнинг эҳтиёжини қониқтириши учун етарли бўлмаслиги яъни етарли сифат даражасида бўлиши мумкин.

Сифатга таъриф ISO 8402 халқаро стандартида келтирилган бўлиб, у қуйидагича:³

Сифат – объектнинг унинг ўрнатилган ва кутилаётган эҳтиёжларни қаноатлантирувчи хусусиятларига тааллуқли тавсифлар (алоҳида баён этилаётган ва қаралаётган жараён, маҳсулот, ташкилот, тизим ёки уларнинг ихтиёрий комбинациялар)ининг мажмуасидир.

Объект сифатини аниқлаш учун қуйидагилар зарур:

- Эҳтиёжларни таҳлил қилиш асосида объектнинг талаб этилаётган тавсифларини ўрнатиш.

- Объектнинг ҳақиқатдаги тавсифларини аниқлаш.

- Объектнинг талаб этилган ва ҳақиқатдаги тавсифларини солиштириш лозим.

Эҳтиёжларни ўрнатиш учун уларни тавсифлаш лозим. Сифатни аниқлашда ўрнатилган ва кутилаётган эҳтиёжларга бўлинади (3.9-расм)

³ Таъриф ISO 8402:1994 “Сифатни бошқариш ва сифатни таъминлаш. Луғат.” халқаро стандартига мувофиқ келтирилган.

Ўрнатилган эҳтиёжлар қонуний ҳужжатлар, стандартлар, фармойишлар, буюртмалар, шартномалар, техник шартлар, етказиб бериш ва бошқа ҳужжатлар қайд этилган бўлади. Ўрнатилган эҳтиёжларга контрактузишда келтирилган талаблар, атроф-муҳитни ҳимоялаш шароитларини бажариш учун ёки хавфсизликга тааллуқли қонунчилик талабларини мисол қилиб келтириш мумкин. Кўпчилик ўрнатилган талабларни бажарилмаслиги, турли хил (маъмурий, ҳуқуқий) жавобгарликларга олиб келади.

Кутилаётган эҳтиёжлар белгиланиши ва аниқланиши лозим. Одатда, барқарор хоҳишлар қаторида муайян шаклланмаган истакларни, ўзида кутилма ва хоҳишларни англаш, фаҳмлаш шаклларида бўлади. Масалан, кутилаётган эҳтиёжларга тааллуқли бўлган объектлар сифатида корхонанинг ташкилий тузилмасини соддаликнинг йўқлиги ва ходимларнинг иш натижалари ва юқори тезликда уларнинг ойлик маоши алоқадорлигининг қонунияти, амалдаги бошқаришнинг натижавийлиги. Кутилаётган эҳтиёжларга эстетик талаблар, маҳсулотнинг модага мослиги, истеъмочиларнинг одатлар, миллий ва маданий хусусиятлар ва бошқалар киради.

Сифатни акс эттириш тамойили. Товар (маҳсулот, хизмат)лар бир неча қатор жараёнларнинг натижасида юзага келади. Бу ҳар бир жараёнларнинг сифати сифат натижасига таъсир этади.

Тизимнинг элементлари бўлган барча жараёнлар ишчи ҳолатда бўлиши таъминланади. Бу тизимни қуриш сифати ва унинг ишчи ҳолати механизми уни ташкил этувчи жараёнлар сифатида акс этади (3.10-расм). Натижа сифати тизим, уни бирлаштирувчи жараёнлар сифати ворислиги асосида амалга оширилади.

3.10-расмдан кўришиб турибдики, якуний натижа (маҳсулот, хизмат) сифати жараёнлар (харид қилиш, маркетинг, лойиҳалаштириш, ишлаб чиқариш ва х.к. жараёнлар) сифати ворислигида ва ташкилий-бошқарув тизим сифатида амалга оширилади.

Сифатни акс эттириш тамойили сифат менежментининг асосий тамойилларидан бири бўлиб ҳисобланади. Якуний маҳсулот, хизматнинг сифатини бошқариш барча тизимлари сифатини бошқариш орқали амалга оширилади. Тизим сифати жараёни сифатида ва ўз навбатида натижа сифатида акс эттирилади.

Натижа сифатига талабларни акс эттириш тамойилига мувофиқ корхона фаолияти жараён сифатига талабларга ва ташкилий-бошқарув тизим сифатига талаблар асосида амалга оширилади (1.11-расм).

Сифат жараёнларга маҳсулот сифатида, нафақат технологик жараёнлар балки, ташкилий, бошқарув ва бошқа жараёнлар сифатида акс эттирилади. Жараёнлар сифати қўплаб омилларга боғлиқдир. Масалан, ишлаб чиқариш жараёнлари сифати, қурилмалар, технология сифати билан таъминланади, ходимлар малакаси ва бошқаларга боғлиқ. Бошқарув жараёнининг сифати рағбарнинг билими ва тажрибасига, қўллаётган бошқарув усуллари сифатига боғлиқ бўлади. Тизим сифати рационал ташкилий тузилма, жавобгарликларни тўғри тақсимлаш, таъсир этиш механизмлари ва бошқалар билан таъминланади.

Сифат ҳалқаси (ҳаётий цикл тамойили). Маҳсулотнинг ҳаётий цикли модели ёки “сифат ҳалқаси” маҳсулотнинг сифат кўрсаткичларини шакллантириш ва ўзгаришининг асосий босқичларини таҳлил қилиш асосида қурилган. Моделнинг асосини маҳсулотнинг сифат кўрсаткичларига сифатни акс эттирувчи фаолият турларининг кетма-кетилик занжирини ташкил этади (1.12-расм). Маҳсулотнинг тавсифларини сифат ҳалқасини ташкил этувчиларига таъсир этиш йўли билан ўзгартириш мумкин.

Сифат ҳалқаси – истеъмолчиларнинг эҳтиёжларини ниқлашдан бошлаб то уларнинг қаноатланганлигини баҳолашгача бўлган турли босқичларда сифатга таъсир қилувчи ўзаро боғлиқ фаолият турларининг концептуал моделидир.

Сифат ҳалқаси якуний натижа сифатига, жараёнлар сифатини навбатма-навбат акс эттирилганлигини аниқ кўрсатади. Умуман сифат натижаси лойиҳа, ишлаб чиқариш ва эксплуатация сифатларининг йиғиндиларини ўзида намоён этади (1.1-жадвал).

1.1-жадвал

**Натижалар сифатига ҳаётий цикл жараёнлари сифатининг акс
эттирилиши**

Ҳаётий цикл жараёнлари сифати	Натижалар сифати
Маркетинг ва лойиҳалаштириш жараёнлари сифати	⇒Мехнат маҳсулотларини лойиҳаси сифати
Ишлаб чиқариш жараёнлари сифати	⇒Мехнат маҳсулотларини ишлаб чиқариш сифати
Эксплуатация жараёнларининг сифати	⇒Мехнат маҳсулотларининг эксплуатация сифати

Маҳсулот сифати истеъмол соҳасида ўзгариши, ишлаб чиқариш соҳасида режалаштирилади ва шакллантирилади.

Лойиҳалаш сифати маҳсулот *сифатини режалаштириши* жараёнларида акс этади. Маҳсулотни режалаштириш маркетинг тадқиқотлари жараёнидан бошланади. Маркетинг тадқиқоти сифати – бу маҳсулотнинг келгусидаги сифатини аниқлаштирувчи биринчи омилдир. Сифатни режалаштириш маҳсулотни лойиҳалаштириш жараёни ва жараёнларни ишлаб чиқиш жараёнларида давом этади.

Ишлаб чиқариш сифати маҳсулот *сифатини шакллантириши* жараёнларда ўз ифодасини топади. Режалаштирилган сифатнишакллантириш материалларни сотиб олишдан бошланиб, истеъмолчига маҳсулотни тақдим этиш ҳолати билан якунланади. *Маҳсулот сифатни шакллантириши*

маҳсулотни режалаштирилган тавсифларини шакллантириш билан тенг қийматга эга эмас. *Маҳсулотни режалаштирилган тавсифларини шакллантириш* ишлаб чиқаришни технологик занжири билан биргаликда тугатилади. Маҳсулот сифати истеъмолчиларни қаноатланганлиги билан аниқланади, шунинг учун бу нафақат ишлаб чиқарилаётган маҳсулот тавсифларига боғлиқ, балки, қадоқлаш сифатига, ўз вақтида етказиш, сотиш сифатига боғлиқдир. *Маҳсулот сифатини шакллантирувчи* фаолият турларига харид, ишлаб чиқариш (хизмат кўрсатиш), тайёр маҳсулотни текшириш, қадоқлаш ва сақлаш, сотиш ва олди-сотди, монтаж ва эксплуатацияга тақдим қилиш фаолиятлари киради.

Эксплуатация сифати маҳсулот сифатини ўзгариш жараёнларида намоён бўлади. *Эксплуатацияда бўлган маҳсулот сифатига* эксплуатация, сервис хизмат кўрсатиш ва таъмирлаш ишларини олиб бориш жараёнларининг сифати таъсир кўрсатади (3.13-расм).

Эксплуатация тажрибаси келгусида маҳсулотни такомиллаштириш учун зарур бўлиб ҳисобланади.

Ҳаётий циклининг охириги босқичи иккиламчи қайта ишлаш ёки утиллаштириш бўлиб ҳисобланади. Бу жараёнларнинг сифати экологик, санитар ва бошқа нормалар билан белгиланади.

Бундай тугалланувчи жараён модели сифат ҳалқаси деб аталади. Юқорида келтирилган барча турдаги фаолиятлар сифат ҳалқаси моделини ташкил этиб, яқуний натижа сифатига бевосита таъсир этади.

2- амалий машғулот

ISO 9000 серияли стандартлари талабларига мувофиқ сифат менежменти тизимлари

Машғулотнинг асосий мақсади –Халқаро ISO 9000 серияли стандартлари талаблари ва сифат менежменти тизимлари тажрибасини ўрганиш.

Масаланинг қўйилиши

Машғулот вазифалари:

- Сифат менежменти тизимининг зарурияти, мақсади ва вазифаларини ўрганиш.
- ISO 9000 серияли стандартларининг пайдо бўлиши.
- ISO 9000 серияли стандартларнинг қисқача тавсифини ўрганиш.
- Сифат менежменти тизими тамойилларини таҳлил қилиш.

2.1 Сифат менежменти тизимининг зарурияти, мақсади ва вазифалари *?ISO стандартларининг пайдо бўлиши бизга нима берди?*

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

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

?Нега энди уларни жорий қилиш керак? Улар бозор шароитларида нимани беради?

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

Мазмунли товарлар: бозорда сезиларли даражада талаб ва таклаифларни ўсиши.

Итсеъмолчиларни хабардорлиги: итсеъмолчи ҳақ, одатда, у нимани хоҳлашини билади.

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

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

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

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

Ўтказиш муддати. Кўп ҳолатларда бу омил нархлашдан ҳам кўпроқ аҳамиятга эга.

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

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

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

?Истеъмолчи ишончини қозонишнинг асосий омил нимада деб ўйлайсиз?

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

Бозорда барқарорлик давомийлигига ва пешқадамликка интилиш учун қуйидаги зарур:

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

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

– сифат тизимини қўллаш ва уни такомиллаштириш.

?ISO 9001:2008 стандартини жорий қилиш ташкилотларга қандай имконият яратади?

ISO 9001:2008 стандартини жорий қилиш ташкилотларга муайян имкониятларни беради ва уни қуйидаги шаклда синфлаш мумкин:

1) ТАШКИЛИЙ:

- мунтазамли бошқариш;
- жавобгарлик ва ваколатларни аниқ тақсимлаш;
- жараёнлар ва ишларни кўзда тутилгандек ўзаро фаолияти;
- стратегик бошқариш учун юқори раҳбариятни тайинлаш.

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

2) ИҚТИСОДИЙ:

– меҳнат самарадорлигини ошириш, ресурслардан фойдаланишини оптималлаштириш;

– «яширин ишлаб чиқариш»ни қисқартириш – номувофиқликни бартараф қилишга харажатлар;

– ишлаб чиқаришда яроқсиз қурилмалар, асбоб-ускуналар ва ўлчаш воситаларидан қўлланилишидан иқтисодий зарарларни қисқартириш;

– турли хил номувофиқликлар билан боғлиқ компания қарз тўловлари, жарималар ва истеъмолчилар томонидан шикоятларни қисқартириш;

– сотув бозорини кенгайтириш.

3) ОБРЎ - ЭЪТИБОРЛИЛИГИ:

– барча қизиқувчи томонларнинг кўз ўнгида обрўсининг яхшиланиши;

– истеъмолчиларига содиқлигини қўлга киритиш;

– ходимлар одоб-ахлоқини ошириш, психологик муҳитни яхшилаш;

- таъминотчилар билан муносабатни яхшилаш;
- сифат бўйича танловларда қатнашиш вазиятларини кучайиши, сифат менежменти соҳасида компания ишларини миллий ва ҳалқаро даражада тан олинниши.

4) СТРАТЕГИК:

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

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

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

Хавфсизликга талаб ва сифатга ихтиёрий бўлмаган эмас, балки, ишлаб чиқаришни юқори ташкиллаштириш билан эришиш. Ташкилотда фойдаланилаётган сифатни бошқариш жараёнлари тизими мавжудлиги, ташкилот ташқи ва ички бозорларда рақобатбардошли бўлиши ва ноишлаб чиқариш йўқотишларни бартараф қилишда фойдаланилади. Бу бозор шароитида ташкилотда керагидан ҳам кўп ишчилар ишлаши ва қачонки фойда ишлар, хизматлар ва маҳсулотларни талаб қилинган хавфсиз ва

сифатли бўлишини таъминлаш ўрни билан ташкилотни бошқарувчи раҳбарият қарашларига тўғридан-тўғри боғлиқ бўлади.

2.2. ISO 9000 серияли стандартларининг пайдо бўлиши

Замонавий иқтисодий ҳолат корхоналар раҳбарларини эътиборни алоҳида ишчилар самарадорлигига эмас, балки корхонани бошқаришга тизимли ёндошишга қаратишга ундамоқда, бунда корхонага, истеъмолчилар талабларига, шунингдек атроф-муҳитни муҳофазаси талабларига мувофиқ бўлган маҳсулот ишлаб чиқариш ёки хизматлар кўрсатишга олиб келадиган кўп жараёнларни уйғунлашган ўзаро алоқаси сифатида қарамоқдалар.

Сифатни бошқариш масалаларига ва истеъмолчиларни максимал қаноатлантириш, талабларни уйғунлаштириш ва фарқларни бартараф қилишга бир хил ёндашиш мақсадида сифатни бошқариш тизимининг муҳим қисми сифатида ISO 9000 сифат тизимига халқаро стандартлар ишлаб чиқилган (2.1-расм). Бу стандартлар сифат тизимига кириши лозим бўлган элементларни тавсифлаб, бироқ уни жорий этиш йўларни қамраб олмаган.

Сифат тизимига минимал талабларни ўрнатиш учун 4 гуруҳли корхона стандартларига бўлинган ва улар қуйидагича:

- маҳсулотни ишлаб чиқариш тўлиқ циклини амалга оширувчи яъни буюм конструкциясини ишлаб чиқишдан бошлаб ва уни истеъмолчиларга хизмат кўрсатишгача бўлган даврдаги фаолият юритувчи корхоналар. Бундай ҳолатларда ISO 9001 стандарти меъёрларидан фойдаланиш тавсия этилади;

- бошқа корxonанинг техникавий ҳужжатлари бўйича маҳсулотларни тайёрловчи корхоналари. Бундай ҳолатларда ISO 9002 стандарти меъёрлари қўлланилади

- фақат якуний маҳсулот сифат назоратига мувофиқлиги бўйича синов лабораториялари ва марказлари. Улар учун ISO 9003 стандарти меъёрлари тавсия этилади;

- хизмат (маъиший, молиявий, юридик, маслаҳат, таълим ва ҳ.к.)

кўрсатувчи корхоналари. Бундай корхоналар учун ISO 9004 стандарти меъёрлари тавсия этилади.

2.3. ISO 9000 серияли стандартларнинг қисқача тавсифи

?ISO 9000 туркумли стандартлари асосини қайси стандартлар ташкил этган?

ISO 9000 туркумли стандартлари асосини тўртта стандарт ташкил этади ва булар қуйидагилар:

ISO 9000 – стандарти, атамалар ва шу билан бирга сифат менежменти концепцияси;

ISO 9000 стандарти сифатни бошқариш бўйича стандартлар тизими ёки ISO 9000 стандартлар оиласида қўлланиладиган бир қанча фундаментал атамаларни таърифлаб, стандартларни англаш учун асос қилиб олинган ҳолати бўлиб ҳисобланади.

ISO 9001 стандарти сифатни бошқариш тизимига, яъни маҳсулот яратишда сизнинг лаёқатингизни намойиш қилишга имкон бериш, қўлланилаётган меъерий ҳужжатлар ва истеъмолчиларни қондирувчи талабларни ўрнатади.

ISO 9004 стандарти барча қизиқувчи томонлар кутишини ва эҳтиёжларни бажариш шаклида, сифатни бошқариш тизимини доимий яхшилаш бўйича қўллангани тақдим этади. Бу қизиқувчи томонларга истеъмолчи ва сўнги фойдаланувчиларни, корхона ходимлари раҳбарлари ва директорлар, мулкдорлар ва ҳиссадорлар ҳамда жамият тушунилади.

Ташкилот ёки корхонада ISO 9000 серияли халқаро сифат стандартлари асосидаги СБТ жорий қилиш қуйидагиларга имкон яратади:

- корхонани мақсадлари, бошқариш воситалари ва усулларини сифатга йўналтириш;
- маъмурий бошқариш самарадорлиги;
- ишлаб чиқариш давомийлигини қисқартириш;

- корхона бўлинмалари орасида ўзаро алоқани яхшилаш;
- номувофиқликларни олдини олишга эътиборни қаратиш;
- харажатларни камайтириш;
- маҳсулот таннархини камайтириш;
- ишлаб чиқариш самарадорлигини ошириш;
- маҳсулот (хизмат) лар сифати ва рақобатбардошлигини доимий ошириш;
- ташкилот обрў-эътиборини ошириш;
- таъминотчиларни танлаш, баҳолаш ва назорат қилиш;
- ўзгараётган бозор шароитларига тезкор ва самарали ёндошиш;
- истеъмолчилар учун доимий ишончлилиқ кафолатини таъминлаш;
- истеъмолчиларни қаноатланиш даражасини доимо таҳлил қилиш ва ошириш.

2.4. Сифат менежменти тизими тамойиллари

?Сифат менежменти тизимининг тамойилларини баён қилиб беринг?

Сифат менежменти тизимининг “Истеъмолчига мўлжаллаб иш қилиш” тамойили.

Ташкилот ўзининг истеъмолчиларига тобе бўлади ва шунинг учун уларнинг жорий ва келгусидага эҳтиёжларини тушуниши ва уларнинг талабларини бажариши ва кутганларига эришишини таъминаши лозим.

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 тушуниши ҳамда билиши лозим.

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

Сифат менежменти тизимининг “Раҳбарнинг пешқадамлиги”

тамойили.

?Сифат менежменти тизимида Раҳбарнинг пешқадамлиги тамоили қай даражада муҳим аҳамият касб этади?

Раҳбарнинг пешқадамлиги

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.

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 ҳсобланади. 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.

Сифат менежменти тизимининг “Раҳбариятнинг пешқадамлиги” тамойилини ISO 10014:2006 “Сифатни бошқариш – молиявий ва иқтисодий фойдалар олиш бўйича кўрсатма” халқаро стандартига мувофиқ қўллаш бўйича схемаси 2.6-расмда келтирилган.

**Сифат менежменти тизимининг “Ходимларни жалб қилиш”
тамойили.**

?Ходимларни жалб қилиш тамоили асосини нима ташкил этади?

Ходимларни жалб қилиш.

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

О'з 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.

Сифат менежменти тизимининг “Жараёнли ёндашиш” тамойили.

Жараёнли ёндашиш.

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

О'з DSt ISO 9000:2009

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

Бунинг учун кўникмани, ананаларни, одатларни ўзгартириш муҳим аҳамият касб этади. Асосан бу ишни процедурлар, йўриқномалар ва қоидаларни ўзгартириб уларни ҳужжатлаштириш керак.

Сифат менежменти тизимининг “Менежментга тизимли ёндашиш” тамойили

“Менежментга тизимли ёндашиш” тамайили сифат менежментининг “Жараёнли ёндашиш” тамайили билан тўғридан-тўғри алоқадорлигини изоҳлаб беринг?

*Менежментга тизимли ёндашиш
Тизим сифатида ўзаро боғлиқ жараёнларнинг аниқланиши,
англанилиши ва менежменти ташкилот ўз мақсадларига
эришишида унинг натижалчилиги ва самарасига хисса қўшади.*

O'z DSt ISO 9000:2009

“Менежментга тизимли ёндашиш” тамайили сифат менежментининг “Жараёнли ёндашиш” тамайили 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.

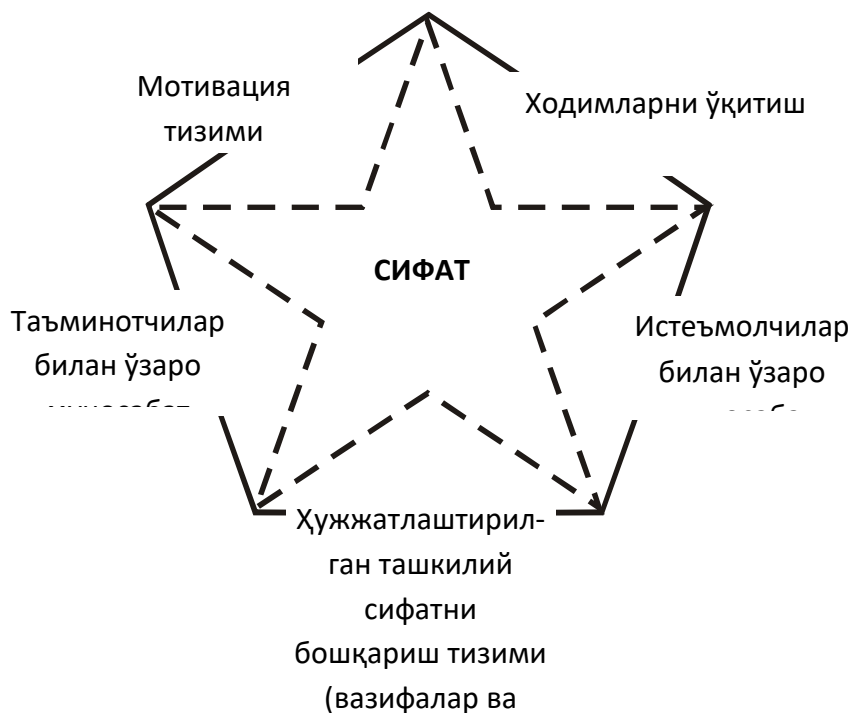


2.7-расм. Сифат менежменти тизимини бошқа менежмент тизимлари билан боғлиқлиги.

“Менежментга тизимли ёндашиш” тушунчасининг ўзини 2.7-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 тўхтамга келиб келишида фойдаланилади ва шундай қилиб, сифат менежменти тамойиллари барча ташкилотларда тизимли қўлланилиши мумкин.

“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.



2.8-расм. СМТни жорий этишда ўзгариш соҳасини намоён этувчи сифат “юлдузи”.

Сифат менежменти тизимининг “Доимий яхшлаш” тамойили.

Доимий яхшилаш.

Ташкилотнинг фаолиятини доимий яхшилашга ўзгармас мақсад деб қаралиши лозим.

О'з DSt ISO 9000:2009

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

нативавийлиги ва самарадорлигини ошириш мақсадида ташкилотнинг ҳамма жойида қабул қилиган чора-тадбирлардир”.

?Сифат тизими ички аудитида қандай объектлар қўрилади?

ISO 9000 серияли стандартларнинг талабларига биноан, сифат тизими ички аудитида қуйидаги объектлар қўрилади:

- а) жараёнларни нативавий ва самарали жорий этилиши;
- б) доимий яхшилаш имкониятлари;
- в) статистик усулларни қўлланилишининг нативавийлиги ва самарадорлиги;
- г) ахборот технологияларидан фойдаланиш;
- д) сифат учун харажатлар тўғрисидаги маълумотлар таҳлили;
- е) ресурслардан фойдаланишнинг нативавийлиги ва самарадорлиги;
- ж) маҳсулот ва жараёнларнинг ишчи ҳолати натижалари ва кутилмалари;
- з) ўлчаш фаолиятининг мослиги ва ишончилиги;
- 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.

“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 тизимининг “Далилларга асосланиб қарорлар қабул қилиш” тамойили

Фактларга асосланган қарорлар қабул қилиш Самарали қарорлар маълумотларни ва ахборотларни таҳлил этишига асосланади.

О’з DSt ISO 9000:2009

Сифат менежменти тизими жараёнларини амалга ошириш бўйича ISO 9001 талаблари ва “Далилларга асосланган қарорлар қабул қилиш” тамойилининг боғлиқлиги 2.1-жадвалда келтирилган.

2.1-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	8.4, 5.5.3

	ва узатиш тизимларининг мавжудлиги	
4	СМТ ишчи ҳолати ва яхшилаш зарурияти тўғрисидаги хисоботларнинг 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

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 яратиш имкониятларини оширади.*

О'z DSt ISO 9000:2009

Агарда таъминотчи билан муносабат ўзаро манафаатлар асосида шаклланса, 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.

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.

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 таъминочи хизматларини ёки бажарган ишларини баҳолаш масаласи мураккаб жараён бўлиб ҳисобланади, яъни бундай маҳсулот турлари махсус алгоритм бўйича баҳоланади.

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 тизимлиликка, 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 бошқарвунинг барча даражаларини тартибга солиш керак.

3 амалий машғулот

КОРХОНА ВА ТАШКИЛОТЛАРДА СИФАТ МЕНЕЖМЕНТИ ТИЗИМИНИ ИШЛАБ ЧИҚИШ, СИФАТ МЕНЕЖМЕНТИ ТИЗАИМИНИ ЖОРИЙ ЭТИШ АФЗАЛЛИКЛАРИ

Ишдан мақсад

Машғулотнинг асосий мақсади – Сифат менежмент тизими ва унинг афзалликлари ўрганиш, сифат менежменти тизими ҳужжатларини ишлаб чиқиш, жараёнларни баҳолаш мезонлари ва усуллари ва жараёнларни ўзаро муносабатларини аниқлаш.

Масаланинг қўйилиши

Машғулот вазифалари:

- Сифат менежмент тизими ва унинг афзалликлари ўрганиш;
- сифат менежменти тизими ҳужжатларини ишлаб чиқиш;
- Жараёнларнинг баёнлари, жараёнларни баҳолаш мезонлари ва усуллари ва жараёнларни ўзаро муносабатларини аниқлаш;
- “Таъминот” жараёнини ўзаро муносабатларини аниқлаш;
- СМТнинг бошқа ҳужжатлари, ҳужжатларга қўйиладиган талаблар.

Ишни бажариш учун намуна

Сифат менежмент тизими ва унинг афзалликлари

“Биз, аввало, иқтисодиётни ислоҳ қилиш ва эркинлаштириш борасидаги ишларимизни янада чуқурлаштириш, унинг соҳа ва тармоқларини таркибий жиҳатдан ўзгартириш бўйича бошланган ишларни жадаллаштиришимиз ва ҳудудларни модернизация қилиш, уларнинг рақобатдошлик даражасини ошириш, экспорт салоҳиятини ривожлантириш масалалари доимий эътиборимиз марказида бўлиши лозим” *Ш.М.Мирзиёев.*

Республикада, аввалом бор хусусий мулкчилик синфини шаклланиши ёки қарор топиши ва мулкчиликка нисбатан бўлган тушунчаларнинг ўзгариши—давлатнинг маҳаллий ишлаб чиқарувчиларининг жаҳон бозорларида мустаҳкам ўринга эга бўлишида муҳим омил бўлди.

?Корхоналарда сифат менежменти тизимини қўллашнинг афзалликлари нимада?

Корхоналарда ҳалқаро стандарт талабларига мувофиқ сифат тизимларининг жорий этилиши рақобат муҳитида корхоналар ютуғининг кафолати ҳисобланади ва корхоналар томонидан ишлаб чиқарилаётган маҳсулотлар рақобатбардошлигини оширишга ва истеъмолчиларни сифатли ва экологик хавфсиз маҳсулотлар билан таъминлаш имконини беради.

Шунинг учун ушбу соҳа бўйича Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси томонидан катта эътибор қаратилмоқда, жумладан:

Мазкур соҳа юзасидан Ўзбекистон Республикаси Президенти ва Вазирлар Маҳкамаси томонидан чиқарилган қарорлар, маҳаллий ишлаб чиқарувчи корхоналарда ҳалқаро сифат тизимларини жорий этиш соҳасининг ҳуқуқий-норматив асоси бўлиб, жумладан, Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Экспорт қилувчи корхоналарни рағбатлантиришни кучайтириш ва рақобатбардош маҳсулотларни етказиб беришни кенгайтириш борасида қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги ПҚ-1731, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2004 йил 22 июлдаги “Корхоналарда ҳалқаро стандартларга мувофиқ сифатни бошқариш тизимларини жорий этиш бўйича тадбирлар тўғрисида”ги №349, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2009 йил 19 июндаги “Республика корхоналарида ҳалқаро стандартларга мувофиқ бўлган сифатни бошқариш тизимларини жорий этишни кенгайтиришга доир қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги №173 ҳамда Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2006 йил 29 августдаги “Корхоналарда ҳалқаро стандартларга мувофиқ сифатни бошқариш тизимларини жорий этиш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги №183 қарорларида солиқ, божхона,

маҳсулотларни экспорт жараёнлари ва банк хизматлари бўйича ишлаб чиқарувчи корхоналарнинг имкониятларини янада кенгайтириш мақсадида катор имтиёз ва қулайликлар берилган.

Ўзбекистон Республикаси Солиқ Кодексининг 356-моддасига асосан солиқ солинадиган база янги технологик ускуналар сотиб олишда, сифатни бошқариш тизимларини жорий этиш ва маҳсулотни ҳалқаро стандартлар талабларига мувофиқ сертификатлаштиришда камайтиради.

Бугунги кунда сифат тизимларини сертификатлаштириш идоралари сонини 27 та етказилиб, шундан 8 та сертификатлаштириш идораларини ҳалқаро даражада аккредитациядан ўтказилди. Ушбу ишларни ривожлантириш мақсадида қўшимча равишда 2 та ҳудудий марказлари (Андижон ва Самарқанд) қошидаги сифат тизимларини сертификатлаштириш идораларини ҳалқаро аккредитациядан ўтказиш учун Туркиянинг ТУРКАК томонидан 2017 йилнинг 1-чорагида ҳалқаро даражада аккредитациядан ўтказиш режалаштирилди.

3.1-расм. Ўзбекистон Республикаси вилоятт ва шаҳар кесимида сертификатланган корхоналар сони.

Республикада 17155 та ишлаб чиқарувчи корхоналар мавжуд бўлиб, шундан 3306 таси сертификатлаштирилди. Агентлик томонидан 3306 та корхоналарга жами 3431 та мувофиқлик сертификатлари расмийлаштирилган бўлиб, шундан ISO 9001 - 3134 та, ISO 14001 - 54 та, OHSAS 18001 - 68 та, ISO 22000 - 72 та, ISO 50001 - 11 та, ISO/TS 16949 - 34 та ва GMP - 9 та ва уйғунлашган МТни 55 та ташкил этади.

Бу кўрсаткич Республика ҳудудлари ва иқтисодиёт тармоқлари кесимида.

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2015 йил 19 октябрдаги «2020 йилгача бўлган даврда Сифат миллий инфратузилмасини ривожлантириш Дастурини тасдиқлаш тўғрисида»ги 298-сонли қарори юзасидан 2016 йилда режалаштирилган 785 та (Вазирлар Маҳкамасининг Комплекслари кесимида 136 та ва худудлар кесимида 649 та) корхоналар халқаро стандартлар асосида сертификатлаштирилди.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2015 йил 24 апрелдаги ПФ-4720-сон фармонида асосан 2016 йилда худудлар кесимида сифат тизимларини жорий этиш бўйича белгиланган жами 118 та акционерлик жамиятларида тўлиқ халқаро стандартлар жорий этилди ва сертификатлаштирилди.

Шунингдек, Агентлик раҳбарияти томонидан тадбиркорлик субъектларига бир мунча қулайликларни йўлга қўйиш учун «Менежмент тизимларини сертификатлаштириш тартиби тўғрисида»ги Низом ишлаб чиқилди ва Адлия вазирлиги томонидан 2754-сон билан давлат рўйхатидан ўтказилди. Мазкур низомга асосан корхоналарда жорий этилган сифат менежменти тизимларини мувофиқлигини тасдиқлаш юзасидан расмийлаштирилган мувофиқлик сертификатларининг амал қилиш муддати 3 йилдан 5 йилга узайтирилди.

Республика худудлар кесимида жами 828 экспортёр корхоналарининг 202 таси сертификатлаштирилиб, шундан 151 таси миллий даражада, 51 таси халқаро даражада сертификатлаштирилди.

Бундан ташқари ҳозирда қолган 626 та экспортёр корхоналарда сифат тизимларини жорий этиш ишлари йўлга қўйилиб, ушбу корхоналарнинг 54 таси халқаро даражада тан олинган DQS, Cert International, SGS, Astraia Management ва O'zTMM сертификатлаштириш идоралари томонидан сертификатлаштирилди.

СМТ процедура ҳужжатларини ишлаб чиқиш

ISO 9001:2008 стандарти талаблари бўйича ташкилотда қуйидаги 6 фаолият тури учун “ҳужжатлаштирилган процедуралар” ишлаб чиқиши 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 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.

Процедура ҳужжатларини ишлаб чиқиш.

Ҳужжатлаштирилган процедурада олтига асосий саволга жавоб бўлиши керак:

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

Жараёнларнинг баёнлари, жараёнларни баҳолаш мезонлари ва усуллари ва жараёнларни ўзаро муносабатларини аниқлаш

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.

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 (3.3-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 кўшимча ҳужжатлар, масалан, жараёнда ҳавола қилинган шакллар билан тўлдирган ҳолда жараённи алоҳида ҳужжати сифатида ишлатиш мумкин.

3.1-жадвал

Қуйидаги жараён (фаолият) ни баён қилиш бўйича ҳужжатлаштирилган процедурани тўлиқ таркиби (тавсиявий) келтирилган

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

	кўлланилишини кўрсатиш керак.
3. Атамалар ва таърифлар	Ҳужжатга киритилган/кўрсатилган атамалар ва уларнинг таърифларини алфавит тартибида тушунтрилиши кўрсатилади.
4. Қисқартиришлар ва символлар	Ҳужжат матнида кўлланилган 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	<p>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.</p> <p>Баён қилиш даражаси бажариладиган фаолият ёки жараёни мураккаблиги ва ўзига хос хусусиятларига, кўлланиладиган усуллар ва ходимлар кўникмаларига боғлиқ.</p>
6.1 Умумий қоидалар	<p>Умумий қоидалар бўлимида жараён (фаолият) ни умуман ёки жараёни 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 (жараёни

6.2 Жараён (фаолият) ни бажарилиши кетма – кетлиги ва босқичлари

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 мўлжаланган) ва таъминотчилар (кириш маълумотлари кимдан келади) ўзаро муносабатлари;

1. Бу ерда иш жараёни (фаолият) ни бориши қисқа шаклда ҳужжатлаштирилади, жараён (фаолият) ни сифатли бажариш учун зарур бўлган амаллар ва талаблар баён қилинади.

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 кўшган ҳолда, нима, ким томонидан ва қачон қилиниши керак.

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 хаволалар билан чекланади, ҳужжатда эса кўпроқ

	<p>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. 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 расмийлаштириладиган (юрителидиган) ҳужжат номи (шакли) кўрсатилади.</p> <p>Кўрсатилган ҳаракатларни бажариш учун жавобгар маъсул шахс, бўлинма ёки бўлим кўрсатилади.</p> <p>3. Жараён (фаолият) ни ўзаро муносабатлари жараённи бошқа жараёнлар билан ўзаро алоқаси</p>

	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 хужжатлари	Процедура ва иловаларда ҳавола қилинган барча хужжатларни санаб ўтиш керак
9 Тарқатиш	Бўлимда хужжат 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 жараёни самарадорлигини таъминлайдиган етказиб берувчиларни танлаш усуллари белгилашимиз зарур.

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

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

3.2-жадвал

Жараёни 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
---	--	--------------------	-------------------------

3.3-жадвал

“Таъминот” жараёнини ўзаро муносабатларини аниқлаш

1. “Таъминот” жараёнини киришлари

Қайси жараёндан	Кириш маълумотлари параметрлари	Кириш маълумотлари ни 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 маълумотлари параметрлари	Кириш маълумотлари ни тақдим қилиш шакли	Тақдим қилиш даврийлиги	Тақдим қилиш учун жавобгар
Товарларни сақлаш жараёнига	Товарлар	Счет – фактура	Келтирилишига қараб	Таъминот бўлими бошлиғи
Барча жараёнларга	Товарларни сотиб олишга шартномаларни келишиш	Шартнома, техникавий тавсифлар бўйича шакл	Талабномалар бўйича	Таъминот бўлими бошлиғи

СМТнинг бошқа ҳужжатлари

4.2 Ҳужжатларга қўйиладиган талаблар

4.2.1 Умумий талаблар

Сифат менеджменти тизимининг ҳужжатлари:

г) жараёнларни самарали режалаштириш, амалга ошириш ва уларни бошқариш учун ташкилотга керак бўлган ҳужжатлар;

ISO 9001 стандартида бу банд талабларини бажариш учун қандай аниқ ҳужжатлар кераклиги тўғрисида айтилмаган, аксинча, ташкилотни ўзи керакли ҳужжатларни аниқлаши тавсия қилинади. Одатда, ташкилотларда жараёнларда иштирок этувчи кўп турли ҳужжатлар мавжуд. Масалан, технологик йўриқномалар, регламентлар, лавозим ва ишчи йўриқномалари, турли журналлар, корхона стандартлари, бўлимлар тўғрисида низомлар ва х.к. Уларни барчасини СМТ га киритиш ва баъзи жойларда жараёнларни баён қилишда уларга хаволалар қилиш керак. Аммо, қандайдир ҳужжатларни СМТ киргазишдан олдин, уларни процедуралар ва стандарт талабларини

хисобга олган ҳолда кўриб чиқиш ва зарур бўлганда тегишли ўзгартиришлар киритиш даркор.

Масалан, деярли ҳамма корхоналарда ходимларни мажбуриятларини аниқлаш учун мўлжалланган лавозим йўриқномалари мавжуд. Стандарт лавозим йўриқномалари бўлишини талаб қилмайди, лекин стандартда ходимларга тегишли баъзи талаблар мавжуд. Лавозим йўриқномаларини ишлаб чиқиш тўғрисида қарор қабул қилишдан аввал, стандартни бу масалаларига тегишли бандлари талабларини белгилаш ва сўнг бу талабларни тўлиқ акс эттирадиган йўриқномаларни ишлаб чиқиш керак.

4- амалий машғулот

Сертификатлаштириш ишларини ташкиллаштириш. “Жойида” аудит ўтказиш ва аудит натижалари бўйича далолатномани тайёрлаш

Ишдан мақсад – Сертификатлаштириш ишларини ташкиллаштириш, Теширилаётган ташкилот СМТ ҳужжатларини таҳлили. Аудит ўтказиш бўйича билимларни шакллантириш.

Масаланинг қўйилиши

Машғулот вазифалари:

- Сертификатлаштириш ишларини ташкиллаштириш;
- Теширилаётган ташкилот СМТ ҳужжатларини таҳлили;
- “Жойида” аудитга тайёрлаш;
- “Жойида” аудит ўтказиш ва аудит натижалари бўйича далолатномани тайёрлаш;
- Сертификатлаштиришни тугатиш, рўйхатга олиш ва СМТ мувофиқлик сертификатини топшириш;
- Сертификатлаштирилган СМТ инспекцион назорати.

Ишни бажариш учун намуна

4.1 Сертификатлаштириш ишларини ташкиллаштириш

?Сертификатлаштириш ишларини ташкиллаштириш нимадан бошланади?

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

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

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

- сертификатлаштириш идораси аккредитация соҳасида СМТ қўлланиш соҳасини мувофиқлигини баҳолаш;

- аудитни режалаштириш учун зарурий маълумотларни сертификатлаштириш идорасида тақдим қилиш (ташкilotни 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 жўнатишган мурожаат-хатини йўллаш вақтида сертификатлаштиришни ўтказиш имкониятларни 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 сертификатлаштиришни ўтказишга шартнома тузиш.
Ижобий хулоса билан қабул қилинган мурожаатнома СМТ сертификатлаштириш идораси ва буюртмачи билан шартнома имзолайди.

Шартнома тузилгандан сўнг сертификатлаштириш идораси сертификатлаштириш ўтказишда стандартлаштириш бўйича тавсияларда келтирилган, 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 руҳсат этилади (4.1-расм).

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

?Сертификатлаштириш бўйича комиссия таркибига кимлар жалб этилиши мумкин?

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 таркиби ва иштирокчиларини аниқлашда қуйидагиларни ҳисобга олиш зарур:

- аудит мақсади, соҳаси ва мезонини;
- аудит ўтказиш муддатини;
- ташкилот иқтисодий фаолияти тури (турлари)ни;
- текшириладиган 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;
- сертификатлаштириладиган ташкилотдан комиссия аъзоларини мустақиллигини таъминлаш;
- текширилаётган ташкилот билан комиссия аъзоларини натижали ўзаро фаолияти имкониятларини;
- аудит тилини.

4.2. Теширилаётган ташкилот СМТ ҳужжатларини таҳлили

?СМТ ҳужжатларини таҳлили амалга оширилиши ва комиссия хулосаси берилиши тартиби бўйича фикрингизни билдиринг?

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

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 рамий равишда расмийлаштириш билан ниҳоясига етказилиб, бунда аниқланган ҳамда топилган камчиликлар СМТ аудитини “жойида” ўтказиш мукин ёки мумкин эмаслиги хулосада келтирилади.

Ҳисобот комиссия раиси ва аъзолари имзолари билан ўтказилган таҳлил сертификатлаштириш идораси текширилаётган ташкилотга кечиктирилмасдан “жойида” аудит ўташидан 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 (4.2-расм).

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

4.3. “Жойида” аудитга тайёрлаш

СМТ аудитини “жойида” ўтказиш мумкин ёки мумкин эмаслиги тўғрисидаги хулоса ким томонидан берилади?

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

- текширилаётган ташкилот билан маълумотларни алмашини йўлларини аниқлаш;
- келишилган тартибда мувофиқ ҳужжатларга руҳсатлар;
- ишлаб чиқариш майдонларига экспертлар фаолияти хавфсизлигини таъминлаш процедурасини келишиш;
- текширилаётган ташкилот вакилларини (шахс, экспертларни кузатувчиларни), аудитда қатнашувчиларни қабул қилишни аниқлаш.

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 хулосасини;
- 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;
- текширилаётган ташкилот вакиларини идентификациялаш (шахс, экспертларни кузатиш);
- махфийлик талабларни.

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 нечта 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;

- номувофикликни балнқасини рўйхатга олиш ва кўриб чиқиш.

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

4.4 “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 мажбуриятлари нималардан иборат бўлиши лозим?

Дастлабки йиғилиш пайтида комиссия раиси мажбур:

- қатнашчиларга аудит ўтказишда комиссия билан уларга бириктирилган ишларни таништириш;

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

- аудит процедураси ва усули билан қисқача таништириш;

- аудит танланма тариқасида 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 номувофиқлик 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 алмашиниши 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 кўлланма, 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;
- отказувчилар 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 олинган 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 хужжатлари эътибор билан кўриб чиқилиб ва классификацияланади ва номувофиқлик даражаси кўриладиган аудит объекти боғлиқ бўлмаганлигини комиссия билан келишилади.

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 қандай ишлар амалга ошириши лозим?

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 номувофиқлик 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 номувофиқлик ва камчиликлар тўлдирилган бланка;

- аудит давомида бартараф қилинган номувофиқликларни тасдиқловчи ёзувлар;

- турли баённомалар (уларнинг асли).

Далолатномага қўйидагилар 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.

Изоҳ – 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.

4.5. 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 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.

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.

4.6. 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 ойлар 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 О'з 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 (нормувофиқликлар, сертификатдан фойдаланишда тартиб бузарликлар бўлмаса ва мувофиқлик белгисини тўғри қабул қилган) сертификатлаштириш идораси мувофиқлик сертификатни амал қилиш муддатини тасдиқлаш тўғрисида қарор қабул қилади. Ҳиловада қарор шкали келтирилаган.

Агар инспекцион назоратда олдинги ўтказилган инспекцион назорат бўйича аниқланган нормувофиқликни бартараф этиш бўйича режалаштирилган тузатиш ҳаракатлар бажарилмаганлиги топилса, сертификатлаштириш идораси берилган сертификатни уч ой муддатда тўхтатиш тўғрисидаги қарорни расмийлаштиради.

5- амалий машғулот

Сифат менежменти тизимида ахборот технологияларни

қўлланилиши

Ишдан мақсад

Машғулотнинг асосий мақсади – Сифат менежменти тизимида ахборот технологияларни қўлланилишининг афзалликлари, сифат

менежменти тизимини ахборот технологиялари ёрдамида бошқаришнинг замонавий ҳолатини ўрганиш.

Масаланинг қўйилиши

Машғулот вазифалари:

- Ахборот технологиялари тизими;
- Сифат менежменти тизимини ахборот технологиялари ёрдамида бошқаришнинг замонавий ҳолати;
- Сифат менежменти тизими жараёнларини тавсифлашда компьютер технологиялар концепциясидан фойдаланиш;
- Сифат менежменти тизимида маълумотлар базасини Microsoft Access дастурида яратиш;
- Сифат менежменти тизимида ISOratnic дастуридан фойдаланиш.

Ишни бажариш учун намуна

5.1 Ахборот технологиялари тизими

?Сифат менежменти тизимида ахборот технологиялари нечоғли муҳим деб ўйлайсиз?

Асосий тушунча ва таърифлар. “Тизим” атамаси юнонча “systema” сўзидан келиб чиққан бўлиб, ўзаро боғланган ва белгиланган яхлитлик, бирликни ташкил қилувчи қисмлар ёки кўпгина элементлардан ташкил топган бир бутунликни билдиради.

Ахборот технологиялари – билимлар кўринишидаги ахборотларни ишлаб чиқиш, сақлаш, узатиш ва фойдаланишнинг машиналаштирилган усуллари дир.

Улар икки асосий элемент – машинавий ва инсонийни ўз ичига олади, бунда кейингиси асосий бўлади.

Ахборот тизимлари ахборот ва ахборот технологиялари каби жамият пайдо бўлга н вақгдан буён мавжуд, чунки унинг ҳар қандай ривожланиш

босқичида бошқарувга эҳтиёж бўлади. Бошқарув учун эса тизимлаштирилган, олдиндан тайёрланган ахборот талаб қилинади.

Ахборот тизими бошқарув хизматлари ходимларига ахборотли хизмат кўрсатувчи тизим сифатида ахборотларни жамлаш, сақлаш, узатиш ва ишлаб чиқиш бўйича технологик вазифани бажаради.

Бошқарув учун тизимлаштирилган, олдиндан тайёрланган ахборот талаб қилинади.

?Ахборот тизимидаги ишлар қандай мақсадда қўлланилади?

Ахборот тизимидаги ишлар қуйидаги мақсадда олиб борилади:

- ахборотга бўлган эҳтиёжни аниқлаш;
- ахборот тўплашни амалга ошириш;
- ташки ёки ички манбалардан ахборот келишини амалга ошириш;
- ахборотни қайта ишлаш, унинг тулиқлиги ва аҳамиятини баҳолаш ҳамда уни қулай кўринишда тақдим этиш;
- истеъмолчиларга тақдим этиш ёки бошқа тизимга узатиш учун ахборотни чиқариш;
- йўналишларни баҳолаш, башоратларни ишлаб чиқиш, муқобил қарорлар ва ҳаракатларни баҳолаш, стратегияларни ишлаб чиқиш учун ахборотлардан фойдаланишни ташкил этиш;
- мазкур ташкилот ходими қайта ишлаган ахборотлар бўйича тесқари алоқани ташкил этиш, келадиган ахборотларни тузатишни амалга ошириш.

Ҳар қандай ташкилот учун ахборот эҳтиёжини аниқлашдан тортиб то ахборотдан фойдаланишгача бўлган тизим ишининг кетма-кетлигини белгилаш энг муҳим масала саналади. Бу ўринда гап, ташкилотда ҳал этиладиган масалаларни турларга ажратиш, ахборотларни олиш, қайта ишлаш ва фойдаланиш даврийлигини белгилаш, келадиган ва чиқадиган ҳужжатларни стандартлаш, ахборотларни қайта ишлаш тартибини стандартлаш тўғрисида кетаяпти.

5.2. Сифат менежменти тизимини ахборот технологиялари ёрдамида бошқаришнинг замонавий ҳолати

?Маҳсулотлар сифатини бошқаришда ахборот технологияларини тадбиқ қилишнинг афзалликлари тўғрисида нималарни биласиз?

Сифат менежментида ахборот технологиялари – ахборот технологияларини чуқур билган ҳолда замонавий ҳисоблаш машинаси ёрдамида сифат бошқарув тизимларини яратиш, жорий этишда, амалиётга тавсия этишда, илмий тадқиқотларда ва ҳисоблаш ишларини бажариш учун зарур бўлган ва йўналиш бўйича таълим стандарти талаб қилган билимлар, кўникмалар ва тажрибалар даражасини таъминлашни ўргатади.

XXI аср мисли кўрилмаган тезкор гуллаб-яшнаш асри бўлаяпти. Бунда ахборотларсиз ишлаб чиқариш ривожланишини тасаввур этиб бўлмайди. Бу, компьютерлар ва ахборот тизимлари, маҳаллий ва глобал тармоқлар, интернетнинг умумжаҳон тармоғи, мултимедиали технологиялар ва хоказоларни ўз ичига олади.

Ўзбекистонда ҳозирда энг асосий ва долзарб масалалардан бири ҳисобланган сифат тушунчаси ва уни таъминлашнинг бошқарилишини ахборот технологиялари ёрдамида ташкил этиш асосий вазифалардан бири ҳисобланади.

?Ишлаб чиқаришни бошқаришнинг ажралмас қисми сифатида сифатни бошқаришнинг муҳим принципларига нималар киради?

Маҳсулот ишлаб чиқаришни бошқаришнинг ажралмас қисми сифатида сифатни бошқаришнинг муҳим принциплари қуйидагилардан иборат:

- маҳсулот сифатини ошириш: режалилиги, ишлаб чиқариш ва бошқаришни самарадорлиги;
- ҳамма турдаги ишларни максимал стандартлаштириш.
- маҳсулот ҳаётий циклининг ҳамма босқичларида маҳсулот сифатига таъсири.

Ахборот таъминоти - ахборот тизимларида маълумотлар базасини яратишининг таснифлаш ва кодлаштириш, хужжатлаштиришнинг бир хил

тартибга келтирилган тизимларини ичига олган ахборотни жойлаштириш ва ташкил қилиш бўйича услублар ва воситалар йиғиндисидир. Қабул қилинадиган бошқарув қарорларнинг ишончлилиги ва сифати кўп жиҳатдан ишлаб чиқилган ахборот таъминоти сифатига ҳам боғлиқдир.

Дастурий таъминот-компьютер техникаси воситасида маълумотларни қайта ишлаш тизимини яратиш ва фойдаланиш дастурий воситалари йиғиндисидир. Дастурий таъминот таркибига базавий ва амалий дастурий маҳсулотлар киради.

5.3. Сифат менежменти тизими жараёнларини тавсифлашда компьютер технологиялар концепциясидан фойдаланиш

?Сифат менежменти тизими жараёнларида компьютер технологиялар концепциясининг аҳамияти қандай?

Ўзбекистон Республикаси информатика ва ҳисоблаш техникаси йўналишида жаҳон даражасидаги илмий мактаблар яратгани, уларда тадқиқотлар муваффақиятли олиб борилаётганлиги билан шартли равишда фахрлана олади.

Информатиканинг инсон фаолияти мустақил соҳаси сифатида ажралиб чиқиши биринчи навбатда компьютер техникаси ривожланиши билан боғлиқ. Бунда асосий хизмат микропроцессор техникасига тўғри келади.

Информатикани тор маънода уч ўзаро алоқадор қисмлар - техник воситалар (hardware), дастурий воситалар (software) ва алгоритмик воситалар (brainware) сифатида тасаввур этиш мумкин. Ўз навбатида информатикани ҳам умуман, ҳам қисмлари бўйича турли жиҳатлардан: халқ хўжалиги тармоғи, фундаментал фан, амалий фан соҳаси сифатида кўриб чиқиш мумкин.

Миллий ахборот ҳисоблаш тармоғи давлат алоқа тизими негизида ишлайдиган ва ягона ўрнатилган протоколларга риоя қилиш асосига қурилган давлат ва идоравий хусусиятга эга ахборот ҳисоблаш тармоқларини

муҳассамлашганлигини ўзида намоён этувчи очиқ тизим сифатида яратилиши лозим.

5.4 Сифат менежменти тизимида маълумотлар базасини Microsoft Access дастурида яратиш

Ахборот тизимларида маълумотлар базасини яратишни таснифлаш ва кодлаштириш, ҳужжатлаштиришнинг бир хил тартибга келтирилган тизимларини ичига олган ахборотни жойлаштириш ва ташкил қилиш бўйича услублар ва воситалар йиғиндиси ахборот таъминотини ташкил қилади. Қабул қилинадиган башқарув қарорларининг ишончлилиги ва сифати кўп жиҳатдан ишлаб чиқилган ахборот таъминоти, маълумотлар базаси ва сифатига боғлиқ бўлади.

?Сифат менежменти тизимида маълумотлар базасини яратиш самарадорлиги нимадан иборат?

Сифатни бошқаришда дастурий таъминот компьютер техникаси воситасида маълумотни қайта ишлаш ва дастурий таъминлаш маълумотлари йиғиндиси ҳисобланади. Дастурий таъминотга базавий ва амалий ишланмалар йиғиндиси киради.

Сифат бошқарувида маълумотлар базаси устида иш олиб бориш мураккаб бўлиб, унинг архитектураси билан ишлаш талаб қилинади.

Ахборот – қабул қилиш, узайтириш, ишлаш ва фойдаланиш объекти бўлиб хизмат қиладиган исталган воқеа, жараён тўғрисидаги билдириш ҳисобланади.

Маълумот – маълум бир шаклда қайд қилинган қайта ишлаш, сақлаш ва узатиш учун яроқли хабарга айтилади.

Маълумотлар базаси – ахборотлар тизимининг энг муҳим таркибий қисми бўлиб, маълумотлар базасини бошқариш тизими воситалари орқали машина “ташувчи” да ҳосил қилинган маълумотлар йиғиндисидир. Маълумотлар базасида сақланаётган маълумотларни минимал такрорлаш орқали мантиқий боғланган маълумотларнинг қўшилиши таъминланади.

Маълумотлар базаси ўзаро боғланган объектларнинг баъзи мантикий моделини акс эттиради. Бу объектлар аниқ предмет соҳасини ўзида намоён этади. Маълумотлар базаси – маълумотлар базасини бошқарув тизимида таъминланадиган модел ва маълумотлар тузилмаларига мувофиқ ташкил этилади.

5.4.1. Маълумотлар омбори ва уни бошқариш тизими

Маълумотлар омбори деганда маълум бир маълумотларни сақлаб, зарур вақтда хавфсизлигини сақлаб ва керакли вақтда олишни устида қайта ишлашни таъминлаши тушунилади. Ҳозирда жуда кўплаб маълумотлар базалари яратилган. Масалан: кадрлар хақида маълумот, телефон рақамлари, маҳсулот кодлари хақидаги маълумотлар базалари шакллантирилган.

Маълумотлар базасини бошқарув тизимида кўплаб фойдаланувчилар томонидан маълумотлар базасини яратиш унга қўшимча маълумотлар базасини биргаликда ишлатиш учун зарур бўлган дастурлар мажмуидир.

?МБ бошқарув тизимини асосий таркибий қисмлари нималардан иборат?

Маълумотлар базасининг бошқарув тизимини асосий таркибий қисми маълумотлар бўлса, бошқа таркибий қисми фойдаланувчилардир.

Маълумотлар базасини бошқарув тизимини яратишда қўйиладиган талаблар:

1) Бажарилиши ҳозиржавоблик билан фойдаланувчи сўровига жавоб бера олиши.

2) Минимал такрорланиши.

Маълумотлар базасини бошқарув тизимида маълумот иложи борича кам такрорланиши керак, акс ҳолда тизимда тезликнинг сусайиши содир бўлади. Яхлитлик маълумот иложи борича ўзаро боғлиқ ҳолда алмашиниш керак ҳамда фойдаланиш ҳуқуқига эга бўлиши керак.

Иерархик модел – дарахт кўринишидаги тузилишга эга ва пастки босқични юқори босқичга бўйсунининг вертикал алоқасини акс эттиради.

Бу, керакли ахборотга киришни, фақат барча сўровлар дарахт кўринишидаги тузилишга эга бўлгандагина енгиллаштиради.

Тармоқли модел – мураккаб бўлинади ва иерархик моделдан горизонтал алоқаларнинг мавжудлиги билан фарқланади. Бу алоқаларнинг йўналишлари бир белгили бўлмайди, бу эса модел ва маълумотлар базасини бошқарув тизимини мураккаблаштиради.

Реляцион модел – жадваллар йиғиндиси кўринишида берилади, улар устида реляцион алгебра атамаларида шаклланадиган операциялар бажарилади. Моделнинг афзаллиги унинг қўллаб қувватлашнинг замонавий қуролланган воситаларининг нисбатан оддийлиги, ихчамлиги – маълумотлар тузилиши кескинлиги ва ишлашининг сифатли ва тезлиги маълумотлар базасининг миқдорига боғлиқлигида. Ҳозирги вақтда реляцион моделлар кенг тарқалган. Уларда барча таркибий қисмлар ўзаро белгиланган муносабатлар билан боғланган. Моделнинг ҳар бир тури ўзининг афзалликлари ва камчиликларига эга. Уни тузилишини тушунишнинг осонлиги реляцион моделнинг асосий афзалликларидан бири ҳисобланади.

Access дастурининг асосий қулайликларидан уни ишлатишда малакали фойдаланувчи бўлиши шарт эмаслиги, дастурни алоҳида ўрнатиш зарур бўлмаслиги.

?Microsoft Access дастурида МБ ни яратишда қандай имкониятларга эга?

Access да сифатни бошқаришда маълумотлар билан ишлаш учун маълумотлар базасининг процессорларидан, интерфейсни тез қуриш воситалари (шакллар ва ҳисоботларнинг конструкторлари) дан, кириш ва чиқиш маълумотлар билан манипуляциялар қилиш объектлари «Таблицы» (Жадваллар), «Запросы» (Сўровлар), «Формы» (Шакллар), «Отчёты» (Ҳисоботлар), «Макросы» (Макрослар), «Модули» (Модуллер)ларидан фойдаланилади.

Уларнинг ҳар бири ҳақида қисқача тўхталиб ўтамиз:

1. «Таблицы» (Жадваллар) – Маълумотлар омборининг асосий объекти. Унда маълумотлар сақланади.

2. «Запросы» (Сўровлар) – бу объект маълумотларга ишлов бериш, жумладан, уларни саралаш, ажратиш, бирлаштириш, ўзгартириш каби вазифаларни бажаришга мўлжалланган.

3. «Формы» (Шакллар) – бу объект маълумотларни тартибли равишда осон киритиш ёки киритилганларни кўриб чиқиш имконини беради. Шакл тузилиши бир қанча матнли майдонлар, тугмалардан иборат бўлиши мумкин.

4. «Отчёты» (Хисоботлар) – бу объект ёрдамида сараланган маълумотлар қулай ва кўргазмали равишда қоғозга чоп этилади.

5. «Макросы» (Макрослар) – макробуйруқлардан иборат объект. Мураккаб ва тез-тез мурожаат қилинадиган амалларни битта макросга гуруҳлаб, унга ажратилган тугмача белгиланади ва ана шу амалларни бажариш ўрнига ушбу тугмача босилади. Бунда амаллар бажариш тезлиги ошади.

6. «Модули» (Модуллар) - Microsoft Access дастурининг имкониятини ошириш мақсадида ички Висуал Басис тилида ёзилган дастурларни ўз ичига олувчи объект.

5.4.2. Сифат менежменти тизимида маълумотлар базасини бошқариш (жадвал, форма ва ҳисобот тушунчаси).

Ахборот технологияларнинг ривожланиши ва ахборот оқимларининг тобора ортиб бориши, маълумотларнинг тез ўзгариши каби ҳолатлар, инсониятни бу маълумотларни ўз ва вақтида қайта ишлаш чораларини қидириб топишга ундайди. Маълумотларни сақлаш, узатиш ва қайта ишлаш учун **маълумотлар базаси (МБ)** ни яратиш, сўнгра ундан кенг фойдаланиш бугунги кунда долзарб муаммо бўлиб қолмоқда.

Маълумотлар базаси деганда маълум бир турдаги маълумотларни сақлаб, уларни хавфсизлик билан таъминловчи ва зарур вақтда керакли маълумотни олишни таъминлаш тушунилади. Ҳозирги вақтда жуда кўп

турдаги маълумотлар базалари яратилган бўлиб буларга мисол қилиб кадрлар ҳақида маълумотни сақловчи, телефон рақамлари ҳақидаги маълумотларни сақловчи ва бошқа турдаги базалар шаклланган.

5.4.3. Маълумотлар базасининг тузилиши

Шуни қайд қилиш лозимки, МБни яратишда иккита муҳим шартни ҳисобга олмоқ зарур:

– маълумотларнинг тури ва кўриниши уларни қўллайдиган дастурларга боғлиқ бўлмаслиги лозим, яъни МБга янги маълумотларни киритганда ёки маълумотлар турини ўзгартирганда, дастурларни ўзгартириш талаб этилмаслиги лозим;

– МБдаги керакли маълумотни билиш ёки излаш учун бирор дастур тузишга ҳожат қолмасин.

Шунинг учун ҳам МБни ташкил этишда маълум қонун ва қоидаларга амал қилиш лозим. Бундан буён **ахборот** сўзини **маълумот** сўзидан фарқлаймиз, яъни ахборот сўзини умумий тушунча сифатида қабул қилиб, маълумот деганда аниқ бир белгиланган нарса ёки ҳодиса сифатларини назарда тутамиз.

Бугунги кунда маълумотларни энг ишончли сақлайдиган воситалардан бири ҳозирги замон компьютерларидир. Компьютерларда сақланадиган МБ махсус форматга эга бўлган муайян тузшшали файл демакдир. Компьютер хотирасида ҳар бир файл **ёзув** деб аталадиган бир хил турдаги қисмлардан иборат бўлади. Ёзув - ўзаро боғланган маълумотларнинг бир қисмидир. Файлдаги ёзувлар сони қаралаётган маълумотнинг ўлчовига боғлиқ. Ҳар бир ёзув эса **майдон** деб аталадиган бўлақлардан ташкил топади. Майдон маълумотларнинг қисқа тўпламидан иборат бўлиши лозим. Ҳар бир майдон ўзи ифодалайдиган маълумотларига кўра, бирор номга эга бўлади. Фикримизни мисол билан ифодалашга ҳаракат қиламиз.

Масалан, бирор корхоанда аниқ ишлаб чиқарилаётган маҳсулотлар тўғрисидаги маълумотлар келтирилган қуйидаги жадвални кўрайлик:

Маҳсулот тури	Маҳсулот номи	Ишлаб чиқарилган санаси	Цех	Сақлаш жойи	Тавсифлари
Фитинг	Фитинг ПВХ 20	02.10.2013	№1	Омборда	Метал ва ПВХ композит материалли диаметри 20 мм, 12 каробкада
Қувур	Оқва сув қувури 150	15.09.2013	№2	Цех омборида	ПВХ диаметри 150 мм, 6 м. 12 дона
Шланг	Совуқ сув учун 20	31.08.2013	№3	Омборда	Дала суғориш ишлари учун мўлжалланган диаметри 20 мм, 1 ўрам.

Ҳисоботлар ташкил қилиш

Ҳисобот—бу натижалар акс этган қоғозли ҳужжат демакдир. МБ мулоқот ойнасида **Отчёт** ни танлаб **Создать** тугмасини боссак, ҳисоботларни яратиш усуллари ҳосил бўлади.

Экранда ҳосил бўлган мулоқот ойнасида янги ҳисобот тузишнинг бир катор усуллари таклиф қилинади:

Конструктор — мустақил равишда янги ҳисобот тузиш;

Мастер отчётов — танланган майдонлар асосида автоматик равишда янги ҳисоботлар тузиш;

Автоотчёт: в столбец (устун кўринишида)— майдонларни автоматик равишда битта устунга жойлаштирган ҳолда ҳисобот тузиш;

Автоотчёт: ленточный — майдонларни автоматик равишда лентасимон жойлаштирилган ҳолда ҳисоботлар тузиш;

Мастер диаграмм — диаграммалар асосида ҳисоботлар тузиш;

Почтовые наклейки — почта маркаларини нашр қилиш учун форматланган ҳисоботлар тузиш.

Ҳисоботларни тузиш учун ҳам худди формалар тузишдаги каби ҳисоботларни тузиш усулларида бири танлангач, мулоқот ойнасининг пастки қисмида ҳисобот тузилувчи жадвал ёки сўров номи кўрсатилади.

Ҳисобот тузилмаси

Худди форма каби ҳисобот ҳам бошқариш элементларига эга қисмлардан ташкил топган. Ҳисобот тузилмаси беш қисмдан иборат бўлади: ҳисобот сарлавҳаси; юқори колонтитул; маълумотлар жойлашган жой; қуйи колонтитул; ҳисобот эслатмаси.

Одатда, ҳисобот тузилмаси билан танишиш учун автоматик равишда ҳисобот ташкил қилиб, уни **Конструктор** тартибида очиш қулай. Бунда ҳисобот сарлавҳаси умумий сарлавҳани чоп этишни таъминлайди, юқори колонтитул қисмлари эса сарлавҳага тегишли кичик сарлавҳачаларни ифодалайди. Маълумотлар майдонида эса бошқарув элементлари жойлаштирилиб, улар, асосан, маълумотлар базаси майдонлари мазмунини билдиради. Қуйи колонтитул қисмида худди юқори колонтитул каби бошқариш элементларига эга. Ҳисобот эслатмасида эса ёрдамчи ахборотлар киритилади.

Тузилган жадвал, сўров, форма ва ҳисоботларни фойдаланувчига керакли ҳолатда принтерга чиқариш мумкин. Бунинг учун керакли объектни танлаб олиш, сўнгра асосий менюнинг файл пунктидан **Печать** буйруғига кириш лозим.

Форма тузилмаси

Формалар ҳар хил усулда ташкил этилиши мумкин. Лекин булардан энг кулайи бу Конструктордир. Форма яратиш сўров ойнасида Конструкторни танланг ва керакли жадвални пастки майдондан танлаб ОК тугмасини босинг.

Формалар тузилмаси 3 қисмдан иборат:

- форма сарлавҳаси;
- маълумотлар бериладиган жой;
- эслатмалар сатри.

Бошқариш элементлари, асосан, маълумотлар бериладиган жойда ифодаланган бўлади.

Бошқариш элементлари тагида тасвирнинг фони жойлашиб, у форманинг ишчи майдонини ифодалайди. Сичқонча ни суриш билан бу ўлчамни ўзгартириш мумкин.

Шуни эслатиш лозимки, баъзан майдон номи билан маълумотлар жойлашадиган ораликқа ёзув киритиш мумкин.

Жадвал тузиш

Жадвал тузиш — бу маълумотларнинг ўзига хос хусусиятларини эътиборга олган ҳолда унинг майдонларини ифодалаш. Бу жараён МБ ойнасида **Создать** тугмасини босиш билан бошланади ва экранда расмдаги мулоқот ойнаси пайдо бўлади.

Бунда жадвал тузишнинг бир қатор усуллари таклиф қилинади: **1. Режим таблицы** (Жадвал тартибида). Бунда жадвал тузиш оддий механик усулда яратилади ва экранда формал номларда жадвал майдонлари пайдо бўлади: **Поле 1** (Майдон 1), **Поле 2** (Майдон 2), **Поле 3** (Майдон 3),... ва стандарт матнли майдон тури аксланади .

Жадвал яратишнинг **2.Конструктор тартибини** танласак, у ҳолда майдонлар номи уларнинг тури ва хоссалари каби параметрларни киритиш мумкин бўлган мулоқот ойнаси пайдо бўлади.Ушбу мулоқот ойнасида бу

параметрларнинг барчаси клавиатура ёрдамида қўлда киритилади ёки кераксиз майдонлар олиб ташланади, ёхуд баъзи майдонларнинг турини ўзгартириш каби амалларни бажариш мумкин бўлади.

3. Мастер таблиц (жадвал устаси)

билан жадвал тузиш. Жадвал устаси билан иш юритганда, экранда ҳосил бўлган мулоқот ойнасида намунавий жадваллар рўйхати ва бу жадвалларга мос бўлган жадвал майдонлари фойдаланувчига таклиф этилади. Фойдаланувчи бу мулоқот ойнасида мавжуд бўлган ихтиёрий жадвал ва унинг майдонларини танлаб олиб (майдонларнинг номини ўзгартириши мумкин) янги жадвал тузиши мумкин. Бунда майдонларнинг тури ҳам автоматик равишда майдон номига мос ҳолда танланади.

4. **Импорт** (Бошқа маълумотлар базаси)дан жадвални танлаш Бунда импорт қилинувчи жадвални танлаш учун мулоқот ойнасида импорт қилинувчи МБ танлаб олинади ва ундан фойдаланувчига керак бўлган майдон бўйича маълумотлар ажратиб олинishi мумкин.

5. **Связь с таблицами** (Ташқи файллардаги МБ жадваллари билан боғланиш) орқали янги жадваллар тузиш(бунда маълумотлар жорий базада эмас, боғланган базада ўзгаради).

Бунда ҳам юқоридаги каби мулоқот ойнасида ўзаро алоқа ўрнатилиши зарур бўлган МБ танлаб олинади.

Сифат менежменти тизимида ISOratnic дастуридан фойдаланиш

?Сифат менежменти тизимида ISOratnic дастуридан фойдаланилганда қандай имконитлар ва самараларга эришилади?

ISOratnic (ИСОратник) дастури ҳақида. Охирги йилларда ишлаб чиқарилаётган маҳсулот ва хизматларнинг сифати кундан кунга яхшиланиб, республикамиз барқарор иқтисодий ўсишига ҳисса қўшиб келмоқда. Ишлаб чиқаришни рағбатлантириш, замонавий технологияларни оммалаштириш мақсадида Ўзбекистон миллий стандартларни асосий савдо ҳамкорлари

стандартларига мувофиқлаштириш ва халқаро сертификатларни қўлга киритган компанияларнинг сонини ошириш учун чоралар кўрмоқда.

Бу мавзу долзарб мавзу бўлиб, сифат тизимини, сифат тизмида ИСОратник дастуридан фойдаланишга бағишланади.

ИСОратник дастури интеграллаштирилган менежмент тизимини ташкил этиш ва қўллашда (сифат менежменти тизими, меҳнат хавфсизлиги тизими, атроф-муҳит ҳимоялаш тизими, озиқ-овқат маҳсулотлари хавфсизлиги тизими, ахборот хавфсизлиги тизими ва бошқалар) ISO стандартларидан (9001:2008, 14001:2004, 18001:2007, 22000:2005, 13485:2003, 14971:2007, 27001:2005) фойдаланилган ҳолда ишлатиладиган дастурдир.

Бу дастур ҳозирги кунда кенг тарқалган бўлиб, кўплаб ташкилотлар ундан, ёки ИСОратникка ўхшаш бўлган дастурларда фойдаланилмоқдалар. ИСОратникнинг аналогларидан фарқи куйидаги параметрларида жамланган. Бу дастурнинг 2 хил тури мавжуд бўлиб улар:

- **Web дастур.** Нисбатан енгил дастур бўлиб, ундан фойдаланиш унчалик кўп қийинчилик туғдирмайди. Бундан фойдаланувчилар фақатгина ИСОратник дастурининг “Документы” модули билан ишлай оладилар.

- **Локал тизим учун дастур.** Бу дастур нисбатан оғир бўлиб, унинг асосий ютуғи дастурга локал тизимга боғланган ҳар қандай компьютердан кириб фойдаланиш имконияти борлигидадир. Бундан ташқари ҳар хил фойдаланувчи учун алоҳида парол бўлади ва дастурнинг исталган модулидан фойдаланиш имконияти мавжуд бўлади.

Локал тизимда фойдаланишнинг 2 хил шакли мавжуд:

1. “Мувофиқлаштирувчи”

- Маълумотлар омборига ҳар қандай ахборотни киритиши, ўзгартириши ва ўчириб ташлай олади;

- Фойдаланувчиларнинг тизимга кириш даражасини аниқлайди;

2. “Фойдаланувчи”

- Фақат ўқиш мақсадлари учун;
- Фойдаланувчининг ўзи жавоб берадиган жараёнлар хақида маълумотлар киритиши мумкин.

ИСОратник дастури 2 хил базавий вариантда ишлаб чиқарилади. Булар “ISO” ва “НАССР”. “НАССР”- бу озиқ-овқат хавфсизлигини бошқариш тизими. Уларнинг 6 хил конфигурацияси мавжуд:

1. ISO – Ekonom
2. ISO – MAX
3. ISO – WEB
4. НАССР – Ekonom
5. НАССР – MAX
6. НАССР – WEB

ISO – Ekonom конфигурацияси маълумотлар базасида 200 тагача ҳужжат бўлади.

ISO – MAX/ WEB да ҳужжатлар миқдори чекланмаган.

НАССР – Ekonom варианты “НАССР”, “Документы”, “Тренинги”, ва ”Аудиты” модулларидан ташкил топган.

?ИСОратникнинг модулларга бўлингани ва уларнинг бир-биридан мустақиллиги улар билан ишлашда қандай қулайликлар туғдиради?

ИСОратник дастури модулларга бўлинган дастур бўлиб, у билан ишлашда меҳнат фаолиятининг соҳасига қараб модулларни танлаб ишлаш мақсадга мувофиқдир. Сифатни бошқариш, назорат қилиш ва мониторинг кўпроқ ҳужжатлар билан ишлашга йўналтирилган бўлиб бу фаолиятни олиб бориш учун ИСОратник дастурининг “Документы” модулини ишга туширишнинг ўзи етади.

Умуман олганда менежмент тизимида янги ҳужжат яратиш ва уни жорий этиш қуйидаги босқичлардан иборат:

1. Ҳужжат файлини яратиш (мисол учун, MS Word)
2. Ҳужжатни иш серверига юклаш

3. Келишиш, ҳужжатни ўрганиш, тасдиқлаш ва жавобгар шахсларни тайёрлаш.

4. Ҳужжатни менежмент тизимига жорий этиш

5. Ишчиларни ҳужжат билан таништириш

6. Режали (режасиз) ҳужжатни кўриб чиқиш, ўзгартиришлар киритиш

7. Ишчиларга ҳужжат ўзгаргани тўғрисида маълумот бериш (e-mail ёки чоп этилган эълон).

8. Ҳужжатни архивга жойлаш.

ИСОратник дастури бу каби қийин ва кўп ҳаражат жалб этишни тақазо қиладиган алгоритмлардан воз кечиб, тайёр шаблонлар билан ишлашни таклиф этади. Бу каби шаблонларнинг мавжудлиги ишнинг узлуксизлиги ва бир тизимлилигини кафолатлайди.

ИСОратник дастурида янги ҳужжат файлини яратиш қуйидаги кўринишда бўлади:

Ички ҳужжатларнинг файллари учун ишлатиш мумкин бўлган шаблонлар “Установки” и “Тип” формасида келтирилган. Шунинг учун ҳар-бир фойдаланувчи, янги типдаги ҳужжатни яратиш жараёнида шаблон сифатида битта ҳужжатни ишлатади. Мисол учун инструкцияни яратиш учун ҳар доим «Instruction.dot» ҳужжат параметрлари ишлатилади.

5.5. ИСОратник дастурида янги ҳужжат яратиш.

Дастур билан ишлаш жараёнида у янги ҳужжат яратишнинг 2 хил усулини таклиф этади:

Биринчи усул, «Документы» – «Установки» - «Тип» буйруқлар кетма кетлигидан фойдаланиб ҳужжатни чақириш.

1. Бу ерда ҳужжат турини танлаш керак, мисол учун “Руководство качества” (сифатни бошқариш)

1. Янги хужжат файлини яратиш

«ИСОратник» Хамма фойдаланувчиларга олдиндан аниқланган файллар-шаблонларидан фойдаланиб тизимдаги янги хужжатлар файлини яратиш имконини беради. Бу эса қайта яратилган ички хужжатлар файллар форматини бирхиллилик ва доимийлигини таъминлайди

Тип	Статус	Действие	Раздел	Класс	Тип	Срок действия	Файл-шаблон
Внешние				ГОСТ			
Внешние				Закон			
Внешние				Отчет по внешнему аудиту			
Внешние				Стандарт ИСО			
Внутренние				Блок-схема		12	flowchart.rtf
Внутренние				Запись		12	record.rtf
Внутренние				Инструкция		12	instruction.rtf
Внутренние				Приказ		12	order.rtf
Внутренние				Процедура		12	procedure.rtf
Внутренние				Руководство		12	manual.rtf
Внутренние				Спецификация		12	specs.rtf

Ички хужжатлар шаблон-файллари «Установки» формада аниқланади- «Тип». Шунинг учун хар бир фойдаланувчи, хужжат яратишда масалан «Инструкция» типига, шаблон-файли сифатида битта файл, яъни «Instruction.dot» (ички документ учун «Инструкция» тип) даги файлидан фойдаланилади.

2. Бу турдаги хужжат учун шаблон файли аниқланган бўлиши керак, «Instruction.dot»

3. “Новый” тугмаси босилгач дастур шаблон файлини чақиради “manual.dot”, бу шаблон ички хужжатларнинг турига ва “Руководство качества” хужжатининг типига тўғри келади.

1. Янги хужжат файлини яратиш

Дастур янги хужжат файлини яратишнинг 2 хзил учулини таклиф қилади.

- 1 Усул («Документы» - «Установки» - «Тип» формаларидан шаблонни чақирши.
2. Тузиладиган хужжатлар туридаги ёзувни белгилаш (масалан, «Руководство качества» пастдаги расмда кўрсатилганидек)
 - Куйидаги хужжатлар тури учун шаблон файли аниқланиши керак.(instruction.dot пастдаги расмда)
3. “Новый” тугмаси босилгач дастур шаблон файлини чақиради “manual.dot”, бу шаблон ички хужжатларнинг турига ва “Руководство качества” хужжатининг типига тўғри келади.

Класс	Тип	Статус	Действие	Раздел	Шаблон кода	Код
Внешние	ГОСТ					Г
Внешние	Закон					З
Внешние	Стандарт ИСО					ИС
Внутренние	Блок-схема		12		flowchart.dot	Б
Внутренние	Запись		12			ЗП
Внутренние	Инструкция		12		instruction.dot	И
Внутренние	Приказ		12			П
Внутренние	Процедура		12		procedure.dot	Ц
Внутренние	Руководство		12		manual.dot	Р
Внутренние	Спецификация		12		specs.dot	С

Новый Добавить Удалить Отмена Ок

Иккинчи усул, шаблонни хужжатнинг асосий формасидан чақирши .

1. Асосий формада тайёрланиши режалаштирилаётган хужжат турини танлаш керак:

- Мисол учун “Инструкция” ҳужжатини тузиш керак бўлса асосий формада “Инструкция” турига таалукли ҳужжатни танлаш керак.

- Сўнгра шу турдаги файл учун шаблон аниқланган бўлиши керак.

2. “Новый” (янги) тугмасини босиш

Пайдо бўлган “Файл” менюсида дастур “Instruction.dot” шаблонини чақиради ва бу ҳужжат ўз ўрнида “Инструкция” туридаги ҳужжат бўлади.

Сўнгра фойдаланувчи ҳужжат лойиҳасини охиригача тузиб, ўз компютерида сақлайди ва кейинчалик бу ҳужжат серверга юкланиб, қолган ишчилар ишлаши ва ўрганиши (фикр мулоҳазалар эшитилиб тасдиқланади. Учун шароит яратилади.

Дастур бу каби имкониятларни фақатгина авторизациядан ўтган фойдаланувчиларга беради, бунинг учун қуйидаги кетма-кетликни амалга ошириш керак “Справочники” – “Ползователи”- “Авторизация”.

Маҳсулот сифатини бошқариш тизими ўз таркибига инсон жамоаларини, техникавий қурилмаларни, моддий воситаларни ва кучли ахборот оқимини олади. Маҳсулот сифатини бошқариш ўзида қуйидаги бошқариш даврининг умумлашган лементларини мужассамлаштиради:

- Олдиндан айтиб бериш ва режалаштириш;
- Ишларни ташкил қилиш;
- Ўзаро мувофиқлаштириш ва тарбибга солиш;
- Фаол ҳаракатга келтириш ва рағбатлантириш;
- Назорат, ҳисоб – китоб ва таҳлил қилиш.

Маҳсулот сифатини бошқариш тизимидаги бошқариш жараёнлари 2 гуруҳга бўлинади:

1. Ишлаб чиқариш тизимни деярли юқори даражада ўтказувчи (маҳсулотнинг деярли юқори техникавий ва сифатни яратиш ва ўзлаштиришни таъминловчи);

2. Ишлаб чиқариш тизимидаги турғунликни ушлаб туриш ва ўзлаштирилган маҳсулот ишлаб чиқарилишини режалаштирувчи сифат даражасида таъминлаш.

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

- Бошқариш режасини ишлаб чиқиш;
- Маҳсулот сифатини оширишни режалаштириш;
- Маҳсулот сифатига таъсир этувчи ҳар қандай объект (буюм, жараён)нинг ҳолати ҳақида ахборотлар олиш ва таҳлил қилиш;
- Сифатни бошқариш бўйича қарор қабул қилиш ва объектга таъсир этиш усулини тайёрлаш;
- Таъсир этмайдиган, бошқарувчи кўрсатмалар бериш;
- Таъсир этадиган бошқарувчи кўрсатмалар бериш натижасида объектдаги сифатнинг ўзгариши ҳақидаги олиш ва таҳлили қилиш.

Хулоса қилиб шуни айтиш мумкинки, ахборот технологиялари ривожланган XXI асрда маҳсулотлар ва хизматларнинг сифати ва хавфсизлигига юқори талаблар қўйилмоқда. Албатта бу талабларга жавоб бера оладиган маҳсулотларни ишлаб чиқариш учун замонавий технологиялар ва дастурлардан тўғри фойдалана олишимиз керак.

Меҳнат фаолиятининг соҳаларига қараб ИСОратник дастури модулларидан фойдаланишимиз мумкин. ИСОратник дастури қийин ва кўп ҳаракат талаб қиладиган алгоритмларда воз кечиб, тайёр шаблонлар билан ишлашни таклиф этади.

V. КЕЙСЛАР БАНКИ

1-Кейс: Корхоналарда халқаро стандарт талабларига мувофиқ сифат тизимларининг жорий этилиши рақобат муҳотида корхоналар ютуғининг кафолати ҳисобланади ва корхоналар томонидан ишлаб чиқарилаётган маҳсулотлар рақобатбардошлигини оширишга ва истеъмолчиларни сифатли ва экологик хавфсиз маҳсулотлар билан таъминлаш имконини беради. Бу борада сифат менежменти тизими тамойиллари қўллаш орқали яхши самарага эришиш мумкин. Ташкилот ўзининг истеъмолчиларига тобе бўлади ва шунинг учун уларнинг жорий ва келгусидага эҳтиёжларини тушуниши ва уларнинг талабларини бажариши ва кутганларига эришишини таъминаши лозим. Сифат менежменти тизимининг “Истеъмолчига мўлжаллаб иш қилиш” тамойили (*O'z DSt ISO 9000*)га асосан ишлаб чиқариш корхоналарида қандай вазифаларни кўриб чиқиш лозим. Айнан шу тамойил асосида ишлаб чиқариш корхоналаридаги муоммоларни аниқлаш ҳамда ва уни ечимини топишда ўз таклифларингизни киритинг.

Кейсни амалга ошириш босқичлари

Босқичлар	Топшириқлар
1-босқич	Тақдим этилган аниқ вазиятлар билан танишиб чиқинг. Муаммоли вазият мазмунига алоҳида эътибор қаратинг. Муаммоли вазият қандай масалани ҳал этишга бағишланганлигини аниқланг.
2-босқич	Кейсдаги асосий ва кичик муаммоларни аниқланг. Ўз фикрингизни гуруҳ билан ўртоқлашинг. Муаммони белгилашда исбот ва далилларга таянинг. Кейс матнидаги ҳеч бир фикрни эътибордан четда қолдирманг.
3-босқич	Гуруҳ билан биргаликда муаммо ечимини топинг. Муаммога доир ечим бир неча вариантда бўлиши ҳам мумкин. Шу

	билан бирга сиз топган ечим қандай натижага олиб келиши мумкинлигини ҳам аниқланг.
4-босқич	Гуруҳ билан биргаликда кейс ечимига доир тақдимотни тайёрланг. Тақдимотни тайёрлашда сизга тақдим этилган жавдалга асосланг. Тақдимотни тайёрлаш жараёнида аниқлик, фикрнинг ихчам бўлиши тамойилларига риоя қилинг

2-Кейс: 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. Корхонада сифат менежмент тизимини қўллашда истеъмолчилар талабларини инобадга олмаган ҳолда ишларни ташкил этиш ёки фаолият юритиш корхонанинг келгусидаги фаолиятига қандай салбий таъсир кўрсатиш мумкинлиги ҳақида таҳлилий фикрларингизни билдиринг.

Кейсни амалга ошириш босқичлари

Босқичлар	Топшириқлар
1-босқич	Кейс билан танишиб чиқинг. Муаммоли вазият мазмунига алоҳида эътибор қаратинг. Муаммоли вазият қандай масалани ҳал этишга бағишланганлигини аниқланг.
2-босқич	Хар қандай корхонанинг фаровонлиги ишлаб чиқараётган маҳсулотни ишлатилиш ҳажмига, яъни истеъмолчилар ўйлаган (кутган) ва бу маҳсулот эҳтиёжларни қондира олиш хусусиятлари бўйича

	таклифларнигизни билдиринг.
3-босқич	Истеъмолчиларинг қониққанлиги баҳоланади ва ўлчанади, зарурий ҳолатларда тузатиш ҳаракатларини танлаш механизми сифат тизмида таркиб топиши лозим. Истеъмолчиларнинг айна вақтдаги ва кутилаётган эҳтиёжларини аниқлаш ва бу эҳтиёжларни ишлаб чиқариш корхонаси тўлақонли қондириш масаласида қандай муоммолар мавжудлиги аниқланг ва таҳлилий ечим топинг.
4-босқич	Кейс ечими бўйича ўз фикр-мулоҳазангизни ёзма равишда ёритинг ва тақдим этинг.

КЕЙСЛИ ВАЗИЯТЛАР

(Ўқув машғулотларида фойдаланиш учун тавсия этилади)

1-Кейс: Ишлаб чиқариш корхоналари юқори самарадорликка эришиш учун қайси жиҳатларга эътибор қаратиши лозим. Муаммо ечимини излаб топинг ва таклифлар киритинг.

Сизнинг фикрингизча бу муаммони ҳал қилишнинг қандай йўли ёки йўллари мавжуд? Ўз фикрингизни билдиринг.

2-кейс: Бир қанча сифат тизимини сертификатлаштиришда қатнашган экспертлар таҳлиллари асосида, ISO 9000 серияси бўйича сифат тизимини жорий қилган корхоналар ишлаш самарадорлиги, жорий қилмаганларга қараганда 2-3 марта юқори деб хулоса қилишган. Сиз бу статистик натижани қандай изоҳлайсиз, нима учун самарадорлик бу даражада юқори кўрсаткич билан баҳоланганлигини изоҳланг.

Ишлаб чиқариш корхонаси мисолида тшунтиринг. Ўз фикрингизни билдиринг.

VI. ГЛОССАРИЙ

Термин	Ўзбек тилидаги шарҳи	Инглиз тилидаги шарҳи
халқаро стандарт international standard	стандартлаштириш бўйича халқаро ташкилот доирасида қабул қилинган стандарт;	- a standard adopted within the framework of an international standardization organization;
Менеджмент тизим Management system	Сиёсат ва мақсадларни ишлаб чиқиш ва бу мақсадларга эришиш тизими.	A system for developing policies and goals and achieving those goals
Сифат Quality	Хусусий тавсиф мажмуининг талабларга мувофиқ даражаси	The degree to which a set of specific descriptions meets the requirements
Сифат бўйича қўлланма Quality Guide	Ташкилотнинг сифат менежменти тизимини аниқловчи ҳужжат.	Document defining the quality management system of the organization.
Сифат менежменти Quality management	Ташкилотга сифат жиҳатдан раҳбарлик қилиш ва уни бошқариш бўйича ўзаро мувофиқлаштирилган фаолият.	
Сифат менежменти тизими Quality management system	Ташкилотга раҳбарлик қилиш ва бошқариш учун сифатга тааллуқли менежмент тизими.	A quality management system for guiding and managing an organization
Сифатни бошқариш	Сифат менежментининг сифатга қўйладиган талабларни бажаришга қаратилган қисми.	
Ташкилот Organization	Масъулияти, ваколати ва ўзаро муносабатлари тақсимланган ходимлар гуруҳи ва ўзаро муносабатларнинг зарур воситалари.	A group of employees with shared responsibilities, authority and relationships, and the necessary tools for interaction.
Сифат тизими аудити Quality system audit	Тизимни белгиланган талабларга мувофиқлигини аниқлаш учун мўлжалланган.	Designed to determine if the system meets the specified requirements.
Креативлик	Конструктив ва ижодий ишлаш қобилияти, қизиқувчанлигини намоён	

	қилиш, реал мақсадни қуйиш, асосланган гипотезани таклиф қилиш бошқариш-тадқиқот масалалар учун янги методик ва методолик усулларни самарали ечиш.	
минтақавий ёки давлатлараро стандарт regional or interstate standard	- стандартлаштириш соҳасида минтақавий ташкилот доирасида қабул қилинган стандарт	standard adopted within the regional organization in the field of standardization
хорижий мамлакатнинг стандарти standard of a foreign country	- хорижий давлатнинг стандартлаштириш бўйича ваколатли органи томонидан қабул қилинган стандарт	a standard adopted by the competent authority for standardization of a foreign state
манфаатдор томонлар stakeholders	манфаатдор томонлар — Стандартларни қабул қилиш ва (ёки) уларни қўллашдан манфаатдор бўлган маҳсулотларнинг (хизматларнинг) тегишли турларини ишлаб чиқарувчи ёки истеъмол қилувчи давлат ва хўжалик бошқаруви органлари ва бошқа ташкилотлар.	Stakeholders - state and economic administration bodies and other organizations that produce or consume the relevant types of products (services) interested in the adoption and (or) application of the Standards.
Стандартлаштириш бўйича техник қўмита (ТҚ) Technical Committee for Standardization	Стандартлаштириш бўйича техник қўмита (ТҚ) — фаолиятнинг бириктирилган соҳаси бўйича миллий, минтақавий, давлатлараро ва халқаро стандартлаштириш ишларини амалга ошириш бўйича манфаатдор томонларнинг ҳамкорлик қилиш шаклидир.	The Technical Committee for Standardization (TC) is a form of cooperation between stakeholders in the implementation of national, regional, interstate and international standardization work in the attached area of activity.
Ўлчаш натижаси measurement result	Ўлчаш натижасида олинган маълумот, ахборот. Объект тўғрисида маълумот бўлиб, объект характеристикаларини тўлиқ мазмун – моҳиятини акс эттирувчи сигналлар ёрдамида узатилади	Any quantities attributed to a measurand from a measurement together with other relevant information. Environmental conditions or measurement uncertainty are two

		examples of other relevant information.
Маҳсулот сифати Product quality	Маҳсулотнинг вазифасига биноан муайян эҳтиёжларини қаноатлантиришга яроқлилигини белгилайдиган хоссалар йиғиндиси тушунилади.	Depending on the function of the product, a set of properties is defined that determines its suitability to meet certain needs.
Давлат стандарти State standard	Давлатнинг миллий стандартлаштириш органи томонидан қабул қилинган ва фойдаланувчиларнинг кенг доираси учун мўлжалланган стандарт.	A standard adopted by the national standardization body of the state and intended for a wide range of users
Давлатлараро стандарт Interstate standard	Давлатлараро стандарт - Мустақил Давлатлар Хамдўстлигининг Стандартлаштириш, метрология ва сертификатлаштириш бўйича давлатлараро кенгаши томонидан қабул қилинган ва Эвросий иқтисодий иттифоқи ҳудудида ихтиёрий равишда қўлланиладиган минтакавий стандарт.	Interstate standard is a regional standard adopted by the Interstate Council for Standardization, Metrology and Certification of the Commonwealth of Independent States and voluntarily applied in the territory of the Eurasian Economic Union.
Маҳсулот параметри Product parameter	Маҳсулот параметри – ҳар қандай хусусиятларини ёки ҳолатларини миқдорий равишда тавсифловчи маҳсулот кўрсаткичи.	A product parameter is a product indicator that quantitatively describes any feature or condition.
Сифат кўрсаткичи QUALITY INDICATOR	Сифат кўрсаткичи (маҳсулот) - бу унинг сифати билан боғлиқ бўлган ва уни яратиш ва ишлатиш ёки истеъмол қилишнинг муайян шартларини белгилайдиган бир ёки бир нечта хусусиятларнинг миқдорий характеристикаси.	A quality indicator (product) is a quantitative characteristic of one or more properties that are related to its quality and are related to certain conditions of its creation and use or consumption.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

I. Ўзбекистон Республикаси Президентининг асарлари

1. Мирзиёев Ш.М. Буюк келажакимизни мард ва олижаноб халқимиз билан бирга қурамиз. – Т.: “Ўзбекистон”, 2017. – 488 б.

2. Мирзиёев Ш.М. Миллий тараққиёт йўлимизни қатъият билан давом эттириб, янги босқичга кўтарамиз. 1-жилд. – Т.: “Ўзбекистон”, 2017. – 592 б.

3. Мирзиёев Ш.М. Халқимизнинг розилиги бизнинг фаолиятимизга берилган энг олий баҳодир. 2-жилд. Т.: “Ўзбекистон”, 2018. – 507 б.

4. Мирзиёев Ш.М. Нияти улуғ халқнинг иши ҳам улуғ, ҳаёти ёруғ ва келажак фааровон бўлади. 3-жилд.– Т.: “Ўзбекистон”, 2019. – 400 б.

5. Мирзиёев Ш.М. Миллий тикланишдан – миллий юксалиш сари. 4-жилд.– Т.: “Ўзбекистон”, 2020. – 400 б.

II. Норматив-ҳуқуқий ҳужжатлар

6. Ўзбекистон Республикасининг Конституцияси. – Т.: Ўзбекистон, 2018.

7. Ўзбекистон Республикасининг 2020 йил 23 сентябрда қабул қилинган “Таълим тўғрисида”ги ЎРҚ-637-сонли Қонуни.

8. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2015 йил 12 июнь “Олий таълим муассасаларининг раҳбар ва педагог кадрларини қайта тайёрлаш ва малакасини ошириш тизимини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида” ги ПФ-4732-сонли Фармони.

9. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 7 февраль “Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича Ҳаракатлар стратегияси тўғрисида”ги 4947-сонли Фармони.

10. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 20 апрель “Олий таълим тизимини янада ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги ПҚ-2909-сонли Қарори.

11. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил 27 май “Ўзбекистон Республикасида коррупцияга қарши курашиш тизимини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги ПФ-5729-сон Фармони.

12. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил 27 август “Олий таълим муассасалари раҳбар ва педагог кадрларининг узлуксиз малакасини ошириш тизимини жорий этиш тўғрисида”ги ПФ-5789-сонли Фармони.

13. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 21 сентябрь “2019-2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини инновацион ривожлантириш стратегиясини тасдиқлаш тўғрисида”ги ПФ-5544-сонли Фармони.

14. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил 8 октябрь “Ўзбекистон Республикаси олий таълим тизимини 2030 йилгача ривожлантириш концепциясини тасдиқлаш тўғрисида” ги

ПФ-5847-сонли Фармони.

15. 15.Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2020 йил 29 октябрь “Илм-фанни 2030 йилгача ривожлантириш концепциясини тасдиқлаш тўғрисида”ги ПФ-6097-сонли Фармони.

16. 16.Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёевнинг 2020 йил 25 январдаги Олий Мажлисга Мурожаатномаси.

17. 17.Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2019 йил 23 сентябрь “Олий таълим муассасалари раҳбар ва педагог кадрларининг малакасини ошириш тизимини янада такомиллаштириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги 797-сонли Қарори

III. Махсус адабиётлар

1. 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.

2. Ахмедов Б.М., Исматуллаев 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 талабалари учун ўқув қўлланма. ЎЗР ОЎМТВ; ТДТУ. - Тошкент, 2007. -233 Б.

3. Ильенкова С. Д. “Управление качеством”, Москва, “ЮНИТИ”, 1998 й.

4. Исматуллаев П.Р., Мақсудов А.Н., Абдуллаев А.Х., Ахмедов Б.М., Аъзамов А.А. «Метрология, стандартлаштириш ва сертификатлаштириш», Тошкент, ТДТУ, 2000 й. 314 бет.

5. Yoshio Kondo «Hoshin kanri - a Participative Way of Quality Management in Japan». «The TQM Magazine» журнали, 6-сон. – 425 бет.

6. Исматуллаев П.Р., Матякубова П.М., Тураев Ш.А. “Стандартлаштириш асослари”. Дарслик. -Т.: - 2019.

7. Исматуллаев П.Р., Кодирова Ш.А., «Метрология асослари», Дарслик,- Т.:2020.

8. Сергеев, А. Г. “Стандартизация и сертификация: учебник и практикум для СПО”. —М.: Издательство Юрайт, 2018. -323 с

9.Правиков Ю.М.”Метрологическая экспертиза технической документации: методические указания к практическим занятиям. Ульяновск УлГТУ,2005.

10. Исматуллаев П.Р., Ахмедов Б.М., Матякубова П.М., Хамроқулов Ғ.Х., Тураев Ш.А.. Сифат менежменти тизими ва уни сертификатлаштириш. Дарслик. - Тошкент 2014. – 550 б.

IV.Интернет сайтлар

1. <http://edu.uz> – Ўзбекистон Республикаси Олий ва ўрта махсус таълим вазирлиги
2. <http://lex.uz> – Ўзбекистон Республикаси Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси
3. <http://bimm.uz> – Олий таълим тизими педагог ва раҳбар кадрларини қайта тайёрлаш ва уларнинг малакасини оширишни ташкил этиш бош илмий-методик маркази
4. <http://ziyonet.uz> – Таълим портали Ziyonet
5. <http://natlib.uz> – Алишер Навоий номидаги Ўзбекистон Миллий кутубхонаси