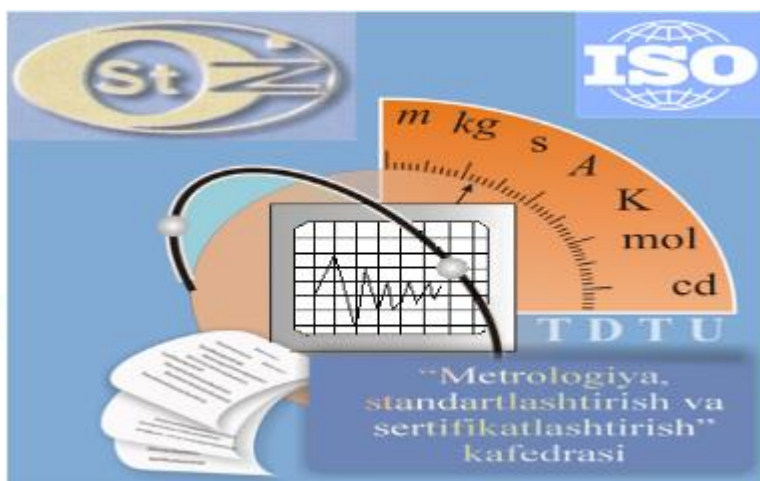


**TOSHKENT DAVLAT TEXNIKA UNIVERSITETI HUZURIDAGI
PEDAGOG KADRLARNI QAYTA TAYYORLASH VA ULARNING
MALAKASINI OSHIRISH TARMOQ MARKAZI**

**“METROLOGIYA, STANDARTLASHTIRISH VA MAHSULOT SIFATI
MENEJMENTI”
yo‘nalishi**

**“ISHLAB CHIQARISH VA SIFAT TIZIMINI SERTIFIKATLASHTIRISH”
moduli bo‘yicha**

O‘QUV USLUBIY MAJMUA



Toshkent-2022

Mazkur o‘quv – uslubiy majmua Oliy va o‘rta maxsus ta’lim vazirligining 25 dekabrda 538 sonli buyrug‘i bilan tasdiqlangan o‘quv dastur asosida tayyorlandi.

Tuzuvchilar:

TDTU “Metrologiya, standartlashtirish va sertifikatlashtirish” kafedrasini mudiri professor, t.f.d., P.M.Matyakubova

TDTU “Metrologiya, standartlashtirish va sertifikatlashtirish” kafedrasini dosenti, PhD. G‘.G‘.Boboyev

Taqrizchilar:

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

ToshDTU, “Axborotlarga ishlov berish va boshqarish” kafedrasini professori t.f.d., prof. Yu.G.Shipulin

O‘quv – uslubiy majmua Toshkent davlat texnika universiteti Kengashining 2021 yil 29-dekabrda 4-sonli yig‘ilishida ko‘rib chiqilib, foydalanishga tavsiya etildi.

MUNDARIJA

I.	ISHCHI DASTUR.....	4
II.	MODULNI O‘QITISHDA FOYDALANILADIGAN INTERFAOL TA‘LIM METODLARI.....	13
III.	NAZARIY MATERIALLAR.....	21
IV.	AMALIY MASHG‘ULOTLAR MATERIALLARI.....	98
V.	KEYSLAR BANKI.....	187
VI.	GLOSSARIY.....	190
VII.	FOYDALANGAN ADABIYOTLAR.....	193

I. ISHCHI DASTUR

Kirish

Dastur O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2015 yil 12 iyundagi “Oliy ta’lim muassasalarining rahbar va pedagog kadrlarini qayta tayyorlash va malakasini oshirish tizimini yanada takomillashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida” gi PF-4732-sonli, 2017 yil 7 fevraldagi “O‘zbekiston Respublikasini yanada rivojlantirish bo‘yicha Harakatlar strategiyasi to‘g‘risida”gi PF-4947-sonli, 2019 yil 27 avgustdagi “Oliy ta’lim muassasalari rahbar va pedagog kadrlarining uzluksiz malakasini oshirish tizimini joriy etish to‘g‘risida”gi PF-5789-sonli Farmonlari, shuningdek 2017 yil 20 apreldagi “Oliy ta’lim tizimini yanada rivojlantirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi PQ–2909-sonli Qarorida belgilangan ustuvor vazifalar mazmunidan kelib chiqqan holda tuzilgan bo‘lib, u zamonaviy talablar asosida qayta tayyorlash va malaka oshirish jarayonlarining mazmunini takomillashtirish hamda oliy ta’lim muassasalari pedagog kadrlarining kasbiy kompetentligini muntazam oshirib borishni maqsad qiladi. Dastur mazmuni sertifikatlashtirish milliy tizimi, halqaro sertifikatlashtirish, sifat ta’minoti, sertifikatlashtirish sxemalari bo‘yicha yangi bilim, ko‘nikma va malakalarini shakllantirishni nazarda tutadi.

Ushbu dasturda iqtisodiyotda zarur bo‘ladigan mahsulot va xizmatlarni sertifikatlashtirishda sifatni nazorat qilish, sifatni ta’minlash va sifatni boshqarishning tavsiflari, ularning sifat ko‘rsatkichlari va sinash usullari, me‘yoriy hujjatlar bilan ta’minlanishi, fan tarixi va rivojlanish istiqboli hamda respublikamizdagi ijtimoiy-iqtisodiy islohotlar natijalari va sertifikatlashtirish sohasida xalqaro muammolar, foydalaniladigan sxemalar, usullar, vositalar va me‘yoriy hujjatlar bilan ta’minlanish o‘rganishni o‘zida qamrab olgan.

Modulning maqsadi va vazifalari

“Ishlab chiqarish va sifat tizimini sertifikatlashtirish” modulining maqsadi:

Ishlab chiqarish korxonalarini sifat tizimini hamda xodimlarni sertifikatlashtirish jarayonlarida qo‘llaniladigan turli sertifikatlashtirish sxemalari, sertifikatlashtirishning

shakllari, sinov laboratoriyalarini tashkil qilish, sinov turlari, sertifikatlashtirish va sinov natijalarini rasmiylashtirish hamda muayyan sharoitlarga mos holda sertifikatlashtirishni tashkillashtirish bo'yicha yo'nalish xususiyatiga mos nazariy va amaliy bilim, ko'nikma va malaka shakllantirishdir.

“Ishlab chiqarish va sifat tizimini sertifikatlashtirish” modulning vazifasi:

-- mahsulotlar raqobatbardoshligini aniqlash va sifatini rasman tasdiqlash borasida ishlab chiqarishni, mahsulot va xizmatlarni, shuningdek, xodimlarni sertifikatlashtirishning bo'yicha ishlarni o'tkazish usullari va vositalarining nazariy jihatlari hamda ma'lum sanoat mahsulotlari va iqtisodiyotdagi ko'rsatilayotgan xizmatlar uchun ularni me'yoriy hujjatlarda o'rnatilgan talablar bo'yicha sertifikatlashtirishga o'rgatish.

- tinglovchilarga sifat tizimlarini sertifikatlashtirish sohasiga asos bo'luvchi me'yoriy hujjatlar, sanoanti rivojlangan mamlakatlarning sertifikatlashtirish bo'yicha milliy idoralari to'g'risida bilimlarni shakllantirish.

Modul bo'yicha tinglovchilarning bilimi, ko'nikmasi, malakasi va kompetensiyalariga qo'yiladigan talablar

“Ishlab chiqarish va sifat tizimini sertifikatlashtirish” modulni o'zlashtirish jarayonida amalga oshiriladigan masalalar doirasida:

Tinglovchi:

- - sifatni boshqarish tushunchalari, sifatni boshqarish nazariyasi va amaliy qoidalarini;
- - sifat ta'minoti va unga qo'yiladigan asosiy talablarni;
- - sertifikatlashtirish organlariga qo'yiladigan talablarni ***bilishi*** kerak.

Tinglovchi:

- - sifatni boshqarish ishlarini tashkil qilish;
- - metrologiya, standartlashtirish va sifatni boshqarish bo'yicha dasturiy mahsulotlardan foydalanish;

- - mahsulotlarni sertifikatlashtirish uchun taqdim etiladigan so‘rovnomalar, uni rasmiylashtirish va shartnomarni tuzish bo‘yicha **ko‘nikmalariga** ega bo‘lishi lozim.

Tinglovchi:

- - mahsulot sifati ko‘rsatkichlarini aniqlash;
- - ishlab chiqarishni sertifikatlashtirish;
- - mahsulotlarni loyihalashtirish bosqichlarini ketma-ket bajarish bo‘yicha **malakalarga** ega bo‘lishi zarur.

Tinglovchi:

- - ISO 9000 seriyasidagi xalqaro standarti asosida sifat menejmenti tizimi talablarini bajarish;
- - ISO 9001 standarti talablari asosida sifat menejmenti tizimi talablari asosida ishni tashkil etish;
- - metrologiya, standartlashtirish va sertifikatlashtirish yo‘nalishida loyihalashtirish **kompetensiyalariga** ega bo‘lishi lozim.

Modulni tashkil etish va o‘tkazish bo‘yicha tavsiyalar

“Sertifikatlashtirish va sifat ta’minoti” moduli ma’ruza va amaliy mashg‘ulotlar shaklida olib boriladi.

Modulni o‘qitish jarayonida ta’limning zamonaviy metodlari, pedagogik texnologiyalar va axborot-kommunikasiya texnologiyalari qo‘llanilishi nazarda tutilgan:

- -ma’ruza darslarida zamonaviy kompyuter texnologiyalari yordamida prezentasion va elektron-didaktik texnologiyalardan;
- - o‘tkaziladigan amaliy mashg‘ulotlarda texnik vositalardan, ekspress-so‘rovlar, test so‘rovlari, aqliy hujum, guruhli fikrlash, kichik guruhlar bilan ishlash, kollokvium o‘tkazish, va boshqa interaktiv ta’lim usullarini qo‘llash nazarda tutiladi.

Modulning o‘quv rejadagi boshqa modullar bilan bog‘liqligi va

uzviyligi

“Sertifikatlashtirish va sifat ta’minoti” moduli o‘quv rejadagi quyidagi fanlar bilan bog‘liq: “Metrologiya asoslari”, “Ishlab chiqarishda metrologik ta’minot”, “Standartlashtirish va texnik jihatdan tartibga solish”.

Modulning oliy ta’limdagi o‘rni

Modulni o‘zlashtirish orqali tinglovchilar Sanoat mahsulotlarini ishlab chiqarish va ko‘rsatilayotgan xizmatlar sifatni boshqarish va sifatni ta’minlashda sertifikatlashtirish faoliyati ishlab chiqarilayotgan mahsulotlarni sifatini kafolatlanishi, muvofiqligini xolisona baholash va raqobatbardoshligini ta’minlash, ishlab chiqarish texnologiyalarini rivojlanishi bilan mahsulotlarni sertifikatlashtirishga doir kasbiy kompetentlikka ega bo‘ladilar.

Modullar bo‘yicha soatlar taqsimoti

№	Modul mavzulari	Tinglovchining o‘quv yuklamasi, soat			
		Jami	Nazariy	Amaliy mashg‘ulot	Ko‘chma mashg‘ulot
1.	Sifatni boshqarish va sifat to‘g‘risida umumiy ma’lumotlar va tushunchalar	2	2		
2.	Sifatni boshqarishning uslubiy asoslari	2		2	
3.	ISO 9000 seriyali standartlari talablariga muvofiq sifat menejmenti tizimlari	4	2	2	
4.	Korxonada va tashkilotlarda sifat menejmenti tizimini ishlab chiqish va joriy etish	4	2	2	
5.	Sifat menejmenti tizimini sertifikatlashtirish.	4	2	2	
6.	Sifat menejmenti tizimida axborot texnologiyalarni qo‘llanilishi	2		2	
	Jami:	18	8	10	

NAZARIY MASHG‘ULOTLAR MAZMUNI

1-mavzu: Sifatni boshqarish va sifat to‘g‘risida umumiy ma’lumotlar va tushunchalar.

Sifat menejmenti tizimi va uni sertifikatlashtirish fanining maqsadi va vazifalari. Sifatni boshqarish raqobatchilikda korxonaga muvaffaqiyat qozonishining omili sifatida. Bozor iqtisodiyoti sharoitida sifatni boshqarish tizimlarini joriy etishning dolzarb masalalari.

2-mavzu: ISO 9000 seriyali standartlari talablariga muvofiq sifat menejmenti tizimlari

ISO 9000 seriyali standartlarining paydo bo‘lishi va yaratilish tarixi. ISO 9000 seriyali standartlarning qisqacha tavsifi. Sifat menejmenti tizimi tamoyillari.

3-mavzu: Korxonaga va tashkilotlarda sifat menejmenti tizimini ishlab chiqish, sifat menejmenti tizimini joriy etish afzalliklari

Sifat menejmenti tizimini joriy etish bosqichlari. Sifat menejmenti tizimi hujjatlarini ishlab chiqish.

4-mavzu: Sifat menejmenti tizimini sertifikatlashtirish

Menejment tizimlarini sertifikatlashtirish idoralari qo‘yilgan talablar. Sifat menejmentini sertifikatlashtirishda ekspert-auditorlarning vazifalari va ularga qo‘yilgan talablar. Sifat menejmentini sertifikatlashtirish bosqichlari. Ishlab chiqarishni sertifikatlashtirish.

AMALIY MASHG‘ULOTLAR MAZMUNI

1-amaliy mashg‘ulot: Sifatni boshqarishning uslubiy asoslari.

Sifatni boshqarish mexanizmi. Sifatni boshqarish uchun shart-sharoitlar. Sifatni boshqarish bosqichlari. Mahsulot sifatini boshqarish kategoriyasi. Sifatni boshqarish funksiyalari. Tizimli sifatni boshqarishning xususiyatlarini o‘rganish.

2- amaliy mashg‘ulot: ISO 9000 seriyali standartlari talablariga muvofiq sifat menejmenti tizimlari.

ISO 9000 seriyali standartlarining paydo bo'lishi va yaratilish tarixi. ISO 9000 seriyali standartlarning qisqacha tavsifi. Sifat menejmenti tizimi tamoyillarini tahlil qilish.

3- amaliy mashg'ulot: Korxonada va tashkilotlarda sifat menejmenti tizimini ishlab chiqish va joriy etish.

Sifat menejment tizimi va uning afzalliklari o'rganish, sifat menejmenti tizimi hujjatlarini ishlab chiqish, Jarayonlarning bayonlari, jarayonlarni baholash mezonlari va usullari va jarayonlarni o'zaro munosabatlarini aniqlash, "Ta'minot" jarayonini o'zaro munosabatlarini aniqlash, SMTning boshqa hujjatlari, xujjatlarga qo'yiladigan talablarni o'rganish.

4- amaliy mashg'ulot: Sertifikatlashtirish ishlarini tashkillashtirish.

"Joyida" audit o'tkazish va audit natijalari bo'yicha dalolatnomani tayyorlash.

Sertifikatlashtirish ishlarini tashkillashtirish, Teshirilayotgan tashkilot SMT hujjatlarini tahlili, "Joyida" auditga tayyorlash, "Joyida" audit o'tkazish va audit natijalari bo'yicha dalolatnomani tayyorlash, Sertifikatlashtirishni tugatish, ro'yxatga olish va SMT muvofiqlik sertifikatini topshirish, Sertifikatlashtirilgan SMT inspeksion nazorati bo'yicha ishlarni o'rganish.

5- amaliy mashg'ulot: Sifat menejmenti tizimida axborot texnologiyalarni qo'llanilishi.

Axborot texnologiyalari tizimi, Sifat menejmenti tizimini axborot texnologiyalari yordamida boshqarishning zamonaviy holati, Sifat menejmenti tizimi jarayonlarini tavsiflashda kompyuter texnologiyalar konsepsiyasidan foydalanish, Sifat menejmenti tizimida ma'lumotlar bazasini Microsoft Access dasturida yaratish, Sifat menejmenti tizimida ISOratnis dasturidan foydalanish.

TA'LIMNI TASHKIL ETISH SHAKLLARI

Ta'limni tashkil etish shakllari aniq o'quv materiali mazmuni ustida ishlayotganda o'qituvchini tinglovchilar bilan o'zaro harakatini tartiblashtirishni, yo'lga qo'yishni, tizimga keltirishni nazarda tutadi.

Modulni o'qitish jarayonida quyidagi ta'limning tashkil etish shakllaridan foydalaniladi:

- ma'ruza;
- amaliy mashg'ulot;
- mustaqil ta'lim.

O'quv ishini tashkil etish usuliga ko'ra:

- jamoaviy;
- guruhli (kichik guruhlarda, juftlikda);
- yakka tartibda.

Jamoaviy ishlash – Bunda o'qituvchi guruhlarning bilish faoliyatiga rahbarlik qilib, o'quv maqsadiga erishish uchun o'zi belgilaydigan didaktik va tarbiyaviy vazifalarga erishish uchun xilma-xil metodlardan foydalanadi.

Guruhlarda ishlash – bu o'quv topshirig'ini hamkorlikda bajarish uchun tashkil etilgan, o'quv jarayonida kichik guruxlarda ishlashda (3 tadan – 7 tagacha ishtirokchi) faol rol o'ynaydigan ishtirokchilarga qaratilgan ta'limni tashkil etish shaklidir. O'qitish metodiga ko'ra guruhni kichik guruhlarga, juftliklarga va guruhlarora shaklga bo'lish mumkin.

Bir turdagi guruhli ish o'quv guruhlari uchun bir turdagi topshiriq bajarishni nazarda tutadi.

Tabaqalashgan guruhli ish guruhlarda turli topshiriqlarni bajarishni nazarda tutadi.

Yakka tartibdagi shaklda - har bir ta'lim oluvchiga alohida- alohida mustaqil vazifalar beriladi, vazifaning bajarilishi nazorat qilinadi.

II. MODULNI O'QITISHDA FOYDALANILADIGAN INTERFAOL TA'LIM METODLARI

“Zinama-zina” metodi

1-tarqatma material – **Mahsulot va uning sifati tushunchalari**

«Mahsulot sifati» deganda, uning vazifasiga binoan muayyan ehtiyojlarni qanoatlantirishga yaroqliligini belgilaydigan xossalar majmuasi tushuniladi.



Mahsulot sifatini nazorat qilish usullari tahlili



Mahsulotlarga qo'yiladigan talablar.



O'zRning “Mahsulotlar va xizmatlarni sertifikatlashtirish to'g'risida”gi qonuni haqida ma'lumot bering

2-tarqatma material – **Mahsulot va uning sifati tushunchalari**

sifat ko'rsatkichlari



Mahsulotning raqobatbardoshlik parametrlari



Boshqaruv sikli

3-tarqatma material **Mahsulot va uning sifati tushunchalari**

Nazorat turlari



Putur yetkazmasdan nazorat qilish usullarining klassifikatsiyasi



Texnologik jarayonlarni statistik tahlili

Izohlar: 1. Shu kabi tarqatma materiallarni bir mavzu bo'yicha bir nechta tuzish yoki guruhlarining soniga qarab tarkatma materiallardagi savollar sonini kamaytirish yoki ko'paytirish mumkin.

1. Savollarga javob tayyorlash uchun tayyoranadigan vaqt 5-7 minut, javob berish uchun 5 minut, qo'shimcha va izohlar uchun 2 minut, talaba va tinglovchilar bilimini baholash uchun 3 minut qilib belgilansa, maqsadga muvofiq bo'ladi, bunda yangi mavzu ustida tinglovchilar bilan ishlashga yetarli vaqt qoladi.

“Baliq ckeleti” metodi

«Baliq ckeleti» metodi - bir qator muammolarni tasvirlash va uni echish imkonini beradi. Tizimli fikrlash, tuzilmaga keltirish, tahlil qilish ko'nikmalarini rivojlantiradi

Medodning maqsadi: Ushbu metod tinglovchilarga tarqatilgan oddiy qog'ozga o'z fikrlarini aniq va qisqa holatda ifoda etib, tasdiqlovchi dalillar yoki inkor etuvchi fikrlarni bayon etishga yordam beradi.

Qo'llanilishi: «Baliq ckeleti» metodi munozarali masalalarni hal etishda, baxs munozaralar o'tkazishda yoki o'quv seminarlari yakunida, tinglovchilarning o'quv mashg'ulotlari hamda o'tilgan mavzu va bo'limlardagi ba'zi mavzular, muammolarga nisbatan fikrlarni bilish maqsadida yoki o'quv rejasi asosida biron – bir bo'lim o'rganilgach qo'llanilishi mumkin.

“Baliq skeleti” metodini amalga oshirish bosqichlari

Сифат менежменти тизимини яратиш бўйича халқаро стандартлар туркуми

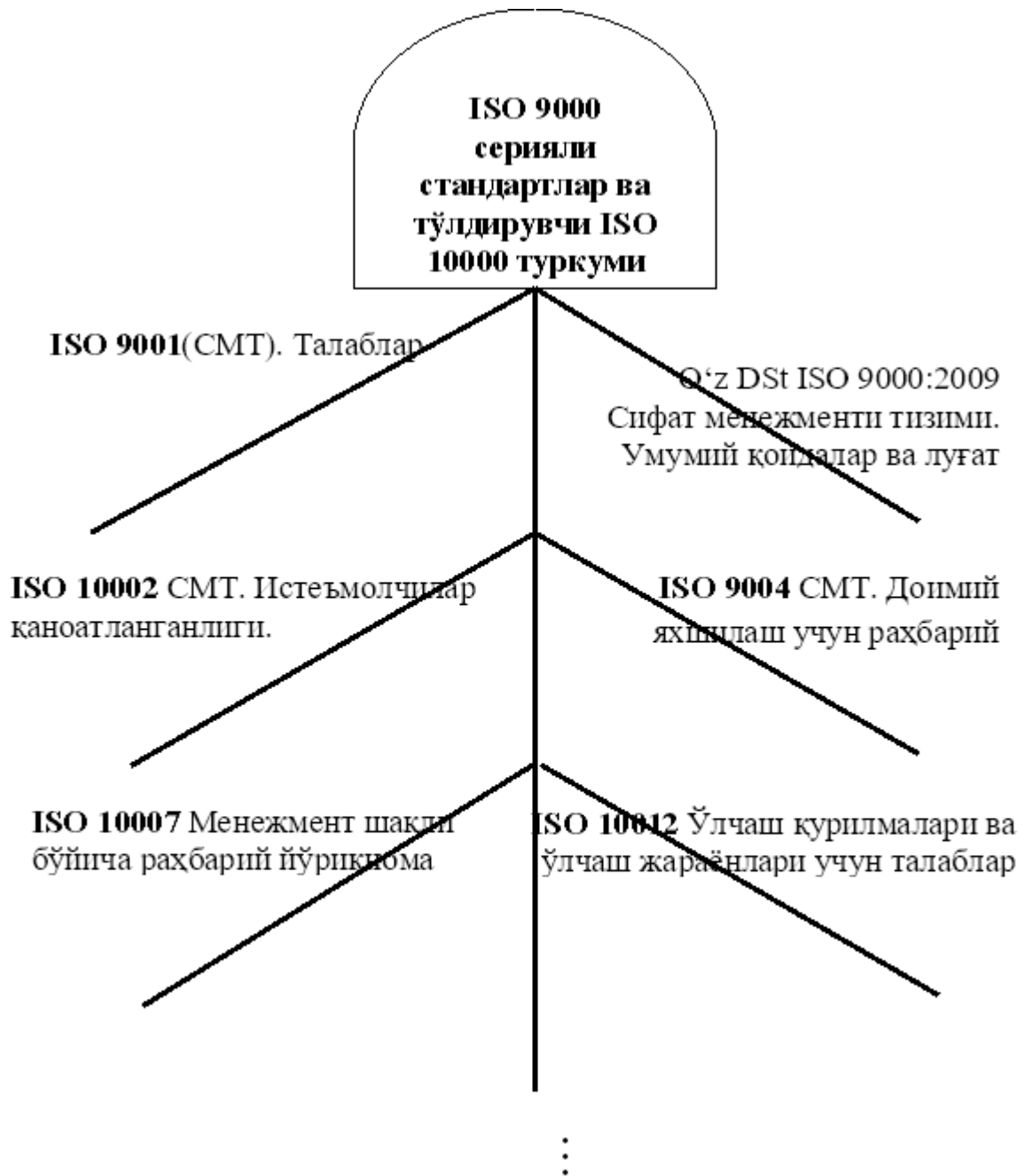
1. ИСО 9000 сериясига кировчи стандартлар таҳлил қилинади
2. Ишлаб чиқариш корхоналарида сифат менежменти тизимини жорий қилишдаги мавжуд муоммолар ўрганилади ва ечим топилади.

Корхонага сифат менежменти тизимини жорий қилиш босқичлари аниқланади ва амалга оширилиши лозим бўлган вазифалар белгиланади.

Сифат менежменти тизимини жорий этиш бўйича ишлар ташкил этилади

Sifat menejmenti tizimini yaratish bo'yicha xalqaro standartlar turkumi

“Baliq skeleti” sxemasi



“Keys-stadi” metodi

«**Keys-stadi**»– inglizcha so‘z bo‘lib, («case» – aniq vaziyat, hodisa, «stadi» –

o‘rganmoq, tahlil qilmoq) aniq vaziyatlarni o‘rganish, tahlil qilish asosida o‘qitishni amalga oshirishga qaratilgan metod hisoblanadi. Mazkur metod dastlab 1921 yil Garvard universitetida amaliy vaziyatlardan iqtisodiy boshqaruv fanlarini o‘rganishda foydalanish tartibida qo‘llanilgan. Keysda ochiq axborotlardan yoki aniq voqea-hodisadan vaziyat sifatida tahlil uchun foydalanish mumkin. Keys harakatlari o‘z ichiga quyidagilarni qamrab oladi: Kim (Who), Qachon (When), Qayerda (Where), Nima uchun (Why), Qanday/ Qanaqa (How), Nima-natija (What).

“Keys metodi”ni amalga oshirish bosqichlari

Ish bosqichlari	Faoliyat shakli va mazmuni
1-bosqich: Keys va uning axborot ta‘minoti bilan tanishtirish	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ yakka tartibdagi audio-vizual ish; ✓ ✓ keys bilan tanishish(matnli, audio yoki media shaklda); ✓ ✓ axborotni umumlashtirish; ✓ ✓ axborot tahlili; ✓ ✓ muammolarni aniqlash
2-bosqich: Keysni aniqlashtirish va o‘quv topshirig‘ni belgilash	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ individual va guruhda ishlash; ✓ ✓ muammolarni dolzarblik iyerarxiyasini aniqlash; ✓ ✓ asosiy muammoli vaziyatni belgilash
3-bosqich: Keysdagi asosiy muammoni tahlil etish orqali o‘quv topshirig‘ining yechimini izlash, hal etish yo‘llarini ishlab chiqish	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ individual va guruhda ishlash; ✓ ✓ muqobil yechim yo‘llarini ishlab chiqish; ✓ ✓ har bir yechimning imkoniyatlari va to‘siqlarni tahlil qilish; ✓ ✓ muqobil yechimlarni tanlash
4-bosqich: Keys yechimini	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ yakka va guruhda ishlash;

yechimini shakllantirish va asoslash, taqdimot.	✓ ✓ muqobil variantlarni amalda qo‘llash imkoniyatlarini asoslash; ✓ ✓ ijodiy-loyiha taqdimotini tayyorlash; ✓ ✓ yakuniy xulosa va vaziyat yechimining amaliy aspektlarini yoritish
---	---

Keys. Ishlab chiqarish korxonasi standartlashtirish va bir xillashtirishning past darajasiga ega bo‘lgan stanoklar ishlab chiqardi. Bu ularni o‘zlashtirish muddatlarining uzayishiga va ishlab chiqarish tannarxining ortishiga olib keladi. Sizning fikringizcha bu muammoni hal qilishning qanday yo‘li yoki yo‘llari mavjud? O‘z fikringizni bildiring.

Keysni bajarish bosqichlari va topshiriqlar.

- Keysdagi muammoni keltirib chiqargan asosiy sabablarni belgilang (individual va kichik guruhlarda).
- Brak mahsulot yoki nuqsonli, standartlar talablariga javob bermaydigan mahsulotni ishlab chiqishni bartaraf etish tadbirlari variantlarini muhokama qiling (juftliklardagi ish).

B/B/B metodini qo‘llash

B/B/B jadvali metodi- Bilaman/ Bilishni hohlayman/ Bilib oldim metodida mavzu, matn, bo‘lim bo‘yicha izlanuvchilikni olib borish imkonini beradi. Tizimli fikrlash, tuzilmaga keltirish, tahlil qilish ko‘nikmalarini rivojlantiradi. Jadvalni tuzish qoidasi bilan tanishadilar. Alohida /kichik guruhlarda jadvalni rasmiylashtiradilar.

“Mavzu bo‘yicha nimalarni bilasiz” va “Nimani bilishni xohlaysiz” degan savollarga javob beradilar (oldindagi ish uchun yo‘naltiruvchi asos yaratiladi). Jadvalning 1 va 2 bo‘limlarini to‘ldiradilar. Ma’ruzani tinglaydilar, mustaqil o‘qiydilar. Mustaqil/kichik guruhlarda jadvalning 3 bo‘limni to‘ldiradilar.

B-B-B metodini

Tinglovchilarga mavzu bo'yicha quyidagi savol beriladi va talabalar savollarga qarab jadvalni to'ldiradilar.

Mahsulot sifati va uning raqobatbardoshligi

Bilaman	Bilishni xoxlayman	Bilib oldim
1.Mahsulotning raqobatbardoshligi tushunchasi.	1.Ishlab chiqaruvchining raqobatbardosh-ligini. 2.Mahsulotning ekologligi hossasi	1.Ishlab chiqaruvchining raqobatbardoshligi mahsulot-ning sifat tavsiflariga, ham boshqa ishlab chiqaruvchi raqobatchilarga nisbatan olib boradigan aniq maqsadga yo'naltirilgan faoliyati hisobiga sotish bozorlarini saqlab qolish va kengaytirish qobiliyati. 2.Mahsulotning ekologikligi
2.Mahsulotning estetikligi xossasi.	3. Mahsulot sifatini tekshirishning Refraktometrik usuli.	uning murakkab xossalaridan biri hisoblanib, atrof – muhitga zararli ta'sir etish miqdorini belgilaydi. 3.Refraktometrik usul - oziq-ovqat mahsulotining tarkibiy-
3.Mahsulot sifatini tekshirishning organaleptik usuli	4.Mahsulotning texnologik jihatiga qo'yilgan talabni 5.Mahsulot	mexanik hususiyatlarini aniqlash, donning me'yorlarini, cho'zinchoqligi, yirikligi, to'laligi, puchligi, tekisligi, yaltiroqligi va naturasini aniqlash, tola massasi hajmini, uning mexanik xususiyatlarini aniqlashda qo'llanadi. 4.Texnologik jihatiga talab- eng avvalo bu talabni asosini xom-ashyo, boshlang'ich mahsulot sifati oz zimmasiga oladi. <u>Texnologiya qanchalik</u>
4.Mahsulotlarga qo'yilgan estetik talabni.	raqobatbardosh-ligining tash-kiliy parametr-larini	zamonaviy bo'lmasin, xom-ashyo sifatsiz bo'lsa u tayyor mahsulotga ham o'z salbiy ta'sirini ko'rsatadi. 5.Mahsulot raqobatbardosh-ligining tashkiliy parametr-lariga:

		<ul style="list-style-type: none"> -Chegirmalar tizimini joriy qilish; -Yetkazib berish va to'lov shartlari;
<p>5.Mahsulot raqobatbar-doshligining texnika-viy parametrlarini</p>		<ul style="list-style-type: none"> -yetkazib berishning to'laligi; -Kafolat shartlari va muddatlari; -Xar xil yutuqli sovg'alar orqali iste'molchilarni o'ziga jalb etish; -Reklama uchun banerlar, video roliklarni ommaga ko'rsatish va boshqalar.

III. NAZARIY MATERIALLAR

1-mavzu: Sifatni boshqarish va sifat to'g'risida umumiy ma'lumotlar va tushunchalar

Reja:

1. Ishlab chiqarishda sifat menejmenti tizimi va uni sertifikatlashtirish fanining maqsadi va vazifalari.
2. Sifatni boshqarish raqobatchilikda korxonaga muvaffaqiyat qozonishining omili sifatida.
3. Bozor iqtisodiyoti sharoitida sifatni boshqarish tizimlarini joriy etishning dolzarb masalalari.

***Tayanch so'z va iboralar:** Sifat, sifatni boshqarish, sifat menejmenti tizimi, ISO standartlari, ISO 8402-86 xalqaro standarti, sifat to'garaklari, mahsulot sifatini oshirish, raqobatbardoshlik, mahsulotning texnik darajasi.*

1.1 Sifat menejmenti tizimi va uni sertifikatlashtirish fanining maqsadi va vazifalari

Sifatni boshqarish va sertifikatlashtirish faoliyati iqtisodiyotning bir qancha sohalar va sanoatning barcha tarmoqlarida ishlab chiqarishdagi zamonaviylikni aks ettirish, texnologik jarayonlarni kompleks avtomatlashtirish, ishlab chiqarilayotgan va chetdan keltirilayotgan turli mahsulotlarning sifati yuqori darajada, me'yoriy hujjatlarning belgilangan talablariga mos bo'lishini, iste'mol mahsulotlarini aholi uchun xavfsizligini ta'minlash, ilg'or, ko'p yillik tajribadan o'tgan jahon andozalaridan foydalanish va ularni respublikamizda tadbiq etish kabilarni o'zida mujassamlashtirgan.

Sifat menejmenti tizimi va uni sertifikatlashtirishning ayrim o'ziga xos xususiyatlari mavjud, chunki u o'ziga ishlab chiqarishni sertifikatlashtirishini ham qamrab oladi. Bu esa ko'pchilik mahalliy korxonalarining o'ziga xos shart-sharoitlarining mavjudligi bilan tushuntiriladi ya'ni ularda menejment tizimlari

mavjud emas, ammo ular ishlab chiqarishni baholash jarayoni bilan tanishlar, chunki bir vaqtda ishlab chiqarish jarayonlarining attestasiyasilash ham mumkin. Bu esa menejment tizimlari orqali ishlab chiqarish hamda korxonaning boshqaruv tizimini muqobillashtiradi. Shuning uchun menejment tizimi o'zining afzalliklari bilan ham ahamiyatlidir.

Korxonalarda ISO xalqaro standartlari talablari asosida sifat menejment tizimlarini ishlab chiqish va joriy etish va ularni sertifikatlashtirish hamda kelgusida sifat menejmenti tizimlarini natijaviyligi va samaradorlinigi tahlil qilish orqali korxonaning texnik-iqtisodiy ko'rsatkichlarini baholash qulay afzalliklarni yuzaga keltiradi.

Sifat menejmenti tizimi va uni sertifikatlashtirish fani korxonalar va tashkilotlarda sifat menejmenti tizimini ishlab chiqish va joriy etilgan sifat menejmenti tizimlarini sertifikatlashtirish, audit o'tkazish, audit turlari, o'tkaziladigan va o'tkazilgan ichki audit natijalarini tahlil qilish, tahlili natijalari asosida sifat menejmenti tizimi muvofiqligini baholash va tasdiqlash tartiblari, fan tarixi va rivojining tendensiyasi, istiqboli hamda respublikamizdagi ijtimoiy-iqtisodiy islohatlar natijalari va sertifikatlashtirish sohasidagi halqaro, hududiy muammolarning sertifikatlashtirish istiqboliga ta'siri masalalarini qamrab oladi.

Fanning maqsadi – tinglovchilarda sifat menejmenti tizimini rivojlanish istiqbollari, sertifikatlashtirish tarixi va uning hozirgi davrdagi ahamiyati, respublikamizda sifat menejmenti tizimini korxonalarda joriy etishi va sertifikatlashtirish bo'yicha olib borilayotgan ishlar, korxonalarda ishlab chiqilib va joriy qilinadigan menejment tizimlari, sifatni boshqarish tizimlari, ishlab chiqarishni sertifikatlashtirish asoslari va ularni muayyan sharoitlarga mos holda mahsulot ishlab chiqarish texnologiyalari xususiyatiga xos sertifikatlashtirish tartiblarini tanlash bo'yicha yo'nalish ixtisosligiga mos bilim, ko'nikma va malaka shakllantirishdir.

Fanning vazifasi – tinglovchilarga sifat menejmenti tizimlarini korxonalarda ishlab chiqish va joriy etishi hamda sertifikatlashtirish, tartib-qoidalari, sifat

menejmenti tizimini sertifikatlashtirishning huquqiy, me'yoriy va tashkiliy asoslari, sifat menejmenti tizimini sertifikatlashtirish idoralari, ularning faoliyati, sifat menejmenti tizimlarini sertifikatlashtirishda xalqaro standartlar, sertifikatlashtirilgan sifat menejmenti menejmenti tizimlari faoliyati ustidan inspeksion nazorat o'tkazish va ma'lum shart-sharoitlar uchun sifat menejmenti tizimini sertifikatlashtirish dasturlarini ishlab chiqishni o'rgatishdan iborat.

Iqtisodiyotda mahsulotlarni ishlab chiqarishda sifatni ta'minlash, mahsulot sifatini tekshirishda ishlab chiqilgan sifat menejmenti tizimini korxonada joriy etib va uni sertifikatlashtirish ishlab chiqarilayotgan mahsulotlarni eksport salohiyatini oshirish va korxonada raqobatbardoshligi ta'minlab, ishlab chiqarish texnologiyalarini rivojlanishida muhim o'rin tutadi.

Shuning uchun sifat menejmenti tizimlarini sertifikatlashtirish jarayoniga alohida talablar va vazifalar qo'yilgan. Ishlab chiqarishda sifat tizimini joriy qilish va uni sertifikatlashtirish orqali iqtisodiy samaradorlikka erishish, ishlab chiqarish texnologik jarayonlari uchun sarflanadigan xarajatlarni kamaytirishning tashkiliy masalalarini yoritib beradi. Shu sababli ushbu fan asosiy ixtisoslik fani hisoblanib, ishlab chiqarish texnologik tizimining ajralmas bo'g'ini bo'lib hisoblanadi.

Sifat ko'p asrlar davomida rivojlanib kelgan. Sifat umum ehtiyojlar va ishlab chiqarish imkoniyatlarining o'sib borishi va ularni qonolantirish bo'yicha turli xil holatlarda rivojlangan. Sifat tushunchasi evolyusiyasi 1.1-jadvalda keltirilgan.

Aynan vaqt o'tishi bilan sifatning mohiyati va rivojlanish jarayoni, uning parametrlari oxirgi o'n yillikda sifat tushunchasining o'zi va unga yondashishlar hamda talablar zudlik bilan o'zgardi.

Sifat – bu mahsulot yoki xizmatlarga belgilangan talablarni yoki kutilayotgan ehtiyojlarni qondirish xususiyatini anglatadigan tavsiflari yig'indisidir. Malakali xodimlar va tegishli texnologiya yordamida erishiladigan aniqlik, hamda ishlab chiqarish va mehnatning samaradorligi iste'molchi talabining qondirilishiga va sifatga olib keladi.

Sifat tushunchasining tarixiy evolyusiyasi

T’rif muallifi	Sifat tushunchasini ta’riflanishi
Aristotel (eramizdan oldingi uchinchi asr)	Narsalarni o‘zaro farqlanishi. “yaxshi-yomon” alomatlari bo‘yicha solishtirish (nisbati)
Gegel (eramizning boshi 19 asr)	Sifat bor, birinchi navbatda turmush tarzi bilan bir-birga o‘xshashligi aniqlangan, hech narsa to‘xtab qolmaydi, unda nimadir bor, u o‘zining sifatini yo‘qotadi.
Xitoycha talqini	Sifatni belgilovchi ikki elementdan tarkib topgan - “tenglik” va “pul” (sifat=tenglik+pul) iyeroglif, shunday ekan sifat “yuqori klassli”, “qimmat” tushunchalari bilan bir-biriga o‘xshash.
Shuxart (1931 yil)	Sifatning ikkita jihati mavjud: - xolisona fizikaviy tavsifi, - sub’yektiv tomoni: qanchalik “yaxshi” narsa.
Isikova K. (1950 yil)	Sifat iste’molchini haqiqatdan qanoatlantiradi
Djuran Dj.M. (1974 yil)	Foydalanish uchun (qo‘llanilishiga muvofiq) yaroqli. Sifat – mavjud iste’mochilarni qanoatlangalik darajasidir. Sifatni amalga oshirish uchun ishlab chiqaruvchi iste’molchilar talablarini bilish lozim va o‘zining mahsulotini shunday qilishi kerakki, ular bu talablaridan qanoatlanishlansin.

GOST 15467-79	Mahsulot sifati – mahsulotning uni qo‘llanishga muvofiq aniqlangan ehtiyojlarni qanoatlantirishga xizmat qiluvchi xossalarning yig‘indisidir.
ISO 8402-86 xalqaro standarti	Sifat – kutilayotgan ehtiyojlar yoki shartli qanoatlanish xususiyatlarini beruvchi mahsulot yoki xizmatning tavsiflari va xossalarning yig‘indisidir.

Sifat tushunchasini bir nechta ta’rifi mavjud:

Sifat – bu iste’molchi ehtiyojlarini qondirilishi.

Sifat – bu yuqori malakali xodimlar va yuqori texnologik qurilmalar yordamida erishiladigan unumdorlik.

Sifat – bu ishlab chiqarish va mehnatni samaradorligi. Bu ishlarni tez va aniq bajarilishi.

Sifat – bu faoliyatni optimallashtirilishi. Bu harakatlar dasturiga rioya qilinishi, qo‘yilgan vazifalarni o‘z vaqtida bajarilishi.

Sifat – bu rivojlanishning uzoq muddatli jarayoni.

Sifat – bu mablag‘ joylashtirilishi. Uzoq muddatli rejada ixtiyoriy ishni boshidanoq to‘g‘ri bajarilishi keyinchalik nomuvofiqliklarni bartaraf qilishdan arzon turadi.

Sifat menedjmenti tizimi - bu tashkilot sifat bilan bog‘liq vazifalarni xal qiladigan usuldir. Keng ma’nodda u mahsulot sifati sohasida belgilan maqsadlarga erishish va iste’molchilar talablarini qanoatlantirish uchun qo‘llaniladigan tashkilotni tashkiliy tuzilmasi, hujjatlari, ishlab chiqarish jarayonlari va resurslarni qamrab oladi.

Sifat menedjmenti tizimi – u yoki bu faoliyat qanday va nima uchun amalga oshirilishi, vazifalarni hal qilish usullari va erishilgan natijalarni qayd qilinishi bayoni masalalarini qamrab oladi.

“Mahsulot” deganda mehnat faoliyati jarayonining moddiylashtirilgan natijasi tushunilib, u foydali xossalarga ega bo‘ladi, aniq ishlab chiqarish jarayonlarida olinadi va muayyan jamoa va shaxsiy xarakterli ehtiyojlarni qoniqtirish uchun mo‘ljallanadi.

Mahsulotlarning sifatiga e‘tibor berish eramizdan avvalgi 2150 yillardan beri boshlab qayd qilingan. Bu davrda savdo-sotiq aloqalari ma‘lum hududlar chegarasidan chiqib, xalqaro miq‘yosda rivojlana boshlagan edi.

Mahsulot sifatini yaxshilashga qaratilgan bir qancha tashabbuslar tovar ishlab chiqarish va savdo-sotiq rivojlanishi bilan olg‘a surilgan va xayotga tadbiiq etila boshlagan. Biz ulardan biri - "sifat to‘garaklari"ni ko‘rib chiqamiz.

Sifat to‘garaklari ishchilar, muxandislar va xizmatchilardan tashkil topgan ixtiyoriy jamoa yig‘ilmalaridir. Ularning soni va tarkibi ishlab chiqarishning ehtiyojidan va aniq ish sharoitlaridan kelib chiqqan.

Sifat to‘garaklari korxonada xodimlari tomonidan o‘zlarining maqsadlari va vazifalarini aniq bilishga sharoit yaratadi, xodimlarni mahsulotning sifatini yuqori darajada ta‘minlashga safarbar qiladi.¹

Sifat to‘garaklarining asosiy maqsadi sifatni yaxshilashning tub mohiyatini eard bir hodimga yetkazish, texnologik jarayonlarni takomillashtirish, mehnatni va ishlab chiqarishni to‘g‘ri tashkil qilish bilan bog‘liq bo‘lgan takliflarni joriy qilishdan iborat.

Yaponiyada 60-yillarning boshida sifat to‘garaklariga alohida e‘tibor berila boshlagan. Aholisi zich, o‘zining yer osti boyliklariga ega emas, sanoati asosan tashqaridan keltiriladigan hom ashyoga ixtisoslashgan, hududining 70 foizi tog‘liklardan tashkil topgan bu davlat II-Jahon urushidan keyin o‘zining ichki resurslarni jalb qilishga majbur bo‘ldi.

Birinchi sifat to‘garagi «Sharp» korxonasida tashkil etildi.² U davrda firma grammofon uchun ignalar ishlab chiqarar edi. Mahsulotning sifatini oshirish va

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

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

marketing tadqiqotlarni rivojlantirish natijasida korxonaga kengaydi va eksport uchun mahsulot chiqara boshladi.

Xitoy to'garaklarning faoliyatini rivojlantirish davlat istiqboli rejasiga kiritilgan. Shuning uchun sifat to'garaklarini yaratishda va takliflarni joriy qilishda ilmiy texnikaviy uyushma, Umumxitoy kasaba birlashmalarining uyushmasi, Kommunistik yoshlar Ittifoqi singari davlat va jamoa tashkilotlari faol qatnashmoqda.

To'garaklarning umumiy rahbarligini va ularning ishlarini muvofiqlashtirishni sifat nazorati bo'yicha Xitoy uyushmasi amalga oshiradi.

Mahsulot sifatining yaxshilanishi sanoatni har taraflama rivojlanishiga, mustahkamlanishiga olib kelib, davlatning iqtisodiy qudratini oshirishga munosib hissa bo'lib qo'shiladi.

1.2. Sifatni boshqarish raqobatchilikda korxonaga muvaffaqiyat qozonishining omili sifatida

Zamonaviy bozor iqtisodiyoti ishlab chiqarilayotgan mahsulotning sifatiga tubdan boshqacha talablarni qo'yadi. Bu hozirgi vaqtda har qanday firmaning yashab qolishi, tovar va xizmatlar bozoridagi barqaror holati uning raqobatbardoshlik darajasiga ko'ra belgilanishi bilan bog'liq. O'z navbatida, raqobatbardoshlik ikkita ko'rsatkich – mahsulot narxining darajasi va sifatining darajasiga bog'liq bo'lib, bunda ikkinchi ko'rsatkich o'z ahamiyatiga ko'ra mehnat unumdorligi, resurslarning barcha turlarini tejash ko'rsatkichlaridan o'zib ketib, asta-sekin birinchi o'ringa chiqmoqda.

Sifat raqobatbardoshlik omili sifatida butun milliy iqtisodiyotga tarqaladi. U resurslardan oqilona foydalanishga yordam beradi. Bundan tashqari, mahsulot sifati – bu korxonaga faoliyatining muhim ko'rsatkichi.

Mahsulot sifatini oshirish – jahondagi barcha yetakchi firmalar uchun xos bo'lgan ish yo'nalishidir.

Raqobatbardoshlik – raqobatga bardosh berish, unga qarshi tura olish qobiliyati. Bunda “raqobatbardoshlik” tushunchasi ham tovarlar (xizmatlar), ham korxonalar, firmalar va boshqa tashkilotlarga nisbatan qo‘llaniladi.

1. **Ishlab chiqaruvchining raqobatbardoshligi** – bu uning ham mahsulotning sifat tavsiflariga, ham boshqa ishlab chiqaruvchi-raqobatchilarga nisbatan olib boradigan aniq maqsadga yo‘naltirilgan faoliyati hisobiga sotish bozorlarini saqlab qolish va kengaytirish qobiliyati. Yangi sotish bozorlariga chiqish, tashkiliy tuzilmani qayta tuzish, modifikasiyalash va mahsulotning yangi turlarini o‘zlashtirish, uni ishlab chiqarish hajmlarini o‘zgartirish, asosiy ishlab chiqarish jamg‘armalarini almashtirish, xo‘jalik aloqalarini va marketing siyosatini o‘zgartirish bilan bog‘liq barcha yechimlar korxonaning raqobatbardoshligini ta‘minlashga bo‘ysundirilgan.

Tovar va korxonaning raqobatbardoshligi toifalari o‘zaro uzviy bog‘liq bo‘lishi bilan birga, **muhim farqlarga ham egadir:**

1) mahsulotning raqobatbardoshligi tovarning hayot sikliga mos vaqt oralig‘ida baholanadi va tadqiq etiladi, korxonaning raqobatbardoshligini tadqiq etish asosida esa korxonaning faoliyat ko‘rsatib turadigan davrga mos bo‘lgan ancha uzoq vaqt yotadi;

2) mahsulotning raqobatbardoshligi uning har bir turiga nisbatan ko‘rib chiqiladi, korxonaning raqobatbardoshligi esa ishlab chiqariladigan mahsulotning barcha o‘zgaruvchi nomenklaturasini va uning ishlab chiqarish-texnik salohiyatini qamrab oladi;

3) korxonaning raqobatbardoshlik darajasi uning o‘zi tomonidan tahlil qilinadi, tovarning raqobatbardoshligini baholash esa iste‘molchining alohida huquqi.

O‘z strukturasi ko‘ra korxonaning raqobatbardoshligi mahsulotning raqobatbardoshligidan ancha murakkab, chunki uning ob‘yekti - korxonaning butun ishlab chiqarish-iqtisodiy faoliyati.

2. **Tovarning raqobatbardoshligi** – bu uning nisbiy tavsifi bo‘lib, ushbu tovarning raqobatchi tovaridan, birinchidan, aynan bitta ijtimoiy ehtiyojga mosligi

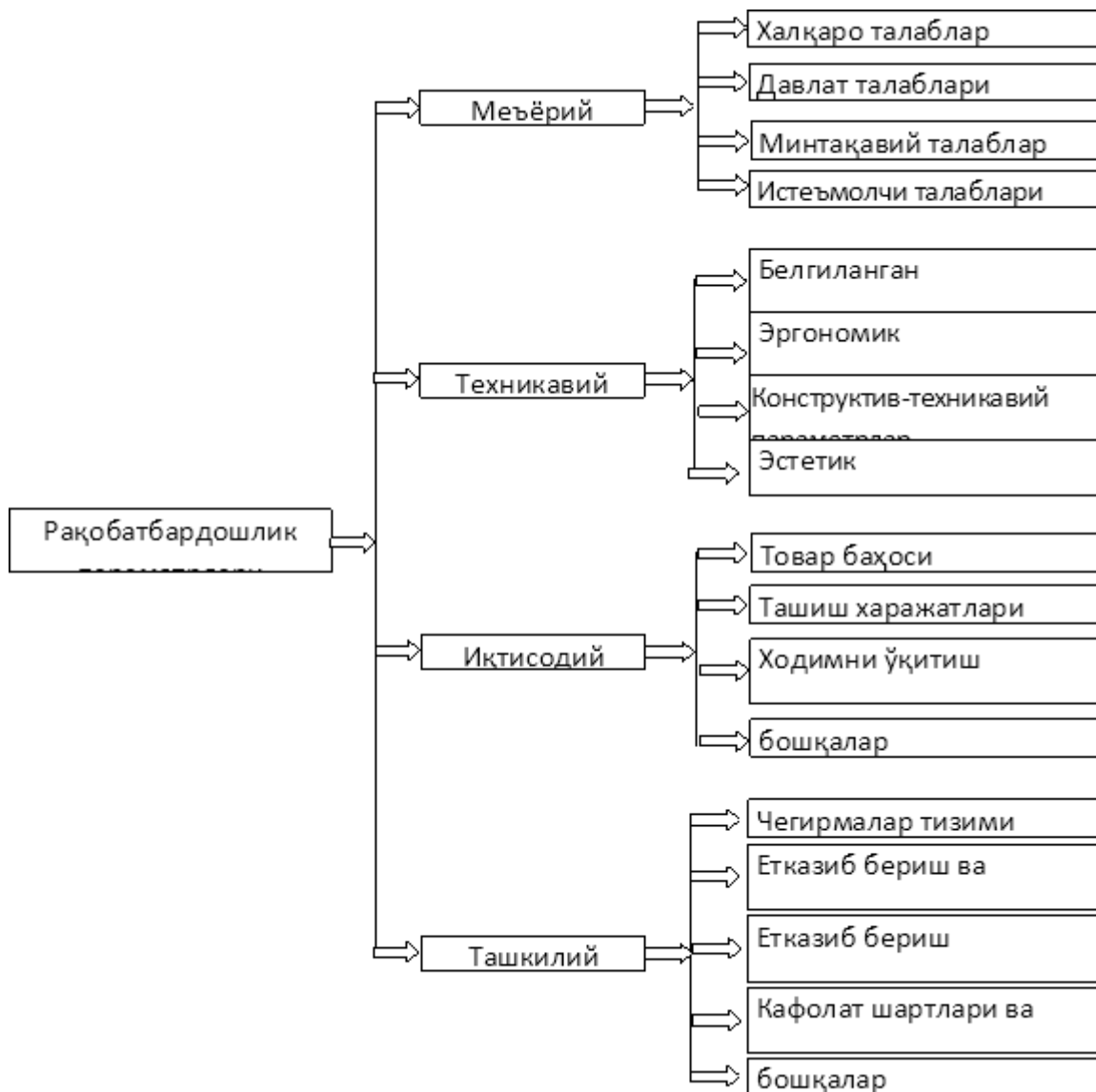
bo'yicha, ikkinchidan esa ushbu ehtiyojni qondirish xarajatlari bo'yicha farqlarini aks ettiradi.

Tovarning raqobatbardoshligi ko'rsatkichlarning uchta guruhi bilan tavsiflanadi:

- foydaliligi (sifati, foydalanish samarasi va h.k.);
- iste'molchining ehtiyojlarini ushbu buyum vositasida qondirishda iste'molchining xarajatlari (sotib olish, foydalanish, texnik xizmat ko'rsatish, ta'mirlash, utillashtirish va h.k.);
- taklifning raqobatbardoshligi (mahsulotni bozorga chiqarish usuli, yetkazib berish va to'lov shartlari, sotish kanallari, servis xizmati va h.k.).

Mahsulotning raqobatbardoshlik parametrlari (1.1-rasm) me'yoriy (tovarning standartlar, texnikaviy shartlar, qonunchilikka muvofiqligi), texnik (tovarning qo'llanish sohasi, ishonchliligi, uzoq muddat xizmat qilishi, quvvati va boshqalarni belgilab beruvchi texnologik xossalari), iqtisodiy (iste'molchining tovarni sotib olish, ishlatish va utillashtirish xarajatlari darajasi, ya'ni iste'mol narxi) va tashkiliy (chegirmalar tizimi, yetkazib berishning butligi, yetkazib berish muddatlari va shartlari va h.k.) kabi parametrlarga bo'linadi.

3. Mahsulot sifati – korxonada faoliyatining eng muhim ko'rsatkichi. Mahsulot sifatini oshirish muayyan darajada korxonaning bozor sharoitlarida yashab qolishi, ilmiy-texnika taraqqiyotining sur'atlari, ishlab chiqarish samaradorligining o'sishi, korxonada foydalaniladigan resurslarning barcha turlarini iqtisod qilishni belgilab beradi.



1.1-rasm. Mahsulotning raqobatbardoshlik parametrlari

Mahsulot sifatining mohiyatini yanada to‘laroq tavsiflash uchun u bilan bog‘liq quyidagi tushunchalarni aniqlash zarur:

- mahsulotning texnik darajasi;
- sifat halqasi;
- sifat ko‘rsatkichlari;
- tovarning raqobatbardoshligi.

Mahsulotning texnik darajasi – mahsulot sifatining nisbiy tavsifi bo‘lib, baholanayotgan mahsulotning texnik jihatdan mukammalligini tavsiflovchi ko‘rsatkichlarning qiymatlarini tegishli bazaviy ko‘rsatkichlarning qiymatlari bilan solishtirishga asoslangan. Mahsulotning texnik darajasi mahsulot sifatining tarkibiy qismi hisoblanadi, turli ko‘rsat-kichlarda aks ettiriladi va original konstruktorlik yechimlarni qo‘llash, yangi materiallardan foydalanish, ishlab chiqarishning ilg‘or texnologik jarayonlarini joriy etish va ishlab chiqarilayotgan mahsulot sifatini nazorat qilish natijasida oshiriladi.

Sifat halqasi – mahsulotning hayot sikli, sifatni boshqarishni amalga oshiradigan quyidagi bosqichlarni o‘z ichiga oladi: marketing, bozorni izlash va o‘rganish, texnik talablarni loyihalash va ishlab chiqish, mahsulotni ishlab chiqish, moddiy-texnika ta‘minoti, ishlab chiqarish jarayonlarini tayyorlash va ishlab chiqish, nazorat, sinovlar va qabul qilish, joylash va saqlash, mahsulotni taqsimlash va sotish, montaj va ishlatish, texnik va kafolatli xizmat ko‘rsatish, utillashtirish.

Sifat ko‘rsatkichlari – mahsulot ko‘rsatkichlarining o‘zaro bog‘liq majmui bo‘lib, uning qanday maqsadlarga mo‘ljallanganligi, ishonchliligi, texnologikligi, standartlashtirish va unifikasiyalash darajasi, estetik, ergonomik, ekologik xossalari, patent-huquqiy jihatlari, tashishga yaroqliligi, xavfsizligi va iqtisodiy parametrlarini tavsiflaydi.

Tovarning raqobatbardoshligi – buyumning sifati va qiymatining tavsiflari ushbu bozorning talablariga va iste‘molchilarning baholariga yuqori darajada muvofiqligi tufayli uning xuddi shu turdagi va ayni shunday maqsadlarga mo‘ljallangan boshqa buyumlarga nisbatan iste‘mol uchun ancha o‘ziga tortadigan bo‘lish qobiliyati.

1.3. Bozor iqtisodiyoti sharoitida sifatni boshqarish tizimlarini joriy etishning dolzarb masalalari

Hozirgi vaqtda ishlab chiqarilayotgan mahsulotning texnik darajasi va sifati sanoati rivojlangan mamlakatlardagi korxonalar ishining o'ziga xos xususiyati hisoblanadi. Bozor tovar va mahsulotlarga to'la bo'lgan va narxlarga bog'liq bo'lmagan raqobat ustunlik qilayotgan sharoitlarda aynan mahsulotning yuqori sifati muvaffaqiyatning asosiy omili bo'lib xizmat qiladi.

Ishlab chiqarilayotgan mahsulot sifati har qanday korxonada faoliyatining muhim mezonini bo'lib hisoblanadi. Sifatning oshirilishi firmaning bozor sharoitlarida yashab qolish darajasini, ilmiy-texnika taraqqiyotining sur'atlarini, korxonada foydalaniladigan resurslarning barcha turlarini tejashni, ishlab chiqarish samaradorligining umumiy o'sishini belgilab beradi.

Ishlab chiqarayotgan mahsulotning sifatini oshirish borasida muhim yutuqlarga erishgan korxonada quyidagi **haqiqiy imkoniyatlarga ega bo'ladi**:

- egallangan sotish bozorining ulushini oshirish;
- mahsulotning korxonadan chiqishdagi narxini va tegishli korxonada foydasini oshirish;
- mahsulot va umuman firmaning reklama kampaniyasini yanada samaraliroq o'tkazish;
- o'zaro mahsulot yetkazib berishlarni amalga oshirishda xo'jalik sheriklarining ishonchini mustahkamlash;
- mahsulotning raqobatbardoshlik darajasini oshirish va korxonaning amaliy imidjini mustahkamlash.

Korxonalarimiz tomonidan yuqori sifatli mahsulotlar ishlab chiqarishning oshirilishi oxir-oqibatda iqtisodiyotning jadal rivojlanishi, aholi turmush darajasining o'sishi, vatanimiz tovarlarining ham ichki, ham jahon bozorlarida raqobatbardoshligi oshishiga olib kelishi kerak.

Zamonaviy korxonalar tovar hayot siklining barcha bosqichlarida zaruriy sifat darajasining shakllanishi, ta'minlanishi va saqlab turilishi jarayonlariga ta'sir etishning iqtisodiy, tashkiliy va huquqiy richaglaridan yanada samarali foydalanishi zarur.

Nazorat savollari

1. Sifat menejmenti tizimi va uni sertifikatlashtirishning faning maqsadi va vaziflarini tushuntiring.

2. Sifatni ta'riflashnin qanday tarixiy evolyusiyalari mavjud?

3. Sifat menejmenti tizimi nima?

4. Mahsulot atamasiga ta'rif bering.

5. Sifatni boshqarish bo'yicha qanday ishlar amalga oshirilgan?

6. Sifat va raqobatbardoshlik tushunchalarining o'zaro bog'liqligini tushuntiring.

7. Mahsulot sifati nima degani?

8. Sifatni oshirish qanday tushunchalar bilan tavsiflanadi?

9. Mahsulotning texnik darajasi nima?

10. Sifat xalqasi nima?

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Ilyenkova S. D. "Upravleniye kachestvom", Moskva, "YUNITI", 1998 y.

2. Ismatullayev P.R., Maqsudov A.N., Abdullayev A.X., Axmedov B.M., A'zamov A.A. «Metrologiya, standartlashtirish va sertifikatlashtirish», Toshkent, TDTU, 2000 y. 314 bet.

3. Yoshio Kondo «Hoshin kanri - a Participative Way of Quality Management in Japan». «The TQM Magazine» jurnali, 6-son. – 425 bet.

4. «O'z DSt ISO 9001:2009 Sifat menejmenti tizimi. Talablar».

5. P.R. Ismatullayev, B.M. Axmedov, P.M. Matyakubova, G'.X. Xamroqulov, Sh.A. Turayev. Sifat menejmenti tizimi va uni sertifikatlashtirish. Darslik. - Toshkent 2014. – 550 b.

2-mavzu:ISO 9000 seriyali standartlari talablariga muvofiq sifat menejmenti tizimlari.

Reja:

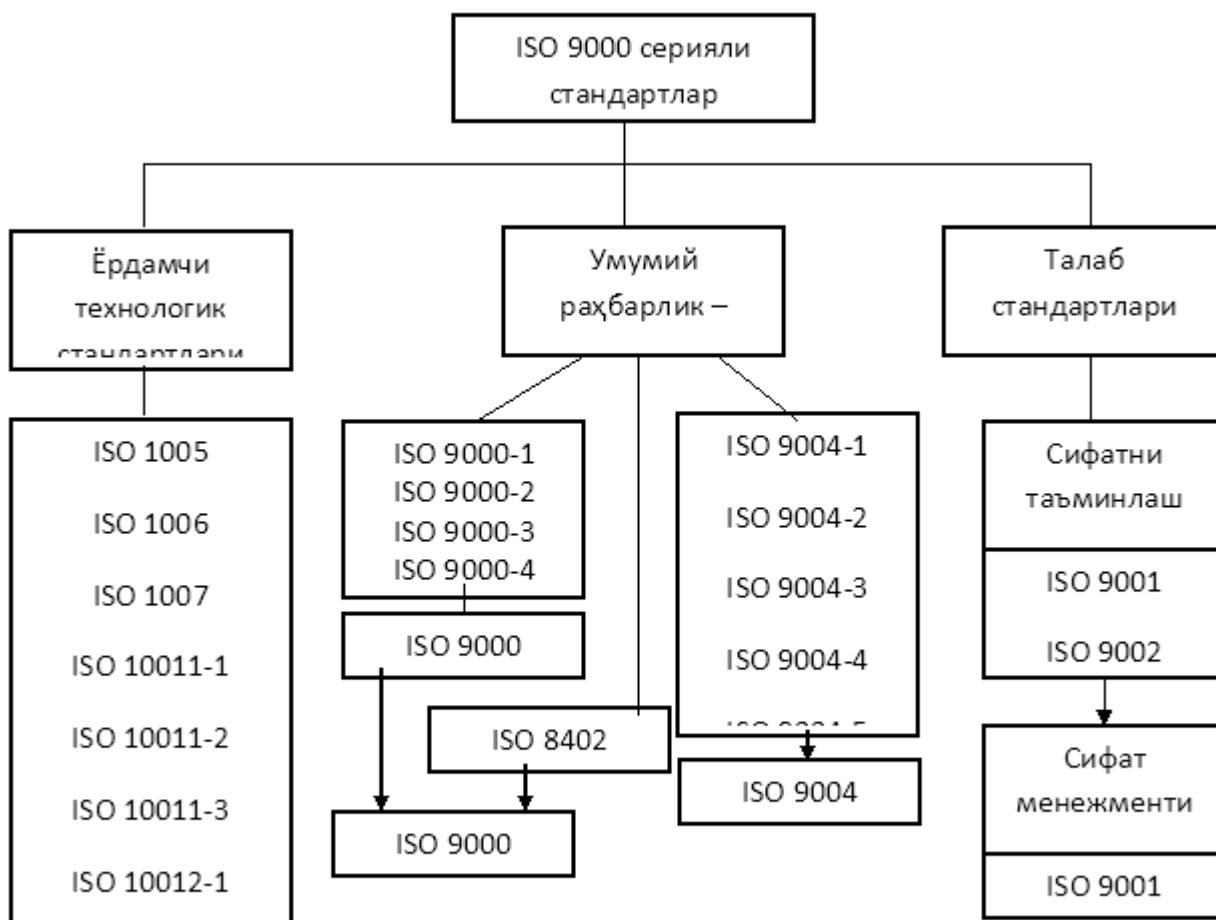
1. ISO 9000 seriyali standartlarining paydo bo'lishi va yaratilish tarixi.
2. ISO 9000 seriyali standartlarning qisqacha tavsifi.
3. Sifat menejmenti tizimi tamoyillari.

Tayanch so'z va iboralar: *ISO 9000 seriyali standartlar, sifat tizimi, sifat menejmenti tizimi, umumiy rahbarlik, O'z DSt ISO 9000:2009, ISO/IWA 1:2005, sifat menejmenti tizimi tamoillari.*

2.1 ISO 9000 seriyali standartlarining paydo bo'lishi va yaratilish tarixi

Jahon global iqtisodiyotini zamonaviy sharoitlarida, bozorda faqat bozor talab qilgan, bozorda qiymatga ega mahsulotni yetkazib beruvchi korxonalariga muvaffaqiyatga erishishi mumkin. Zamonaviy iqtisodiy holat korxonalar rahbarlarini e'tiborni alohida ishchilar samaradorligiga emas, balki korxonani boshqarishga tizimli yondoshishga qaratishga undamoqda, bunda korxonaga, iste'molchilar talablariga, shuningdek atrof-muhitni muhofazasi talablariga muvofiq bo'lgan mahsulot ishlab chikarish yoki xizmatlar ko'rsatishga olib keladigan ko'p jarayonlarni uyg'unlashgan o'zaro aloqasi sifatida qaramoqdalar. Boshqarishga bunday yondoshishni, jahon iqtisodiyoti rivojlanishini zamonaviy bosqichida korxonalarini oldida turgan maqsadlar va vazifalarni qayta ko'rib chiqish va mukammallashtirishni davomiy jarayonini oqibati bo'lgan ustivor yo'nalishlarni qayta baholanishi bilan tushuntirish mumkin. Doimiy mukammallashtirish tamoyili korxonalarini kuchayayotgan raqobat sharoitida yutug'i kafolati hisoblanadi va rahbarlarni korxonalar tomonidan ishlab chiqarilayotgan mahsulotlar raqobatbardoshligini oshirishga va iste'molchilarda ularning sifati va ekologik xavfsizligiga ishonchni ta'minlashga olib keladigan yo'llar va usullarni izlashga majbur qiladi.

Sifatni boshqarish masalalariga va iste'molchilarni maksimal qanoatlantirish, talablarni uyg'unlashtirish va farqlarni bartaraf qilishga bir xil yondashish maqsadida sifatni boshqarish tizimining muhim qismi sifatida ISO 9000 sifat tizimiga xalqaro standartlar ishlab chiqilgan (2.1-rasm). Bu standartlar sifat tizimiga ki rishi lozim bo'lgan elementlarni tavsiflab, biroq uni joriy etish yo'larni qamrab olmagan.



2.1-рasm. ISO 9000 серияли стандартлар тузилмаси.

Sifat tizimiga minimal talablarni o'rnatish uchun 4 guruhli korxonalar standartlariga bo'lingan va ular quyidagicha:

- mahsulotni ishlab chiqarish to'liq siklini amalga oshiruvchi ya'ni buyum konstruksiyasini ishlab chiqishdan boshlab va uni iste'molchilarga xizmat ko'rsatishgacha bo'lgan davrdagi faoliyat yurituvchi korxonalar. Bunday holatlarda

ISO 9001 standarti me'yorlaridan foydalanish tavsiya etiladi;

- boshqa korxonaning texnikaviy hujjatlari bo'yicha mahsulotlarni tayyorlovchi korxonalari. Bunday holatlarda ISO 9002 standarti m'yorlari qo'llaniladi

- faqat yakuniy mahsulot sifat nazoratiga muvofiqligi bo'yicha sinov laboratoriyalari va markazlari. Ular uchun ISO 9003 standarti me'yorlari tavsiya etiladi;

- xizmat (ma'ishiy, moliyaviy, yuridik, maslahat, ta'lim va h.k.) ko'rsatuvchi korxonalari. Bunday korxonalar uchun ISO 9004 standarti me'yorlari tavsiya etiladi.

Shunday qilib, ISO 9001 standarti talablari o'z ichiga ISO 9002 va ISO 9003 standartlari talablarini qamrab oladi, biroq, ISO 9002 standarti talablari ISO 9003 standarti talablarini qamrab oladi va o'z o'rnida bir xil talab va yondashishni ta'minlaydi.

Birinchi tan olingan tizimlar ya'ni sifat va sifat standartlari, ishlab chiqarish jarayonlari va mahsulotlarni o'zini murakkabligini sezilarli o'sishi paydo bo'lgan sanoat rivojlanishi va texnologik o'zgarishlar natijasi sifatida ikkinchi jahon urushidan so'ng joriy qilingan.

AQSH birinchi bo'lib bu o'zgarishlarni ko'ra bilib va harbiy qurol-aslahalarni standartlashtirish maqsadida quyidagi standartlarni qo'llay boshlagan:

- • MIL-I-45208 Inspeksiya/nazorat tizimiga talablar
- • MIL-Q-9858 Sifat dasturiga talablar
- • MIL-C-45662 Kalibrlash tizimiga talablar

Bu ikkala standart hozirgi kunda ham amalda bo'lib, harbiy kontraktlar va boshqa maqsadlar uchun qo'llanilmoqda.

Bu standartlar, shuningdek, NATO doirasida qo'llaniladigan AQAR (Sifatni ta'minlash bo'yicha birlashgan materiallar) nomi ostida mashhur bo'lgan standartlar to'plamlari uchun asos qilib olingan.

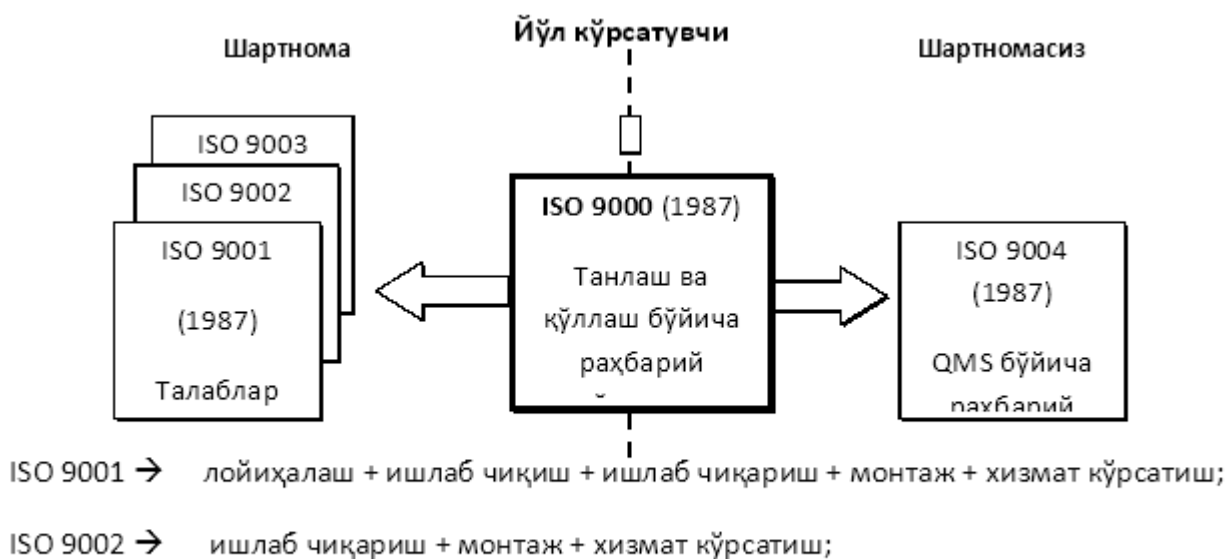
Bu muammo o'z yechimini 1979 yilda topdi, shu yili 1,2,3 uch qismdan iborat VS 5750 standarti nashr qilindi. Ular bir-biriga o'xshash va sub'yektiv

bo‘lib, qo‘shimcha tushuntirishlarni, shuningdek standartlarni qo‘llash bo‘yicha ma’lumot bo‘lgan qo‘shimcha qismlarni (4,5 va 6) talab qilar edi.

Maslan, Buyuk Britaniyaning quyidagi standartlari:

- – BS 5750 standartining 0.1 Qismi ISO 9000 standartiga ekvivalent;
- – BS 5750 standartining 1 Qismi ISO 9001 standartiga ekvivalent;
- – BS 5750 standartining 2 Qismi ISO 9002 standartiga ekvivalent;
- – BS 5750 standartining 3 Qismi ISO 9003 standartiga ekvivalent;
- – BS 5750 standartining 0.2 Qismi ISO 9004 standartiga ekvivalent.

Xalqaro amaliyotda bunday holatlar ko‘p uchrab turdi va shuning uchun Xalqaro Standartlashtirish Tashkilotining (ISO) komiteti 1987 yili VS 5750 asosidagi qator standartlarni nashr qildi va bu ISO 9000 standartlarini asosiy seriyasi tashkil etdi. 1987 yildan boshlab ISO 9000 seriyali standartlarini ishlab chiqish davom etdi. Yangi ISO 9000 seriyali standartlarini ishlab chiqish bilan bir qatorda, 1987 yil qabul qilingan asos bo‘luvchi standartlarni qayta ko‘rib chiqish rejalashtirildi (2.2-rasm).



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

ISO 9000 standartlarini paydo bo‘lishi quyidagi bosqichlardan iborat:

- – 1979 yilda BS 5750 nashr etildi va ISO/TC 176 komitet tasdiqlagan;
- – 1987 yilda ISO 9000 standartlari nashr etilgan;
- – 1990 yilda ISO 9000 standartlarini qayta ko‘rib chiqish bo‘yicha Bosh rejasiga bironan 2000 ta standart qayta ko‘rab chiqildi;
- – 1994 yildagi qayta ko‘rib chiqishning I bosqichi;
- – 2000 yildagi qayta ko‘rib chiqishning II bosqichi;
- – 2008 yildagi qayta ko‘rib chiqishning III bosqichi.

ISO 9000 standartlari ISO ning boshqa standartlari singari ularni dolzarbligini ta‘minlash maqsadida qayta ko‘rib chiqiladi.

1994 yilda ISO 9001, 2, va 3 standartlari qayta ko‘rib chiqildi. Yangidan ishlab chiqish talablarni aniqlash va tushuntirish hamda standartlarni o‘zaro bog‘liqligini va kuzatuvchanligini soddalashtirdi (2.3-rasm).

1994 yilda qayta ko‘rib chiqish I bosqichida standartlarga quyidagicha o‘zgartirishlar kiritildi:

ISO 9001, ISO 9002 va ISO 9003 standartlarida:

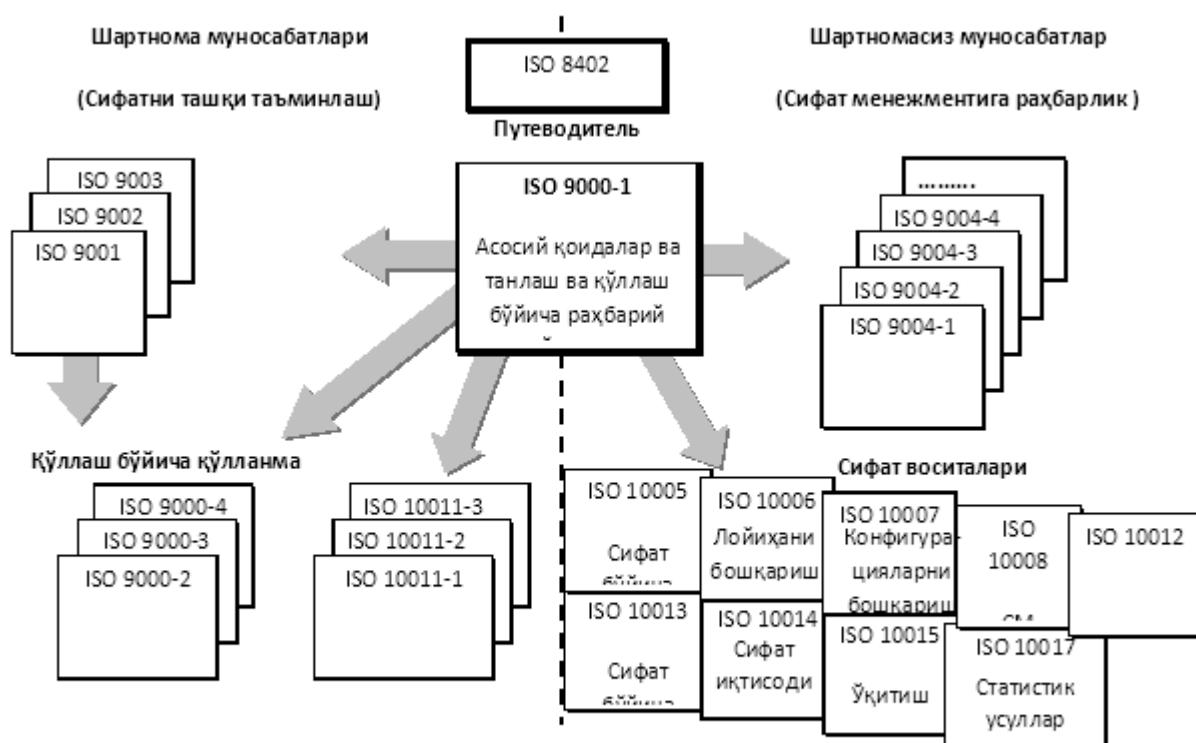
- – tuzilmasini yaxshilash (tuzilma bandlari bir xillashtirish);
- – yetkazib berish zanjirida atamalarni o‘zgarishi – biroq, ISO 9004 da atamalar boshqalardan farq qilar edi;
- – talablarni yaxshilash: sifat bo‘yicha qo‘llanma talab bo‘lib hisoblanadi; sifat bo‘yicha siyosat iste‘molchilarning kutilmalarini ham qamrab oladi; resurslar boshqarish, bajarish va tekshirishni ham qamrab oladi; sifatni rejalashtirish mahsulot sifatiga sifat rejalari va sifat tizimini rejalashtirishni qamrab oladi; konstruksiyalarni vlidasiyasi qo‘shilgan; texnologik qilmalarni qo‘llab-quvvatlash qo‘shildi; kontrakt oldi chora-tadbirlari qo‘shildi; ISO 9002 ga xizmat ko‘rsatish qo‘shildi; ISO 9003 ga sifat bo‘yicha ichki audit va tuzatish harakatlari, kontraktlar tahlili, iste‘molchigi yetkaziladigan mahsulotlarni boshqarish qo‘shildi.

ISO 9000-1 standartida:

- sifat jarayonlarini mukammallashtirish;
- qiziquvchi tomonlar va ularni kutilmalariga urg‘u berildi;
- jarayonli konsepsiya taqdim etildi;
- sifat tizimi va mahsulo o‘zaro ajratildi.

ISO 9004-1:

- standart bir qancha qismlardan tarkib topdi;
- sifatni yaxshilash bo‘yicha yanga band kiritildi;
- sifatni iqtisodiy jihatlari bo‘yicha tavsiyalar muayyanlashtirildi: sifat narxi, sifat yo‘qotilishi va jarayon narxi.



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

Va nihoyat, ISO 9001 standarti 2000 yil tahrir qilinib, amal qilishga kiritildi bunda, ISO 9001, ISO 9002, va ISO 9003 standartlari birlashtirib ulardagi talablar umumiy tarzda ishlab chiqilgan (2.4-rasm).

2000 yilda II - qayta ko‘rib chiqishning asosiy maqsadi quyidagicha:

– foydalanuvchilarning quyidagi ehtiyojlarini qanoatlashtirish uchun 2000 yilda qayta ko‘rib chiqish ishlari olib borildi:

– ISO 9000 oilasining tuzilishini soddalashtirish;

– ISO 14000 bilan chambarchas moslashtirish;

– ISO 9001, ISO 9002 va ISO 9003 standartlarining mantiqan asoslangan tuzilmalari;

– “Domiy yaxshilash”ni kiritish;

– o‘lchami, tajribasi va sohasidan qat’iy nazar ixtiyoriy tashkilotlarda qo‘llanuvchanligi;

– ISO 9001 **natijaviylikka** yo‘naltirilgan bo‘lishi lozim;

– ISO 9004 **natijaviylik** va **samaradorlikka**, a’lo sifatga tayyorgarlik, o‘z-o‘zini baholashga amal qilish, bircha qiziquvchi tomonlar uchun afzallikni oshirishga yo‘naltirilgan bo‘lishi lozim;

– **ISO 9000 standartini qayta ko‘rib chiqishda asosiy yaxshilashlarni ISO 9001 va ISO 9004 bilan birlashtirish;**

– ISO 9001 va ISO 9004 tuzilmalari uchun **jarayonli yondashishni** asos sifatida qabul qilish;

– ixtiyoriy tashkilotlarda qo‘llash uchun ISO 9001 da “ruxsat etilgan istesnolar”ni bildirilishi;

– atamalarning yanada ketma-ketlik holatida bo‘lishi;

– ISO 14000 bilan moslikni oshishi;

– ISO 9004 ahamiyatli ravishda kuchaytirildi;

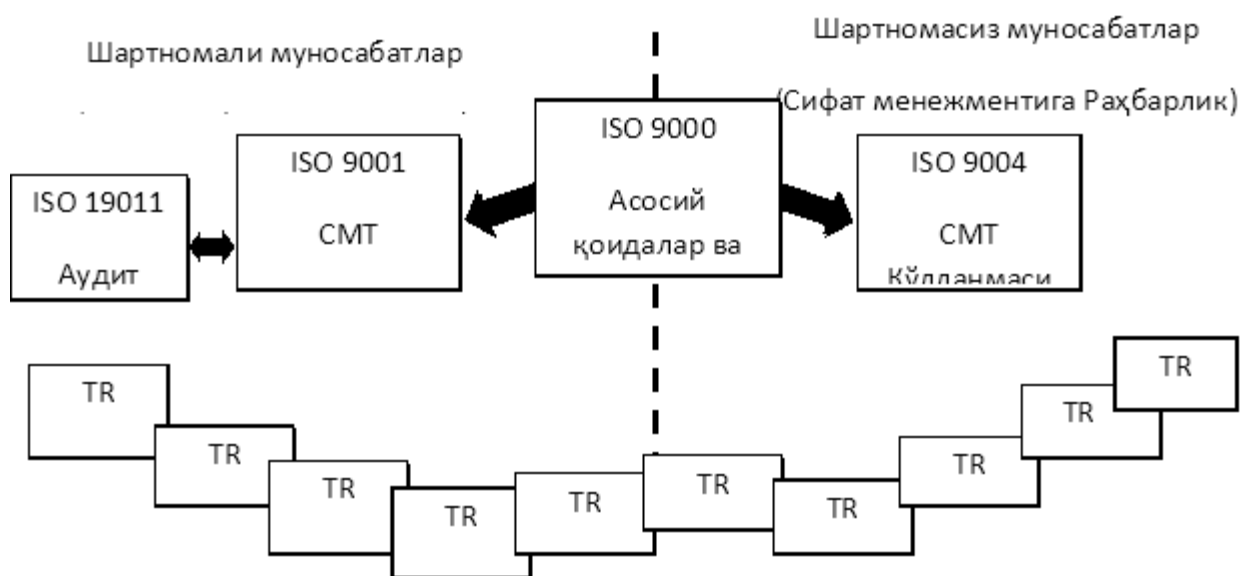
– ISO 9001 bilan tuzilmasining muvofiqligi;

– ISO 9001 doirasida talablarni ko‘rsatilishi;

– o‘z-o‘zini baholash bo‘yicha ilovalarning mavjudligi.

ISO 9000 standartlari oilasi qayta tuzilganidan so'ng 20 hujjat va standartlar to'rtta asosiy standart va texnik hisobotlar (TRs) ko'rinishiga ega bo'ldi. Bular quyidagi standartlarni tashkil etadi:

- **ISO 9000** Sifat menejment tizimi. Asosiy qoidalar va atamalar;
- **ISO 9001** Системы менеджмента качества. Talablar;
- **ISO 9004** Sifat menejmenti tizimi. Rahbariy ko'rsatma;
- **ISO 19011** Sifat menejmenti tizimi va atrof-muhitni himoyalash bo'yicha rahbariy ko'rsatma.



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

ISO 9000 seriyali 2000 yilgi standartlariga o'tish 4.5-rasmda keltirilgan bo'lib, u quyidagilar sohalar uchun bajarilishi kerak:

- ishlab chiqarish;
- maslahatchilar;
- standartlashtirish bo'yicha milliy idoralar (NSBs);
- sertifikatlashtirish idoralari (CBs);
- auditorlar;

– akkreditlashtirish idoralari (ABs).

ISO 9000:2000 standartiga o‘tish natijalari quyidagicha amalga oshiriladi:

a) ishlab chiqaruvchilar uchun

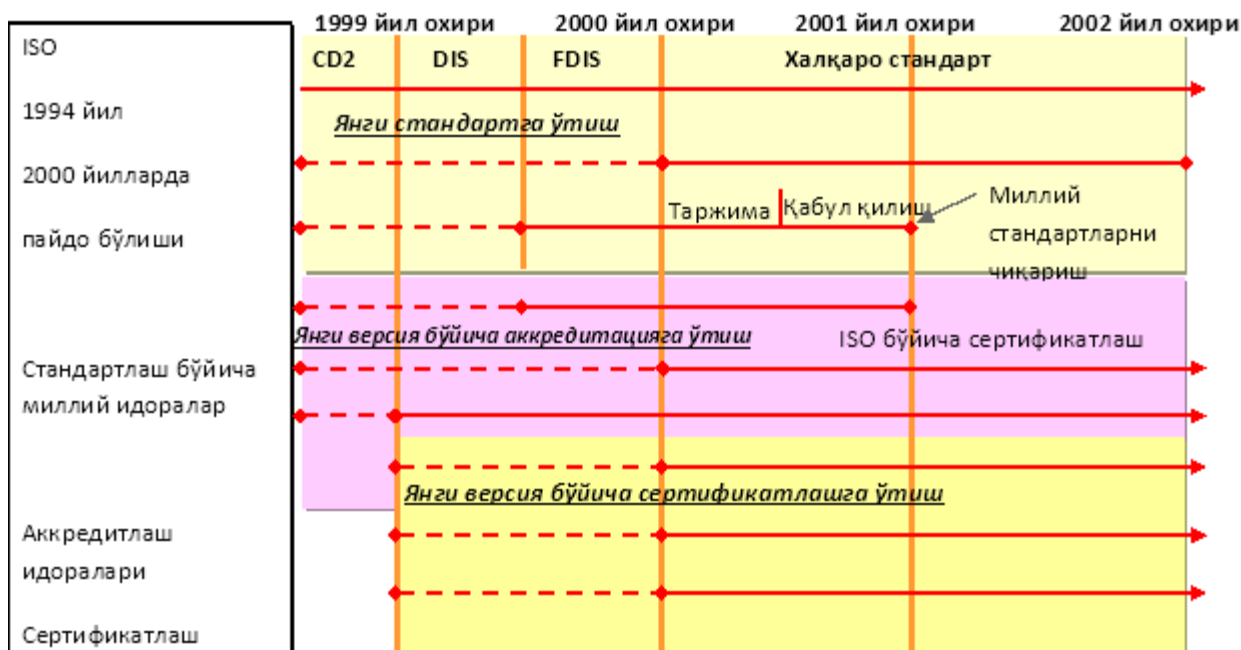
• ISO 9000:1994 ga muvofiq sifat tizimini qo‘llayotgan tashkilotlar quyidagilarni bajarishi lozim:

- zaruriy o‘zgarishlarni aniqlashi;
- xodimlarini tushunishi;
- ISO 9000:2000 ga muvofiq ichki auditorlarni o‘qitishi;
- ISO 9001:2000 talablariga sifat menejmenti tizimini moslashtirish;

• Hozirgi paytda sifat menejmenti tizimini joriy etayotgan tashkilotlari

- ISO 9001:1994 ga muvofiqligini yoki;
- ISO 9001:2000 ga muvofiqligini ko‘rib chiqishi lozim va yangi standartni joriy etishi lozim.

Yangi tashkilotlar uchun yangi versiyadagi standartlar talablariga muvofiq SMT joriy etish majburiydir.



2.5-расм. ISO 9000:2000 стандартига ўтиш фазалари

b) Standartlashtirish bo'yicha milliy idorlar (NSB) uchun

Standartlashtirish bo'yicha milliy idorlar (NSB) quyidagilarni bajarishi lozim:

- loyihani va standartlarni milliy tillarga tarjima qilish;
- ISO/TC 176 qumitasida loyihani muhokama qilish, qiziquvchi tomonlar qayerda ko'rsatilsa, ISO ga sharh/ovoz uchun jo'natish;
- milliy standart sifatida nashr etish;
- standart to'g'risida qiziquvchi tomonlarni xabardor qilish uchun asosiy mohiyatini taqdim etish;
- xodimlarni o'qitish va tushuntirish.

c) Sertifikatlashtirish idoralari uchun

Sertifikatlashtirish idoralari quyidagilarni bajarishi lozim:

- auditorlarni qayta tayyorlash;
- qoidalarga muvofiq o'tishni boshqarish va yangi standartga muvofiq baholash va sertifikatlash procedurasini ishlab chiqish:
 - loyiha bo'yicha sertifikatlash yo'q;
 - ISO 9001:1994 bo'yicha sertifikatlash yo'q, agarda yangi standart nashr etilgan bo'lsa;
- sertifikatlashtirish idorasi sertifikatlashtirishni hohlovchi tashkilotlarni xabardor qilishi lozim;
- sertifikatlashtirish idorasi yangi standartga muvofiq o'zini akkreditasiyadan o'tkazishga tayyorgarlik ko'rishi lozim.

d) Akkreditlash idoralari uchun

Akkreditlash idoralari quyidagilarni bajarishi lozim:

- yangi standartga muvofiq sertifikatlash idoralarini baholash uchun ekspertlarni o'qitishi;
- sertifikatlashtirish idoralarini qayta baholash va qayta akkreditlashtirish;

- qoidalarga muvofiq akkreditlashtirish idoralari bergan sertifikatlarning yuridik kuchga egaligini tekshirish:

- yangi standart nashr etilgan sanadan so‘ng maksimum 36 oy davomida sertifikatlar amalga egadir;

- sertifikatlashtirish idoralari uchun ISO/IEC Qo‘llanmasi o‘zgarishsiz qoladi.

Sifatni boshqarish bo‘yicha standartlarni qayta ko‘rib chiqish uch bosqichda amalga oshirildi: 1994 yil, 2000 yil va 2008 yillarda ISO 9000 seriyali standartlari 1987 yilda qabul qilingan shakl o‘zgartirildi va mazmunan qayta nashr qilindi.

Hozirgi kunda ISO 9000:2008 seriyali standartlarining uchinchi tahriri quyidagi standartlardan iborat (2.6-rasm):

ISO 9000:2005 – Sifat menedjmenti tizimi. Asosiy qoidalar vaatamalar;

ISO 9001:2008 – Sifat menedjmenti tizimi. Talablar;

ISO 9004:2008 – Sifat menedjmenti tizimi. Faoliyatni yaxshilash bo‘yicha tavsiyalar.



2.6-rasm. ISO 9000:2008 seriyali standartlar oilasi tuzulmasiga binoan U'zbekiston

Turkumga ISO 9001 joriy qilish va iqtisodiyotda, hamda turli sanoat sohalarida ularni qo'llash bo'yicha tavsiya standartlar ham kiradi. Asosiy va yordamchi standartlar ro'yxati 2.1-jadvalda keltirilgan. Ushbu jadvalda O'zbekiston Respublikasida yuritiladigan aynan o'xshash me'yoriy hujjatlar ko'rsatilgan.

2.1-jadval

ISO 9000 turkumli xalqaro standartlar ro'yxati.

Belgilanishi (O'zbekiston Respublikasidagi analogi)	Nomlanishi
ISO 9000 turkumi	
ISO 9000:2005 (O'z DSt ISO 9000:2009)	Sifat menejmenti tizimi. Umumiy qoidalar va lug'at.
ISO 9001:2008 (O'z DSt ISO 9001:2009)	Sifat menejmenti tizimi (SMT). Talablar
ISO 9004:2008 (O'z DSt ISO 9004:2009)	SMT. Doimiy yaxshilash uchun rahbariy yo'riqnoma
9000 turkumining alohida jihatlarini to'ldiruvchi ISO 10000 turkumi	
ISO 10002:2004	SMT. Iste'molchilar qanoatlanganligi. Tashkilotlarda shikoyatlarni halqilish bo'yicha rahbariy yo'riqnoma
ISO 10005:2005	SMT. Sifatni ta'minlash rejasi bo'yicha rahbariy yo'riqnoma
ISO 10006:2003 (O'z DSt ISO 10006:2005)	SMT. Sifat menejmenti loyihasiga rahbariy yo'riqnoma
ISO 10007:2003 (O'z DSt ISO 10007:2004)	Sifat menejmenti tizimi. Menejment shakli bo'yicha rahbariy yo'riqnoma
ISO 10012:2003	O'lchash menejment tizimi. O'lchash qurilmalari va o'lchash jarayonlari uchun talablar
ISO/TR 10013:2001 (O'z DSt ISO)	Sifat menejmenti tizimini hujjatlashtirish bo'yicha rahbariy yo'riqnoma

10013:2006)	
ISO 10014:2006 (O‘z DSt ISO 10014:2004)	Sifat menejmenti tizimi. Iqtisodiy va moliyaviy foydalar olish bo‘yicha rahbariy yo‘riqnoma
ISO 10015:1999 (O‘z DSt ISO 10015:2003)	Sifat menejmenti. O‘qitish bo‘yicha rahbariy yo‘riqnoma
ISO/TR 10017:2003 (O‘z DSt ISO 10017:2005)	ISO 9001:2000 uchun statistik usullar bo‘yicha qo‘llanma
ISO 10019:2005	SMT maslahatchilarini tanlash va ularning xizmatlaridan foydalanish bo‘yicha rahbariy yo‘riqnoma
ISO 9000 turli soha yoki jihatlarida rivojlantiruvchi alohida hujjatlar	
ISO 13485:2003	Tibbiyot asboblari. SMT. Rostlash maqsadlari uchun tizimli talablar
ISO 15161:2001	Oziq-ovqat sanoatida ISO 9001:2000 ni qo‘llash bo‘yicha rahbariy yo‘riqnoma
ISO/IEC 90003:2004	Dasturiy ta‘minotni ishlab chiqish. Dasturiy ta‘minlashga ISO 9001:2000 qo‘llash bo‘yicha rahbariy yo‘riqnoma
ISO 15489-1:2001	Hujjatlashtirish va informasiya. Yozuvlar menejmenti – 1 Qism: Umumiy qoidalar
ISO/TR 15489-2:2001	Hujjatlashtirish va informasiya. Yozuvlar menejmenti – 2 Qism: Rahbariy yo‘riqnoma
ISO/TS 16949:2002	SMT. Avtomobil ishlab chiqarish va ular uchun butlov qismlarini ishlab chiqaruvchi tashkilotlarida ISO 9001:2000 ni qo‘llash bo‘yicha ayrim talablar
ISO/TS 29001:2003	Neft va gaz sanoati. SMT o‘ziga xos sektori – Mahsulot va xizmatlar ta‘minotchi-tashkilotlarga talablar
ISO 19011:2002 (O‘z DSt ISO 19011:2004)	Ekologik menejment tizimi va/yoki sifat menejmenti tizimi auditi bo‘yicha rahbariy yo‘riqnoma
ISO/IWA 1:2005	SMT. Sog‘liqni saqlash tashkilotlarida jarayonlarni yaxshilash uchun rahbariy yo‘riqnoma
ISO/IWA 2:2003	SMT. Ta‘limda ISO 9001:2000 ni qo‘llash bo‘yicha rahbariy yo‘riqnoma

2.2. ISO 9000 seriyali standartlarning qisqacha tavsifi

ISO 9000 seriyali standartlar – sifat menejmenti tizimini yaratish bo'yicha xalqaro standartlar turkumi bo'lib hisoblanadi.

ISO 9000 turkumli standartlari asosini to'rtta standart tashkil etadi va bular quyidagilar:

ISO 9000 – standarti, atamalar va shu bilan birga sifat menejmenti konsepsiyasi;

ISO 9000 standarti sifatni boshqarish bo'yicha standartlar tizimi yoki ISO 9000 standartlar oilasida qo'llaniladigan bir qancha fundamental atamalarni ta'riflab, standartlarni anglash uchun asos qilib olingan xolati bo'lib hisoblanadi.

ISO 9001 standarti sifatni boshqarish tizimiga, ya'ni mahsulot yaratishda sizning layoqatingizni namoyish qilishga imkon berish, qo'llanilayotgan me'yoriy hujjatlar va iste'molchilarni qondiruvchi talablarni o'rnatadi.

ISO 9004 standarti barcha qiziquvchi tomonlar kutishini va ehtiyojlarni bajarish shaklida, sifatni boshqarish tizimini doimiy yaxshilash bo'yicha qo'llanmani taqdim etadi. Bu qiziquvchi tomonlarga iste'molchi va so'ngi foydalanuvchilarni, korxonada xodimlari rahbarlari va direktorlar, mulkdorlar va hissadorlar hamda jamiyat tushuniladi.

Tashkilot yoki korxonada ISO 9000 seriyali xalqaro sifat standartlari asosidagi SBT joriy qilish quyidagilarga imkon yaratadi:

- korxonani maqsadlari, boshqarish vositalari va usullarini sifatga yo'naltirish;
- ma'muriy boshqarish samaradorligi;
- ishlab chiqarish davomiyligini qisqartirish;
- korxonada bo'linmalari orasida o'zaro aloqani yaxshilash;

- nomuvofiqliklarni oldini olishga e'tiborni qaratish;
- xarajatlarni kamaytirish;
- mahsulot tannarxini kamaytirish;
- ishlab chiqarish samaradorligini oshirish;
- mahsulot (xizmat) lar sifati va raqobatbardoshligini doimiy oshirish;
- tashkilot obro'-e'tiborini oshirish;
- ta'minotchilarni tanlash, baholash va nazorat qilish;
- o'zgarayotgan bozor sharoitlariga tezkor va samarali yondoshish;
- iste'molchilar uchun doimiy ishonchlik kafolatini ta'minlash;
- iste'molchilarni qanoatlanish darajasini doimo tahlil qilish va oshirish.

2.3. Sifat menejmenti tizimi tamoyillari

Sifat menejmenti tizimi tamoyillari va ularning tavsiflari hamda ISO 9001 standarti talablari bilan bog'liqligi to'g'risida to'xtalib o'tmoqchimiz.

Sifat menejmenti tizimining “Iste'molchiga mo'ljallab ish qilish” tamoyili.

Iste'molchiga mo'ljallab ish qilish.

Tashkilotlar o'zining iste'molchilariga tobe bo'ladi va shuning uchun ularning joriy va kelgusidagi ehtiyojlarini tushunishi, ularning talablarini bajarishi va kutganidan ham ortiq yaxshi natijaga erishish lozim.

O'z DSt ISO 9000:2009

Tashkilot o'zining iste'molchilariga tobe bo'ladi va shuning uchun ularning joriy va kelgusidagi ehtiyojlarini tushunishi va ularning talablarini bajarishi va kutganlariga erishishini ta'minashi lozim. Buning uchun tashkilotning yuqori rahbariyati tashkilotda quyidagilar yordamida iste'molchilarga mo'ljallangan muhitni yaratishi lozim:

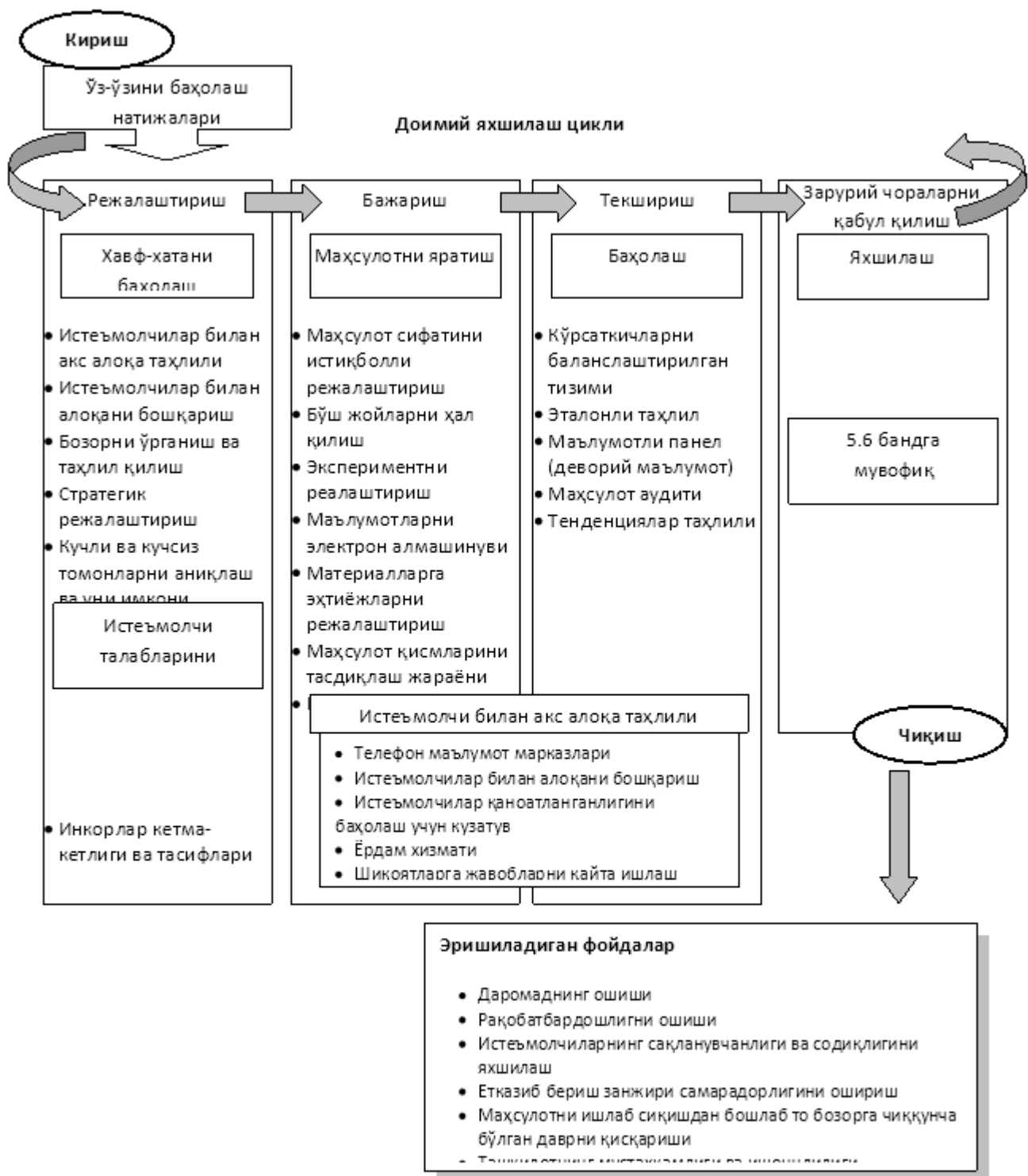
A) menejmentga (boshqaruvga) duchor qilingan va natijaviyligi va samaradorligi nuqtai-nazardan yaxshilashni tushunish mumkin bo'lgan tizimi va jarayonlarni aniqlashi;

B) jarayonlarni boshqarish va bajarilishining natijaiyligi va samaradorligini, hamda tashkilotning faoliyatidan qanoatlanganligini aniqlash uchun ma'lumot va ko'rsatkichlarni ta'minlashi.

Iste'molchilarga ularni ehtiyojini va istagini qondirishi xususiyatlari mavjud bo'lgan mahsulot kerak. Bu ehtiyoj va istaklar odatda iste'molchilar talablari bo'lib hisoblanadi va mahsulotning texnikaviy shartlarida namoyon bo'ladi. Talablarni tashkilotning o'zi yoki iste'molchilarning kontraktlarida o'rnatilgan bo'lishi mumkin. Ixtiyoriy holda ham mahsulot maqbulligini yakuniy natijada iste'molchi o'rnatadi.

1 - Tamoyilning qisqacha mazmuni. Ixtiyoriy korxonaning farovonligi ishlab chiqarayotgan mahsulotni ishlatilish hajmiga, ya'ni iste'molchilar o'ylagan (kutgan) va bu mahsulotga ehtiyojlarni muvofiqligiga bog'liq bo'ladi.

Iste'molchilar istagi (umidi) nafaqat mahsulot sifati bilan va balki, narxi, yetkazib berish sharoiti va tartiblari, mahsulotni foydalanishda xizmat ko'rsatish sharoitlari va h.k.lar bilan bog'liq bo'ladi. Barcha qiziquvchi tomonlarning ehtiyojlari va iste'molchilarning so'rovlariga tenglashtirilgan yondashishni ta'minlash zarur.



2.7-расм. Истеъмолчиларга мўлжалланиш.

Tashkilotning barcha xodimlari iste'molchilar fikrini va ehtiyojini tushinishi hamda bilishi lozim.

Iste'molchilarning qoniqqanligi quyidagi aniqlangan shaklda baholanadi va o'lchanadi, balki, zaruriy holatlarda tuzatish harakatlarini tanlash mexanizmi sifat tizmidagi tarkib topishi lozim.

Sifat menejmenti tizimi jarayonlarini amalga oshirish bo'yicha ISO 9001 talablari va "Iste'molchilarga mo'ljallanganlik" tamoyilining bog'liqligi 2.2-jadvalda keltirilgan.

2.2-jadval

Sifat menejmenti tizimi jarayonlarini amalga oshirish bo'yicha ISO 9001 talablari va "Iste'molchiga mo'ljallab ish qilish" tamoyilining bog'liqligi

№ t/r	Talablar	ISO 9001:2008 bandi
1.	Iste'molchilar talablariga muvofiq mahsulot bo'yicha majburiy sifat sohasidagi siyosatni mavjudligi	5.3 b
2.	Iste'molchilar talablariga erishish bilan aloqador sifat sohasidagi maqsadlarda qoidalar (vazifalar)ning mavjudligi	5.1, 5.4.1
3.	Iste'molchi talablarini tushunishini tashkilot bo'yicha qo'llanilishi ishlab chiqish va choralarni amalga oshirish	5.1 a, 5.5.2 v
4.	Iste'mochilar talablarini bajarishini rejalashtirish va almalga oishirish	5.2
5.	Iste'molchilar qanoatlanganigini to'g'risida ma'lumotlarni rahbariyat tomonidan tahlili uchun kirish ma'lumotlarining mavjudligi	5.6.2 b
6.	Iste'molchilar talablariga muvofiq ta'minlash uchun	5.6.3 b

	mahsulotni yaxshilash bo'yicha qarorda rahbariyat tomonidan tahlil uchun chiqish ma'lumotlarning mavjudligi	
7.	Iste'molchilarning qanoatlanganligini oshirish uchun reserslarni aniqlash va ta'minlash	6.1 b
8.	Mahsulotga talablarni aniqlash	7.2.1
9.	Iste'molchi talablari tahlilini o'tkazish	7.2.2
10.	Iste'molchilar bilan aloqani qo'llab-quvvatlash bo'yicha choralarni aniqlash va amalga oshirish	7.2.3
11.	Iste'molchilar mulkini boshqarishni amalga oshirish	7.5.4
12.	Iste'molchilar qanoatlanganligini baholashni o'tkazish	8.2.1
13.	Iste'molchilarning fikrlari, shikoyatlari va davolari bo'yicha tuzatish harakatlarni o'tkazish	8.5.2
14.	Iste'molchilarning shikoyatlari va davolari yuzaga kelishini oldini olish uchun harakatlarini o'tkazish	8.5.3

2 – Tamoyilning qisqacha mazmuni. Hammadan oldin yuqori zveno rahbarlari sifatga shaxsiy qarashlari bilan o'zining tarafdorligini namoyish etishi lozim.

Rahbariyatning vazifalari ishonchlik muhitini va ishlardan qo'rqmaslik, qiziqishi, tan olishi va odamlar qushadigan ulushini kengaytirish, ochiq va oydin o'zaro munosabatni ta'minlashi bo'lib hisoblanadi. Bunday muhit sifat masalalarida shaxsiy qarorlari va xodimlarni ijodiy imkoniyatlarini masimal ochishi imkoniyatini beradi.

3 – Tamoyilning qisqacha mazmuni. Odamlar tashkilotni ko'proq qimmatli va muhim qismini tashkil qiladi va bu bo'yicha odamlar ikoniyatidan yaxshi foydalanish tashkilotga maksimal foyda keltirishi mumkin.

Sifat tizimi tashkilotning sifatni doimiy yaxshilash faoliyati, ishchilar qiziqishini, sifat muammolarida o‘zining javobgarligini, o‘zining faol ishtirokini, o‘zining bilish va mahoratini jamoaga berishi, o‘zining korxonasini iste’molchilarda va barcha qiziquvchi tomonlarda tasavvur qilishini uyg‘otishni namoyon qilishi lozim.

4 – Tamoyilning qisqacha mazmuni. ISO 9000 seriyali standartlar asosida sifat tizimini loyihalashtirishga o‘zaro bog‘liq jarayonlar majmui sifatida yondashish mo‘ljallangan. Bunda har bir jarayon boshlanishi bilan bu jarayon ketma-ketligi tizim sifatida qaraladi:

- kirish va jarayon natijalari aniq topilgan va o‘lchanadigan bo‘lishi lozim;
- har bir jarayon iste’molchisi aniqlanadi, ular talablari identifikasiyalanadi va jarayon natijasidan qoniqqanligi o‘rganiladi;
- korxonada vazifalari bilan ushbu jarayonning o‘zaro faoliyati o‘rnatiladi;
- har bir jarayon boshqarilish va jarayonni boshqarish uchun javobgarlik, vakolat hamda huquqlar o‘rnatilishi lozim;
- jarayonni loyihalashtirishda unga kerakli resurslarni ta’minlash kerak.

Sifat menejmenti tizimi jarayonlarini amalga oshirish bo‘yicha ISO 9001 talablari va “Jarayonli yondashish” tamoyilining bog‘liqligi tahlili 2.3-jadvalda keltirilgan.

2.3-jadval

Sifat menejmenti tizimi jarayonlarini amalga oshirish bo‘yicha ISO 9001 talablari va “Jarayonli yondashish” tamoyilining bog‘liqligi

№	Talablar	ISO 9001:2008 bandi
1	Tashkilotda qo‘llanilishi uchun zaruriy SMT jarayonlarni aniqlash	2.1, 4.1 a,

		4.2.2 a, v
2	Har bir jarayonning (jarayonlarning o‘zaro faoliyati va ketma-ketligini o‘rnatish uchun) kirish chiqishlari aniqlash	4.1 b, 4.2.2 v
3	Jarayonlarni amalga oshirish va ularni boshqarish uchun zaruriy ma’lumotlar va resurslar bilan ta’minlash va rejalashtiri	4.1 g, 6.1
4	Jarayonlarni hujjatlashtirish va kerakli hujjatlashtirish darajasini aniqlash	4.2.1
5	Jarayonlarni rejalashtirishni amalga oshirish	5.4.2, 7.1, 7.5.1
6	Jarayonlarni amalga oshirish va boshqarish mezonlari va baholash usullarining mavjudligi	4.1 v, 8.1
7	Jarayonlarni tahlil qilish, baholash va monitoringini amalga oshirish	4.1 d, 8.2.2, 8.2.3, 8.4
8	Jarayonlarni tahlili natijalari bo‘yicha tuzatish va oldini olish harakatlarini o‘tkazish	8.5.2, 8.5.3
9	Subpudrat tashkilolari o‘tkazadigan jarayonlarni boshqarish usullari va amalga oshirishna aniqlash	4.1
10	Navbatma-navbat o‘lchash va monitoringi orqali natijalarni tekshirish mumkin bo‘lmagan (“maxsus jarayonlar”) jarayonlarni boshqarish usullari va amalga oshirishini aniqlash	7.5.2

5 – Tamoyilning qisqacha mazmuni. U oldingi tamoyil bilan bog‘liq bo‘lib va sifat tizimi to‘g‘risida o‘zaro bog‘langan jarayonlar majmui haqidagi tasavvurlanadi. Tizimli yondashish o‘lchash va baholash orqali tizimni doimiy yaxshilash ko‘zda tutilgan.

6 – Tamoyilning qisqacha mazmuni. Doimiy yaxshilash – korxonaning yagona maqsadlaridan biri.

Bu tamoyildan foydalanish hammadan oldin korxonaning har bir ishchisidan aniqlangan qayta qurishni yaratishni talab qiladi. Odatda, keng ko‘lamli maqsadlarni quyish yo‘li bilan emas, balki, kichik qadamlar bilan, har joyda va doimiy qoida sifatida tamoyil amalga oshiriladi. Bunda barcha jarayonlar samaradorligi doimiy oshadi.

7 - Tamoyil tahlili. Ushbu tamoyil sezish, his qilish yoki oldingi usullar asosida muqobil qarorlarni qabul qilish bo‘lib hisoblanadi. Qarorlar, agar ma‘lumotlar va xabarlar tahliliga asoslangan bo‘lsa yuqori samarali bo‘ladi.

Tamoyildan foydalanish, avvalom bor, notipik ya‘ni tipik bo‘lmagan vaziyatlarda statistik, maxsus usullar yordami bilan aniq va ishonchli ma‘lumotlarni yig‘ish va o‘lchashni talab qiladi.

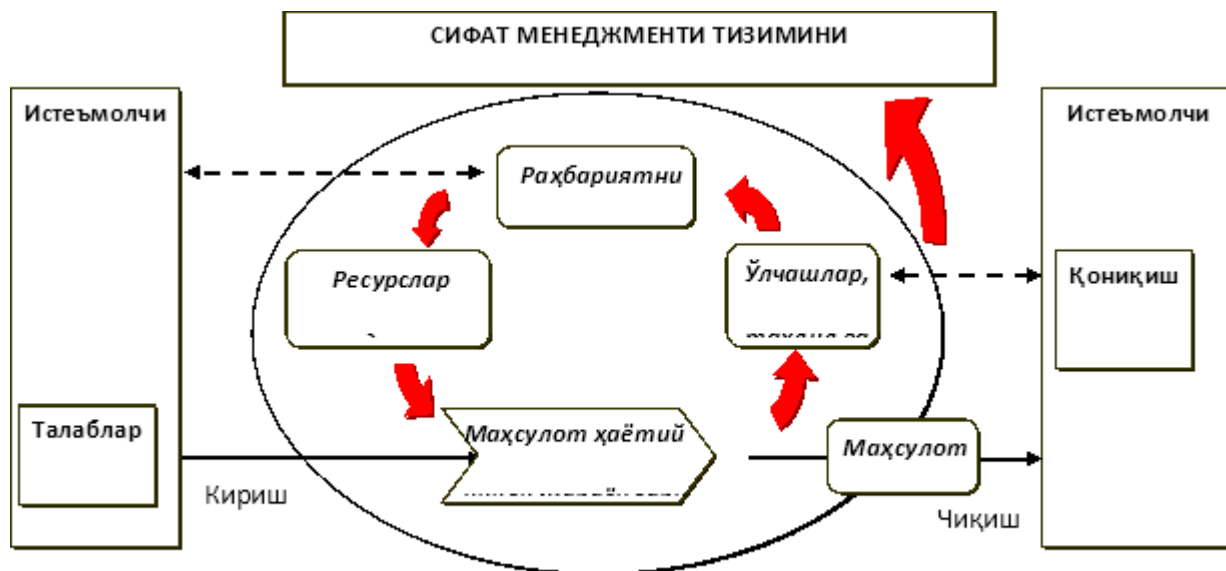
8 – Tamoyilning qisqacha mazmuni. Tashkilot bilan uning ta‘minotchilari o‘zaro bog‘liqligi, o‘z-o‘zidan va shak-shubhasizki, o‘zaro manfaatdorlik ikkala tomonga yaxshi imkoniyat munosabatlarini ta‘minlaydi.

Tashkillashtirishda aniq va ochiq aloqani, kelgusidagi rejalar va ma‘lumot almashinuvini, iste‘molchilar ehtiyojini aniq anglash bo‘yicha birgalikdagi ishlarni, hamkorlikda ishlanmalarga qiziqishini talab qiladi.

Bunda korxonada ushbu tizim doirasida:

- sifat menejmenti tizimida foydalanilgan jarayonlarni aniqlaydi;
- sifat menejmenti jarayonlarining o‘zaro faoliyatini va ketma-ketlikda bajarilishini aniqlaydi;
- sifat menejmenti jarayonlarining natijaviyligini ta‘minlash maqsadida boshqarish, baholash mezonlari va usullarini ishlab chiqadi;
- jarayonlarni bajarish va monitoringi uchun moddiy, moliyaviy, axborot va boshqa resurslar bilan ta‘minlash va tarkibini shakllantiradi;

- sifat menejmenti jarayonlarini o‘lchash, tahlil qilish va monitoringini o‘tkazish va tartibini o‘rnatadi;
- sifat menejmenti jarayonlarini yaxshilash tizimli amalga oshirish va sifat sohasida qo‘yilgan maqsadlarga erishish uchun zaruriy chora-tadbirlar ro‘yxatni aniqlaydi;
- rejalashtirilgan natijalarga va bu jarayonlarni doimiy yaxshilashga erishish.



Shartli belgilar:

- Qiymat, qo‘shuvchi faoliyat
- - - - - Ma‘lumot oqimi

2.8-rasm. Jarayonli yondashishiga asoslangan sifat menejmenti tizimining modeli.

Bundan tashqari, korxonalar har doim sifat menejmenti jarayonlarining tarkibini, ularning mazmunini, iste‘molchilarning talabini, tanlangan strategiya va faoliyat yo‘nalishini hisobga olgan holda ko‘rib chiqishi lozim. Jarayonli yondoshishning afzaligi uzliksizligi va menejer ishlarini o‘tkazish bilan o‘zaro bog‘liq va uzliksizlikdan iborat. Bu quyidagilarni ta‘minlaydi:

- sifat sohasida sinergetik samarali natijalarni olish;
- sifat sohasida ko‘proq to‘liq talablarni bajarish;

- sifat menejmenti jarayonlarini doimo yaxshilash.

Hozirgi va kelajak davr vaqti uchun sifat menejmentiga quyidagi xulosalarni chiqarish mumkin:

- yuqori sifat — asosiy yutuq omili;
- yuqori sifatni ta’minlash uchun yuqori sifatli xom-ashyo, material zarur;
- sifatni yaxshilash, ta’minlash va saqlash muamosini pisand etmaslik og‘ir oqibatlarini keltirib chiqarishi mumkin;
- insonga chuqur hurmat va chin e’tibor bo‘lish “shaxsiy madaniyat”i va “ruhiy madaniyat”i orqali yuqori sifat ta’minlanadi, saqlanadi va takomillashtiriladi, ular qachonki, insonga chin e’tibor va chuqur hurmat bilan munosabatda bo‘lganda namoyon bo‘ladi;
- sifat raqobatbardoshlikni kafolati bo‘lib hisoblanadi, u siz bozor munosabatlarida samarali ishtirok etishning imkoni yo‘q;
- talab qilinayotgan sifat va raqobatbardoshlikni ta’minlash uchun sifat menejmenti tizimi va boshqa birlashgan (integralashgan) tizimlarni yaratish.

Nazorat savollari

1. Sifat menejmenti tizimining maqsad va vazifalarini tushuntiring.
2. ISO 9000 seriyali standartlar nima sababdan ommaviylashib ketgan?
4. ISO 9000 seriyali standartlar tarkibi qaysi standartlardan tashkil topgan?
6. O‘zbekistonda ISO 9000 seriyali standartlari oilasiga qanday asosiy standartlar mansub?
7. Sifat menejmenti tizimini joriy qilishdan qanday foydalar ko‘zlangan va uning qanday afzalliklari mavjud?
10. Sifat menejmenti tizimining qanday tamoyillari mavjud?
11. Sifat menejmenti tizimining qanday tamoyillarining maqsad va vaziflari hamda ularning mohiyatini tushuntiring.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Basovskiy, L. Ye. Upravleniye kachestvom: uchebnik L. Ye. Basovskiy, V. B. Protasyev. - M.: INFRA-M, 2006. - 211 s.
2. «O‘z DSt ISO 9000:2009 Sifat menejmenti tizimi. Atamalar va tushunchalar».
3. «O‘z DSt ISO 9001:2009 Sifat menejmenti tizimi. Talablar».
- 4 .P.R.Ismatullayev, B.M.Axmedov, P.M.Matyakubova, G‘.X.Xamroqulov, Sh.A.Turayev. Sifat menejmenti tizimi va uni sertifikatlashtirish. Darslik. - Toshkent 2014. – 550 b.

3-mavzu:Korxonada va tashkilotlarda sifat menejmenti tizimini ishlab chiqish va joriy etish.

Reja:

3.1 Sifat menejmenti tizimini joriy etish bosqichlari.

3.2 Sifat menejmenti tizimi hujjatlarini ishlab chiqish

Tfyanich so‘z va iboralar: ISO 9000 standartlari, sifat menejmenti tizimi (SMT), Menejment, sotib olish va resurslarni boshqarish, Sifat menejmenti tizimini ishlab chiqish, SMT da Sxemalar va diagrammalar, SMT prosedura hujjatlarini ishlab chiqish, sifat sohasidagi siyosat

3.1 Sifat menejmenti tizimi hujjatlarini ishlab chiqish

ISO 9000 standartlarini joriy etishga ikkita yondoshuv mavjud.

Birinchi holatda standartlardan tashkilot samaradorligini oshirish vositasi sifatida foydalaniladi. Bunda ularni joriy etishga ichki talab paydo bo‘lishi va buni yuqori rahbariyat yaratadi biroq busiz kelgusida rivojlanish bo‘lmaydi. Bunday strategiyada tizimning natijaviyligini oshirish, xolisona ichki auditni o‘tkazish, o‘z-o‘zini baholash uchun resurslarni belgilash, eng maqbul hujjatlar tarkibini ishlab

chiqish zaruriyati paydo bo‘ladi va sifat menejmeni tizimini tashkillashtirish, jarayonlar va mahsulot sifati birinchi o‘rinda turadi.

Ikkinchi holatda esa, sertifikat olish maqsadida standartlar joriy etiladi. Bunda boshqalardan qolishmaslik istagida, shartnomalar tuzishda iste‘molchilar, hamkorlar yoki tender talablari shartlari bo‘lishi mumkin bo‘lgan zaruriyat yuzaga keladi. Bunday yondashuvda barcha kuch va e‘tibor sertifikatlashtirish idorasi talablarini rasmiy bajarish va hujjatlarni ishlab chiqishga jalb etiladi. Texnik, iqtisodiy va boshqaruv qarorlarini qabul qiluvchi mutaxassislar bir tomonga qolib, biroq, xodimlar faqat tekshiruvchilar uchun zarur bo‘lgan ishlarni bajarishadi. Standartlarni joriy qilishdan asosiy maqsad bu tizim sifatni yaxshilashi lozim.

Sifat menejmenti tizimini yaratishda quyidagi yo‘nalishlardagi ishlarni talab qiladi: 1) vazifali; 2) tashkiliy.

1) SMTni yaratishning vazifali yo‘nalishi quyidagilarni qamrab oladi:

- korxonaning sifat sohasidagi siyosatini ishlab chiqish;
- korxonaning sifat bo‘yicha qo‘llanmasini ishlab chiqish;
- korxonaning asosiy biznes-jarayonlari uchun hujjatlashtirilgan prosedura hujjatlarini ishlab chiqish;
- korxonaning ichki standartlarini ishlab chiqish;
- tahliliy va statsitik nazorat usullarini joriy qilish (zaruriyat bo‘lganda).

2) SMTni yaratishning tashkiliy yo‘nalishi quyidagilarni qamrab oladi:

- sifat xizmatini yaratish;
- SMT hujjatlarini yuritish uchun javobgar (shaxs)lar va bo‘linmalarni aniqlash;
- sifat bo‘yicha vakolatli shaxs (sifat xizmati rahbari)ni tayinlash;
- korxonaning boshqa bo‘linmalari bilan sifat xizmatining o‘zaro faoliyati (SMT ishlab chiqish va joriy etish masalalari bo‘yicha) yo‘lga qo‘yish.

Korxonada amaldagi menejment tizimining tashhiz (diagnostik) auditori o'tkazilib sifat menejment tizimi yaratiladi. Tashhiz auditorining maqsadi amaldagi menejment tizimini xalqaro amaliyotdagigi nisbatan tuzilishi va menejment tizimini ishlab turishi, hamda, uni ISO 9001 xalqaro standarti talablariga muvofiqligini baholashni hisobga olib dastlabki baholashdan iborat.

Sifat menejment tizimini yaratish bo'yicha bajariladigan ishlarning umumiy ketma-ketligi bolk-sxemasi 3.1 va 3.2-rasmlarda keltirilgan.

Sifat menejment tizimini yaratish bo'yicha ishlar dasturida quyidagilar ko'zda tutiladi:

1) Tashhiz auditorini o'tkazish.

2) SMT ishlab chiquvchi ishchi guruhini shakllantirish.

3) Sifat menejment tizimini ishlab chiqish va ishchi holatini ta'minlash bo'yicha ishchi guruhni o'qitish, sifat menejment tizimi hujjatlarini ishlab chiqish uchun seminar va amaliy mashg'ulotlar o'tkazish.

Boshqaruvning turli darajalari uchun o'qishni o'tkazish:

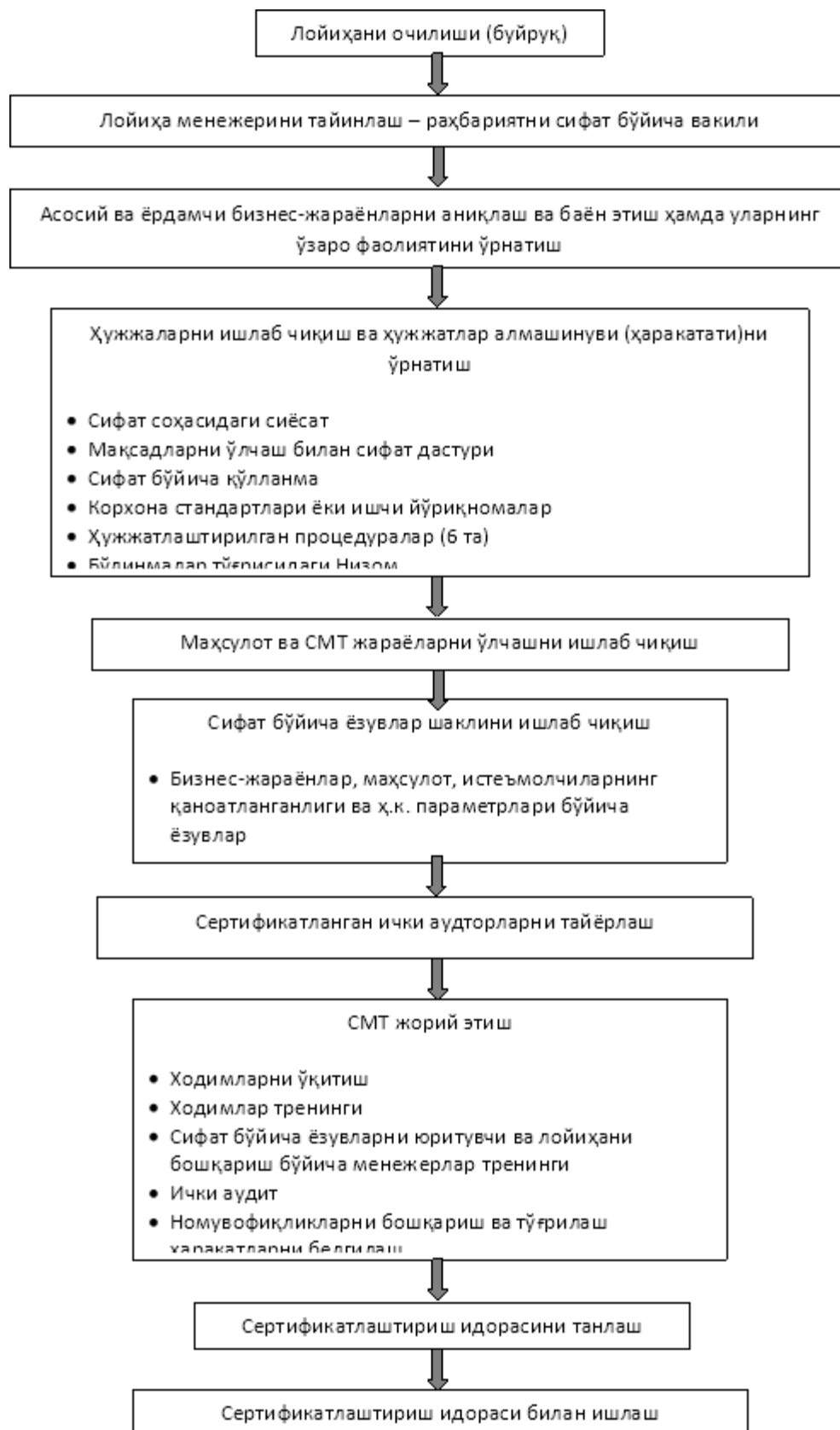
yuqori (strategik) – ISO 9000 seriyali standartlari talablariga asosan, umumlashtiruvchi qisqacha ma'lumotlar va unda rahbariyatning o'rni;

o'rta (taktik) – jarayonlar rahbarlarining vazifalari va menejment tizimi elementlarini to'liqroq ifoda etish;

quyi (operativ) – ishlab chiqarish, menejment tizimini tuzish tajribasi va unga jarayonli yondashish;

ichki auditorlarni o'qitish.

4) 4) Sifat menejmenti tizimi ishlab chiqish va joriy qilish bo'yicha ISO 9001:2008: siyosat, maqsadlar, sifat qo'llanmasi va hujjatlashtirilgan proseduralarini ishlab chiqish.



5) Turli xil darajadagi biznes-jarayonlarni aniqlash.

Biznes-jarayonlar nomenklaturasini aniqlash:

menedjment: loyihalashtirish jarayonlari, sifat tizimini takomillashtirish va tahlili, ma'lumot va hujjatlarni boshqarish jarayonlari;

sotib olish va resurslarni boshqarish;

3.1-rasm. Sifat menejmenti tizimini ishlab chiqish va joriy etish uchun zaruriy harakatlar.

Blo k- sxe ma	Faoliyat turi	Faoliyat turi uchun javobgar	Bajarish muddati	Ijrochi	Faoliyat turini aniqlashtiru vchi me'yoriy hujjat	Sifat bo'yicha yozuvlar
1	2	3	4	5	6	7
Korxonada SMTni joriy etish zaruriyati						
1	SMT yaratish to'g'risida qarorni qabul qilish	Bosh direktor	Fakt bo'yicha	Bosh direktor, barcha xodimlar	ISO 9001	Buyruq
2	Rahbariyatning vakilini tayinlash	Bosh direktor	Birdanigan	Rahbariyatning vakili	ISO 9001	Buyruq
3	Ishchi	Rahbariyat	1 hafta	Rahbariyat		Buyruq

	guruhni shakllantirish	ning vakili		ning vakili, guruh ishchilari		
4	SMT joriy ish dasturini ishlab chiqish	Rahbariyat ning vakili	1 hafta	Rahbariyat ning vakili, guruh ishchilari	ISO 9001	SMTni yaratish dasturi
5	ISO talablari bo'yicha ishchi guruh a'zolarini o'qitish	Rahbariyat ning vakili	1 hafta	Rahbariyat ning vakili, guruh ishchilari	ISO 9001	Qatnashish jurnali
6	SMT jarayonlarini aniqlash	Rahbariyat ning vakili	2-3 oy	Rahbariyat ning vakili, guruh ishchilari	ISO 9001	SMT jarayonlari ro'yxati
7	SMT jarayonlarini bayon etish	Rahbariyat ning vakili	3 oy	Rahbariyat ning vakili	ISO 9001	SMT jarayonlari majmuasi
8	6 ta majburiy prosedura hujjatlarini ishlab chiqish	Rahbariyat ning vakili	3 oy	Rahbariyat ning vakili	ISO 9001	6 ta majburiy hujjatlashtirilgan prosedura
9	Sifat bo'yicha	Rahbariyat ning vakili	3 oy	Rahbariyat ning vakili	ISO 9001	Sifat bo'yicha

	qo'llanmani ishlab chiqish					qo'llanma
10	Ishchi yo'riqnomalarni ishlab chiqish	Rahbariyatning vakili	3 oy	Rahbariyatning vakili	Me'yoiy hujjatlar	Ishchi yo'riqnomalar
11	Sifat sohasidagi siyosatni ishlab chiqish	Rahbariyatning vakili	1 hafta	Rahbariyatning vakili	ISO 9001	Sifat sohasidagi siyosat
12	Sifat sohasidagi maqsadlarini ishlab chiqish	Rahbariyatning vakili	1 hafta	Rahbariyatning vakili	ISO 9001	Sifat sohasidagi maqsadlar
13	Rahbariyatni o'qitish	Rahbariyatning vakili	1 hafta	Rahbariyatning vakili	ISO 9001	Qatnashish jurnali
14	Ichki auditorlarni o'qitish	Rahbariyatning vakili	2 hafta	Rahbariyatning vakili	ISO 9001, ISO 19011	Qatnashish jurnali
15	MT amalga joriy qilish	Rahbariyatning vakili	2 oy	Rahbariyatning vakili	ISO 9001	Buyruq
15	MT ichki auditini o'tkazish	Rahbariyatning vakili	2 hafta	Rahbariyatning vakili	ISO 9001, ISO 19011	Buyruq

17	Ichki audit natijalari bo'yicha SMT tuzatish	Rahbariyat ning vakili	1 oy	Bosh direktor	ISO 9001, ISO 19011	Hisobot
18	SMTni rahbariyat tomonidan tahli qilish	Bosh direktor	1 oy	Rahbariyat ning vakili	ISO 9001	SMT tahlil to'g'risidagi hisobot
19	SMT sertifikatlashtirish	Rahbariyat ning vakili	2 oy	Rahbariyat ning vakili	ISO 9001	Sertifikat
20	Tuzatish harakatlari	Rahbariyat ning vakili	1 oy	Rahbariyat ning vakili	ISO 9001	Harakatlar rejasi
21	Oldini olish harakatlari	Rahbariyat ning vakili	1 oy	Rahbariyat ning vakili	ISO 9001	Harakatlar rejasi
22	Sifat menejmenti tizimi					
23	Korxonada					

3.2-rasm. Korxonada SMT joriy etishning jarayonli yondashish asosidagi algoritmi (muddati va ijrochilar taxminan olingan).

ishlab chiqarish: jarayonlar, iste'molchilar bilan aloqador jarayonlar, yangi turdagi mahsulotlarni loyihalashtirish va ishlab chiqish jarayonlari, ishlab chiqarish jarayonlari;

o'lchash: mahsulot va jarayonlarni o'lchash va monitoring jarayonlari:

bo'linmalarni o'zaro faoliyatini aniqlash: jarayonning kirish va chiqishlarini aniqlash bilan o'zaro faoliyatdagi jarayonlari va chegarasini tavsiflash.

Ishlab chiqarish darajasini tahlil qilish va qayta tuzish.

Jarayonlar tavsifi shaklini aniqlash.

Jarayonlar bo'yicha zaruriy hujjatlar va ishlab chiqilgan SMT proseduralarini joriy qilish.

6) Hujjatlashtirilgan jarayonlar va tavsiflari: jarayonlarni baholash mezonlarini ishlab chiqish (ularning samaradorligi va natijaviyligi).

7) Sifat menejmenti tizimini loyihalashtirish.

8) Jarayonlarni resurslar bilan ta'minlash: javobgar va vakolatli xodimlarni aniqlash; infratuzilma talablarini aniqlash (asosiy vositalar, xizmatlar, moliyalar, ma'lumotlar).

9) Jarayonlar tahlili va monitoringi, jarayonlarning natijaviyligi va samaradorligini o'lchash, ularni baholash usullarini joriy qilish, boshqarish usullarini aniqlash. Jarayonlar va ularni tahlili bo'yicha hisobot shakllarini joriy qilish.

10) SMTni tayyorligini yaxlit tekshirish: ichki audit va yuqori rahbariyat tomonidan tahlilni o'tkazish; sertifikatlashtirishdan oldingi auditni o'tkazish.

11) SMTni sertifikatlashtirish.

Sifat menejmenti tizimini joriy etishda amalga oshiriladigan faoliyatlar, ular uchun javobgarlar va bajarish muddatlari hamda faoliyat natijalarining algortimi 3.2-rasmda keltirilgan.

3.13.2.Sifat menejmenti tizimi hujjatlarini ishlab chiqish

Sifat menejmenti tizimini ishlab chiqish va joriy qilishda hujjatlarni ishlab chiqishga amaliy yondashuv quyidagicha amalga oshiriladi:

Sifat sohasidagi siyosat va maqsadlarni ishlab chiqish

Sifat sohasidagi siyosatni ishlab chiqishda "Sifat sohasidagi siyosat" atamasi ta'rifini e'tiborga olish va quyidagilar ko'rsatilgan siyosatni ishlab chiqish bo'yicha vazifani belgilash kerak:

– yuqori rahbariyat tomonidan rasmiy shakllantirilgan, tashkilotni sifat sohasidagi umumiy mo'ljallari;

– yuqori rahbariyat tomonidan rasmiy shakllantirilgan, tashkilotni sifat sohasidagi faoliyat yo‘nalishlari;

Sifat sohasidagi siyosatni ishlab chiqishni quyidagi ketma-ketlikda amalga oshirish tavsiya qilinadi:

- sifat sohasidagi siyosatni hujjat sifatida tuzilishini aniqlash;
- korxonaga strategik maqsadini aniqlash;
- tashkilotni sifat sohasidagi asosiy faoliyat yo‘nalishlarini aniqlash;
- asosiy yo‘nalishlar bo‘yicha tashkilot faoliyati tamoyillarini aniqlash;
- sifat sohasidagi siyosatni yuritish va tashkilotni sifat sohasidagi maqsadlariga erishish uchun sharoitlarni yaratish uchun tashkilot rahbariyatini majburiyatlarini aniqlash.

Korxonani sifat sohasidagi siyosatini ishlab chiqish uchun javobgarlik rahbarga yuklanadi. Siyosatni ishlab chiqish uchun u tomonidan korxonani yetakchi mutaxassislari, yuqori rahbarlik zvenosi jalb qilinishi mumkin. Rahbar tomonidan imzolangan Siyosat korxonani barcha xodimlariga yetkazilishi kerak (1.3-rasm).

SIFAT SOHASIDAGI SIYOSAT

“XYZ” MCHJ raqobatbardosh va sifatli mahsulot ishlab chiqarish uchun o‘z javobgarligini his qiladi, shuningdek o‘z iste‘molchilari talablari va istaklarini maksimal qondirishni o‘z oldiga maqsad qilib qo‘yadi.

Belgilangan maqsadga erishish uchun “XYZ” MCHJ rahbariyati va xodimlari o‘ziga qo‘yidagi majburiyatlarni oladilar:

- ISO 9001:2008 xalqaro standarti talablariga muvofiq bo‘lgan sifat menedjmenti tizimlarini ishlab chiqish, joriy qilish va doimo natijaligini oshirish;
- Iste‘molchilarni qoniqish darajasini oshirish bo‘yicha tadbirlar ishlab chiqish va joriy qilish maqsadida, ularning qoniqishini o‘rganish va tahlil qilish;
- Ishlab chiqarish hajmlarini oshirish va mahsulotni sotish bozorlarini

kengaytirish;

- Ishlab chiqarilayotgan mahsulot turlarini oshirish;
- Ishlab chiqarish – texnologik jarayonlarni monitoringi, tahlilini o‘tkazish va ilg‘or texnologiyalarni joriy qilish yo‘li bilan ularni samaradorligini oshirish;
- Mahsulot xavfsizligini ta‘minlash;
- Xodimlarni malakasini doimiy oshirish;
- Sheriklar, yetkazib beruvchilar, ta‘sischilar va boshqa tegishli tomonlar bilan o‘zaro munosabatlarni yaxshilash;

Ushbu Siyosatni har ikki yilda davriy tahlilini o‘tkazish, uni barcha xodimlarga yetkazish va ular tomonidan tushunilishini ta‘minlash.

Bizning mahsulotimizning har bir to‘pi jahon bozorida munosib o‘rnini topishi va O‘zbekiston Respublikasida ishlab chiqarilgan mahsulotlarni reklamasi bo‘lishi kerak.

Sifat sohasidagi bizning asosiy maqsadimiz – iste‘molchilarimiz talablarini to‘liq qondirish.

Bosh direktor

F.I.O.

3.3-rasm. “XYZ” MCHJ sifat sohasidagi siyosati.

Tashkilot maqsadlarini belgilashda yuqori rahbariyat quyidagilarni hisobga olishi kerak:

- tashkiloti joriy va kelajakdagi ehtiyojlari va iste‘molchilar istaklarini;
- mahsulot va jarayonlarni sifat ko‘rsatkichlarini;
- tashkilot faoliyatini o‘z-o‘zini baholash natijalarini;
- mahsulot, sifat menedjmenti tizimlari jarayonlarini yaxshilash imkoniyatlarini;

– qo‘yilgan maqsadlarga erishish uchun zarur resurslarni.

Maqsadlar butun tashkilotni qamrab olishi va ularga erishish uchun javobgar shaxslar ko‘rsatilishi kerak. Maqsadlarni barcha xodimlarga aniq yetkazish kerak. Maqsadlar davriy ravishda tahlil qilinishi va zarur bo‘lganda qayta ko‘rib chiqilishi kerak.

Tashkilot maqsadlari o‘lchanadigan bo‘lishi va sifat sohasidagi siyosat bilan muvofiqlashtirilgan bo‘lishi kerak. Maqsadlar aniq qiymatlar bilan, yohud sonli qiymat bilan tavsiflanmaydigan, lekin baholash mumkin bo‘lgan rejalashtirilayotgan samaradorlik bilan tavsiflanishi mumkin.

.Nazorat savollari

1. Sifat menejmenti tizimini yaratish bo‘yicha bajariladigan ishlarning ketma-ketligin tushuntiring.
2. Jarayonli yondashuv asosida sifat menejmenti tizimini ishlab chiqish va joriy etish tartibini tushuntiring.
3. Sifat menejmenti tizimini hujjatlashtirish va hujjatlarini ishlab chiqish qanday amalga oshiriladi?
4. Sifat menejmenti tiziminng prosedura hujjatlari qanday ishlab chiqiladi?
5. Sifat menejmenti tizimini hujjatlashtirish hajmi nimaga bog‘liq va hujjatlashtirishning qanday usullari bor?

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Nikitin V. A., Filoncheva V. V. Upravleniye kachestvom na baze standartov ISO 9000:2000. 2-izdaniye Politika. Osenka. Formirovaniye. Teoriya i praktika menedjmenta. Iz-vo Piter, 2004g. – 127 s.
2. Basovskiy, L. Ye. Upravleniye kachestvom: uchebnik L. Ye. Basovskiy, V. B. Protasyev. - M.: INFRA-M, 2006. - 211 s.

3. «O‘z DSt ISO 9000:2009 Sifat menejmenti tizimi. Atamalar va tushunchalar».

4. «O‘z DSt ISO 9001:2009 Sifat menejmenti tizimi. Talablar».

5.P.R.Ismatullayev, B.M.Axmedov, P.M.Matyakubova, G‘.X.Xamroqulov, Sh.A.Turayev. Sifat menejmenti tizimi va uni sertifikatlashtirish. Darslik. - Toshkent 2014. – 550 b.

4-mavzu: Sifat menejmenti tizimini sertifikatlashtirish va sertifikatlashtirish ishlarini tashkil etish.

Reja:

1. Menejment tizimlarini sertifikatlashtirish idoralariga qo‘yilgan talablar.
2. Sifat menejmentini sertifikatlashtirishda ekspert-auditorlarning vazifalari va ularga qo‘yilgan talablar.

3.Sifat menejmentini sertifikatlashtirish bosqichlari.

4.Ishlab chiqarishni sertifikatlashtirish.

Tayanch so‘zlar va iboralar: *Sifat menejmenti tizimlari, O‘z DSt ISO/IEC 17021:2009, MT sertifikatlashtirish, sertifikatlashtirish idorasi, ekspert – auditorlar, O‘z DSt ISO 9001, SMT jarayonlari layoqatliligini, Ishlab chiqarishni sertifikatlashtirish*

4.1 Menejment tizimlarini sertifikatlashtirish idoralariga qo‘yilgan talablar

Sifat menejmenti tizimlari va ishlab chiqarishlarni sertifikatlashtirish bo‘yicha idoralar sifatida “O‘zstandart” agentligining hududiy idoralari, Standartlar instituti, bir turdagi mahsulotlarni sertifikatlashtirish bo‘yicha idoralar va boshqa ishlab chiqaruvchi va iste‘molchilarga tobe bo‘lmagan va belgilangan talablarga javob beradigan boshqa tashkilotlar O‘z DSt ISO/IEC 17021:2009 standarti talablariga muvofiq akkreditlanishi mumkin.

Ushbu standartning tuzilmasi bo‘yicha sertifikatlashtirish idorlari quyidagi talablarni bajarishi lozim:

4-bo'lim. Tamoyillar: umumiy qoidalar; xolisonalik; layoqatlilik; javobgarlik; ochiqlik; maxfiylik; shikoyatlarga javob berish tamoyillarini belgilaydi.

5-bo'lim. Umumiy talablar: huquqiy va shartnoma masalalari; xolisonalikni ta'minlash; majburiyat va moliyalashtirishga talablar;

6-bo'lim. Tuzilmasiga talablar: tashkiliy tuzilma va yuqori rahbariyat; xolisonalikni himoyalar bo'yicha Kengashga talablar;

7-bo'lim. Resurslarga talablar: rahbar va xodimlarning layoqatliligi; sertifikatlashtirish bo'yicha faoliyatda xodimlarni jalb etilishi; tashqi auditorlar va tashqi texnik ekspertlarni jalb qilish; xodimlar to'g'risidagi yozuvlar; bilvosita (chetki) tashkilotlarni jalb qilishga tegishli talablar;

8-bo'lim. Axborotlarga talablar: keng miqyosda foydalaniladigan axbortlar; sertifikatlashtirishga taluqli hujjatlar; sertifikatlangan tashkilotlarning ro'yxati; sertifikatga havolalar va belgilardan foydalanish; maxfiylik; sertifikatlashtirish idorasining mijozlar bilan o'zaro axborot almashinuviga talablar;

9-bo'lim. Jarayonlarga talablar: umumiy talablar; boshlang'ich audit va sertifikatlashtirish; nazorat bo'yicha faoliyat; qayta sertifikatlashtirish; maxsus auditlar; sertifikatlashtirish amal qilish sohasini qisqartirish, to'latish yoki bekor qilish; apellyasiya; shikoyatlar; arizachilar va mijozlar to'g'risidagi yozuvlarga talablar;

10-bo'lim. Sertifikatlashtirish idorasi menejmenti tizimiga talabalar keltirilgan.

Menejment tizimlarini (MT) sertifikatlashtirish idoralariga, shuningdek, sifat menejmenti tizimini sertifikatlashtirish idoralari O'z DSt ISO/IEC 17021:2009 (ISO/IEC 17021:2006) va ISO/IEC 62 talablariga muvofiq O'zbekiston Respublikasi sertifikatlashtirish milliy tizimida akkreditlangan sertifikatlashtirish idoralar sertifikatlashtirishni amalga oshiradi. Har bir akkreditlangan sertifikatlashtirish idoralari, akkreditlashtirish idorasi tomonidan tasdiqlagan faoliyati bo'yicha sertifikatlashtirish ro'yxati, ushbu idora uchun ruxsat etilgan akkreditasiya sohasi bo'lishi shart. Sertifikatlashtirish faoliyatlari sohasining umumiy ro'yxati, ya'ni

Xalqaro akkreditlashtirish bo'yicha forum IAF GD 2:2005 "ISO/IEC 62:1996 qo'llash bo'yicha tavsiyalar" aniqlangan bo'lib, u 4.1-jadvalda keltirilgan.

Menejment tizimlarini sertifikatlashtirish idoralari O'z DSt ISO/IEC 17021:2009 standarti talablariga muvofiq bo'lishi va ularda sifat tizimi ishlab chiqilgan bo'lishi lozim.

MT sertifikatlashtirish "O'zstandart" agentligi tasdiqlagan menejment tizimlarini sertifikatlashtirish qoidalari va O'z DSt ISO 19011 hisobga olib menejment tizimlarini sertifikatlashtirish idoralari ishlab chiqqan prosedura hujjatlariga muvofiq amalga oshiriladi. Audit uchun zaruriy qo'shimcha talablar O'z DSt ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 va boshqa standartlarda belgilangan.

4.1-jadval

Tashkilotlarni faoliyat sohasi bo'yicha YeA va NACE kodlari ro'yxati

EA Kod-lari	Faoliyat sohasining nomlanishi	NACE kodlari
1	Qishloq xo'jaligi va baliqchilik	A,B
2	Kon va rudalarni qazib olishni ishlab chiqish	C
3	Oziq-ovqat, salqin ichimlik va tamaki mahsulotlar	DA
4	To'qimachilik va to'qimachilik mahsulotlar	DB
5	Charm va teri mahsulotlar	DC
6	Yog'och va yog'och mahsulotlar	DD
7	Syellyuloza, qog'oz va qog'oz mahsulotlar	DE 21
8	Nashriyot kompaniyalar	DE 22.1
9	Tipografiya	DE 22.2,3
10	Rafinasiyalangan neft mahsulotlarini va koks ishlab chiqarish	DF 23.1,2

11	Atom energiyasi	DF 23.3
12	Kimyoviy mahsulotlar va tola	DG except 24.4
13	Farmasevtika preparatlari	DG 24.4
14	Rezina va plastmassa mahsulotlar	DH
15	Nometalli mineral mahsulotlar	DI except 26.5,6
16	Beton, syement, so'ndirilgan ohak, qurilish gipsi va h.k.	DI 26.5,6
17	Metallar va metallardan olingan mahsulotlar	DJ
18	Mashinasozlik va qurilmalar	DK
19	Elektrotexnik va optik qurilmalar	DL
20	Kemasozlik	DM 35.1
21	Havo vositalari	DM 35.3
22	Boshqa transport vositalari	DM 34, 35.2,4,5
23	Ishlab chiqarish (boshqa bandlarda ko'rsatilmagan)	DN 36
24	Chiqindilarni qayta ishlash (utilizasiya)	DN 37
25	Elektr ta'minoti	E 40.1
26	Gaz ta'minoti	E 40.2
27	Suv ta'minoti	E 41, 40.3
28	Qurilish, konstruksiyalar	F
29	Ulgurji va chakana savdo, mashinalarni ta'mirlash, motosikllar, xo'jaliq va shaxsiy mahsulotlar	G
30	Mehmonxonalar va restoranlar	H
31	Tashishi, saqlash (omborlar) va kommunikasiya	I
32	Moliyaviy ko'maklashish (yordam); ko'chmas mulk, ijara	J, K 70, 71
33	Informasion texnologiyalar	K 72
34	Muhandislik xizmatlari	K 73, 74.2

35	Boshqa xizmatlar	K 74 except K 74.2
36	Jamiyatni boshqarish	L
37	Ta'lim	M
38	Sog'liqni saqlash va ijtimoiy ishlar	N
39	Boshqa ijtimoiy ishlar	O

Menejment tizimini sertifikatlashtirish idoralari sertifikatlashtirish auditi jarayoni quyidagi bosqichlarda amalga oshirish lozim:

- tekshirilayotgan tashkilot bilan boshlang'ich bog'lanishni o'rnatish;
- sertifikatlashtirishga arizani berish va ko'rib chiqish;
- ariza bo'yicha qaror qabul qilish;
- tashkilot hujjatlarini tahlil qilish;
- dastlabki audit (audit o'tkazish joyiga dastlabki kelib ko'rish);
- sertifikatlashtirishni o'tkazishga tayyorlash (joyida audit);
- sertifikatlashtirish auditi (joyida audit);
- kuzatishda olinganlarni tahlil qilish va audit natijalari bo'yicha xulosa tayyorlash, ro'yxatga olish va muvofiqlik sertifikatini berish;
- sertifikatlashtirilgan MT muvofiqlik sertifikati amal qilish muddati davomida inspeksion nazorati.

Dastlabki audit buyurtmachi tashilotda zaruriyat tug'ilganda masalan, auditni rejalashtirishda zaruriy ma'lumotlarni olish uchun yoki agarda hujjatlar tahlili natijalari jiddiy nomuvofiqliklar mavjudligini ko'rsatsa, sertifikatlashtirish auditini o'tkazish imkoniyati to'g'risida xulosa chiqarish mumkin emas. Dastlabki audit korxonani sertifikatlashtirish auditga tayyorligini tekshirish uchun buyurtmachining hohishi bo'yicha ham o'tkazilishi mumkin.

Hujjatlar tahlili dastlabki audit natijalari ijobiy bo'lsa, auditorlar guruhi belgilanadi. Komissiya tarkibiga 4.1-jadvalda keltirilgan kodlar bo'yicha malakaga

ega bo'lgan va sertifikatlashtirish bo'yicha idoraning akkreditlashtirish sohasiga muvofiq auditorlar va zaruriyat tug'ilgan holatlarda ekspertlar kiritiladi.

Auditorlar guruhi rahbari sertifikatlashtirish auditining rejasini ishlab chiqadi va tekshirilayotgan tashkilot bilan oldindan kelishib oladi. Guruh rahbari, komissiya a'zolarini tekshirish ob'yektlariga taqsimlaydi, ular oldindan audit uchun savolnoma tayyorlaydilar.

Xalqaro akkreditlashtirish bo'yicha forumi IAF GD 2:2005 «ISO/MEK 62:1996 qo'llash bo'yicha tavsiyalar»da tavsiya qilingan, ya'ni ekspert-auditorlar ish kuni miqdori bo'yicha adit hajmi aniqlanadi.

Menejment tizimlarini sertifikatlashtirish idorasi *sertifikatlashtirish auditi* 4.3 bo'limda keltirilgan tartibda o'tkazadi.

MT auditini o'tkazish texnologiyasi quyidagi jarayonlarni o'z ichiga oladi:

- mavjud hujjatlarni tekshirish;
- hujjatlarni boshqaruvchanligiga standartlarda o'rnatilganlarga muvofiqligi va ichki talablariga tekshirish;
- MT hujjatlari talablarini xodimlar bajarishini tekshirish;
- o'rnatilgan shaklda bayonnomalarga nomuvofiqliklarni va auditorlar hisobotlarini MT muvofiq dalillarni qayd etish.

Auditorlar guruhi rahbari audit kuzatuvida olinganlarga asosan audit haqida hisobot tayyorlaydi. Hisobot O'z DSt ISO 19011 talabiga muvofiq tayyorlanib va arizachiga kelishilgan muddatda berilishi lozim.

Yakuniy yig'ilishda auditorlik guruhi audit natijalari, shuningdek, aniqlangan nomuvofiqliklar va kelgusida sertifikatlashtirish bo'yicha idora va arizachi o'rtasidagi o'zaro foaliyatlar to'g'risida ma'lumot beridi.

Sertifikatlashtirish jarayonida yig'ilgan ma'lumot, MT SI sertifikatlashtirish bo'yicha, qarorni qabul qilishida asoslashga yetarli bo'lishi lozim.

Sertifikatlashtirish barcha ro'yxatga olingan nomuvofiqlik bayonnomalari bartaraf qilinmasdan va sertifikatlashtirish bo'yicha idora auditorlari (tashkilotlarni qatnashishi yoki boshqa yo'l bilan) tuzatish harakatlarni tekshirmasdan oldin tugatilishi mumkin emas.

Sertifikatlashtirish idorasi ro'yxatga olganidan so'ng arizachiga sertifikat bilan birga muvofiqlik belgisini qo'llash va inspeksion nazoratini o'tkazish shartnomalarini beradi.

Sifat tizimlari va ishlab chiqarishlarni sertifikatlashtirish bo'yicha akkreditlangan idoralar quyidagi asosiy vazifalarni amalga oshirishadi:

- Sifat tizimlarini dastlabki baholashini o'tkazadi va sertifikatlashtirishni o'tkazish uchun shartnomalar tuzadilar;
- ishlab chiqarishlarni sertifikatlashtirish usuliyatlarini va sifat tizimlarini tekshirish dasturlarini ishlab chiqadilar;
- sifat tizimi yoki ishlab chiqarishning auditini o'tkazadi;
- sifat tizimi yoki ishlab chiqarish sertifikatlarini rasmiylashtiradi, sertifikatni beradi va tan oladilar;
- sertifikatlashtirilgan sifat tizimlari va ishlab chiqarishlar ustidan inspeksion nazoratni amalga oshiradilar;
- sertifikatlashtirish natijalari haqida ma'lumot beradilar.

4.2. Sifat menejmentini sertifikatlashtirishda ekspert-auditorlarning vazifalari va ularga qo'yilgan talablar

Sertifikatlashtirish bilan bog'liq bo'lgan faoliyatda faol qatnashuvchi shaxs bu ekspert - auditordir. U odatda Sifat tizimlarini, ishlab chiqarishni va mahsulotni sertifikatlashtirishda sinov laboratoriyalarini akkreditlashda va boshqa ishlarda qatnashishi mumkin.

Ekspert - auditor deb, sertifikatlashtirish sohasida muassasa va korxonalar faoliyatini baholash va nazorat qilish huquqiga ega bo'lgan attestatlangan shaxsga aytiladi.

Ekspert-auditor sifatida "O'zstandart" agentligi tomonidan belgilangan tartibda attestatlangan fan, sanoat, maishiy xizmat, institutlar va boshqa tashkilotlarning vakillari hamda belgilangan hujjatlar bilan ishlashda yetarli chuqur bilimga ega bo'lgan xususiy shaxs ham bo'lishi mumkin.

Ekspert-auditor quyidagi vazifalarni bajaradi:

- mahsulot, jarayon, xizmatlarni, Sifat tizimlarini va ishlab chiqarishni sertifikatlashtirish;

- sertifikatlashtirilgan mahsulot, jarayon va xizmatlarning tavsiflarini hamda sertifikatlashtirilgan Sifat tizimlarini va ishlab chiqarishning turg'unligini nazorat qilish;

- sertifikatlashtirish bo'yicha akkreditlash idoralari, sinov laboratoriyalarini (markazlarini) va ularning faoliyatini nazorat qilish;

- sertifikatlashtirishda tavsiyalar berish.

Ekspert-auditor o'z faoliyatini sertifikatlashtirish milliy idorasi, bir turdagi mahsulotni sertifikatlashtirish idoralari, Sifat tizimlarini va ishlab chiqarishni sertifikatlashtirish doirasida amalga oshiradi.

Ekspert-auditor muayyan talablarga javob berishi lozim:

- to'liq oliy ma'lumotli va sertifikatlashtirish sohasida yetarli bilimga ega bo'lib, faoliyati sertifikatlashtirishning ma'lum turi bo'yicha attestatlangan bo'lishi kerak;

- oliy o'quv yurtini tamomlagandan so'ng kamida 5 yillik amaliy stajga ega bo'lishi, shundan kamida 3 yili standartlashtirish, metrologiya, sinovlar, sifatni boshqarish va ta'minlash sohalarida ishlagan bo'lishi kerak.

Ekspert-auditor chuqur bilimli, tadbirkor bo'lmog'i lozim. U quyidagi sohalar bo'yicha bilimlarni mukammal egallagan bo'lishi shart:

- Respublika sertifikatlashtirish milliy tizimining qoida va tartiblar;
 - sertifikatlashtirish o'tkazish bo'yicha bilimlar va me'yoriy hujjatlarni tushunish;
 - sertifikatlashtirish va akkreditlash bo'yicha asosiy ishlar mazmuni;
 - sertifikatlashtirish va akkreditlash bo'yicha iqtisodiy va huquqiy asoslari;
 - mamlakat ichidagi va chet ellardagi sertifikatlashtirish va akkreditlash tajribasi;
 - standartlashtirish, metrologiya va Sifat tizimlarining asoslari;
 - tekshiruv o'tkazish va sifatni boshqarishining statistik usullari;
- Ekspert-auditorlar ularga yuklatilgan vazifalari bo'yicha muayyan burch va ma'suliyatlarga egadirlar.

2.3. 2.3. Sifat menejmentini sertifikatlashtirish bosqichlari

Sifat menejment tizimini kompleks tashkil etuvchi va unda amalga oshayotgan jarayonlarni o'z ichiga oluvchi o'zaro bog'liq va o'zaro ta'sir etuvchi komponentlarni tassavvur qilish mumkin (13.1-rasm).

Sifat menejmenti tizimida ko'rib chiqilayotgan modelni ishlashida mahsulot, xizmatlarni hamda sifat menejmenti tizimi sertifikatlashtirishda sertifikatlashtirish eng muhim va ahamiyatli o'rinni egallaydi. Muvofiqlikni sertifikatlashtirish sertifikatlashtirish idorasi tomonidan amalga oshirladi.

Sifat menejmenti tizimini sertifikatlashtirish SMT sertifikatlashtirishda asosiy ishlar bosqichlari quyidagicha:

- 1- ishlarni tashkillashtirish;
- 2- tashkilot SMT hujjatlarini tahlil qilish;
- 3- "joyida audit"ga tayyorgarlik;
- 4- "joyida audit"ni o'tkazish va audit natijalari bo'yicha dalolatnomalarni tayyorlash;
- 5- sertifikatlashtirishni yakunlash, sertifikatni ro'yxatga kiritish va taqdim etish;
- 6- sertifikatlashtirilgan SMT inspeksion nazorati.

Sifat menejmenti tizimini sertifikatlashtirish natijasida tekshirilayotgan tashkilotni O‘z DSt ISO 9001:2015 talablariga muvofiqlik darajasi va SMT natijaviyligi aniqlanadi.

Sertifikatlashtirishni o‘tkazish sharoitiga qo‘yiladigan talabalar:

– SMT sertifikatlashtirish bo‘yicha ishlar ISO/IEC 62, O‘z DSt ISO 19011:2004 va sifat tizimini sertifikatlashtirish standarti, O‘z DSt tizimida akkreditlangan sifat tizimini sertifikatlashtirish idoralari o‘tkazadi.

– Sertifikatlashtirishni o‘tkazish sharoitida SMT mavjud bo‘lgan va rasmiy joriy qilingan hujjatlashtirilgan korxonalarda o‘tkaziladi.

Сифат менежменти тизими



4.1-rasm. Sifat menejment tizimida sertifikatlashtirishning o‘rni.

– SMT sertifikatlashtirish bo‘yicha ishlarda sifat tizimini sertifikatlashtirish bo‘yicha ekspertlar (auditorlar), ro‘yxatga olingan sertifikatlashtirish bo‘yicha xodimlar va zaruriy hollarda texnik ekspertlari jalb qilinadi.

– Buyurtmachi SMT qo‘llanish sohasini aniqlab, murojaati va audit natijalari bo‘yicha sertifikatlashtirish idorasi SMT sertifikatlashtirish sohasini aniqlaydi.

SMT sertifikatlashtirishda audit ob‘yektlari sifatida quyidagilar hisoblanadi:

– SMT qo‘llanish sohasi;

– iste‘molchi talablariga mahsulot sifatini muvofiqligi va ushbu mahsulotga bo‘lgan majburiy talablar;

– SMT da hujjatlashtirish O‘z DSt ISO 9001:2015 talablarining to‘liq va aniq mavjudligi;

– SMT jarayonlari funkcionalligi tizim hujjatlari talablarini bajarilishini haqqoniy munosabati va SMT natijaviyligini ta‘minlash.

SMT qo‘llanish sohasini tekshirishda SMT sertifikatlashtirishga murojaat bo‘yicha sohasi tahlil qilinib, quyidagilar tekshiriladi:

a) agarda arizada ko‘rsatilgan bo‘lsa barcha turdagi mahsulot va hayotiy davri jarayonlari SMT qamrab olishini;

b) tashkilotda SMT talablari O‘z DSt ISO 9001:2009 standarti 7 bo‘limida istesnoning to‘g‘riligi mahsulotning hayotiy jarayonlariga agarda bunday istesno O‘z DSt ISO 9001:2015 1.2 bilan muvofiqlikda arizada ko‘rsatilgan bo‘lsa.

Sertifikatlashtirishga arizda ko‘rsatilgan istesnolar har bir turdagi mahsulotlar uchun tahlili o‘tkaziladi. Ushbu istesnolar sifat bo‘yicha qo‘llanma bo‘limlariga muvofiq mavjudligi to‘liq asoslanishi lozim.

SMT qo‘llanish sohasini tahlil va tekshiruvni sertifikatlashtirishning barcha jarayonlarida ko‘rilishi ham mumkin.

Mahsulot sifatini o‘rnatilgan talablarga muvofiqligini quyidagilar asosida baholanadi:

- tashkilot (O‘z DSt ISO 9001 da (7.2.1; 7.2.3, a)-v) keltirilgan) mahsulotga taaluqli talablar haqida ma’lumotlar bajarilishi sharti;

- iste’molchilarni qoniqishiga bog‘liq ma’lumotlarni tahlil natijalari (O‘z DSt ISO 9001 da 5.6.2, keltirilgan b); 5.6.3, keltirilgan b); 7.2.3, keltirilgan v); 8.2.1);

- mahsulot sifati haqida davlat nazorati tashkilotlari tasarufidagi tashkilotdan mahsulot sifati uchun olgan ma’lumotlar;

- O‘z DSt ISO 9001 8.2.4 da ko‘rsatilgan mahsulotni hayotiy davri va uning bosqichlarida o‘lchash va monitoring ma’lumotlari.

SMT hujjatlarini O‘z DSt ISO 9001 talablari muvofiqligiga tekshirish.

1) SMT hujjatlari majmuasi O‘z DSt ISO 9001 4.2.1 talabiga muvofiq bo‘lishi shart.

Hujjatlari tarkibini tahlilini tekshirishda O‘z DSt ISO 9001 barcha talabiga SMT da kelitirilgan hujjatlar tarkibini tahlil qilinadi.

2) Sertifikatlashtirish idorasi sifat sohasidagi siyosat va sifat sohasidagi maqsadlarni O‘z DSt ISO 9001 5.3 va 5.4.1 talablariga muvofiqligini tekshirish shart.

3) Sertifikatlashtirish idorasi sifat bo‘yicha qo‘llanmani O‘z DSt 4.2.2 ISO 9001 4.2.2 talabiga muvofiqligini, sifat bo‘yicha qo‘llanmaga standart ko‘rinishida, minimal zaruriy hajmi tekshiriladi.

Haqiqatda sifat bo‘yicha qo‘llanmaning hajmi, tarkibi va tuzilishini tekshirilayotgan tashkilot aniqlaydi.

Sifat qo‘llanmasini tarkibi, tuzilishi va hajmi tashkilotning spesifik faoliyat doirasiga va o‘lchamiga bog‘liq. Ko‘pchilik tashkilotlar (kichik korxonalar) qo‘llanmada SMT barcha tavsiflarni, hujjatlashtirilgan proseduralarni O‘z DSt ISO 9001 talablari bo‘yicha qushishi mumkin. Katta korxonalarda bir necha sifat qo‘llanmasi va kompaniyani boshqarish iyerarxiyasi bo‘yicha amalda (milliy, hududiy va boshqa darajaja) mumkin.

4) Mavjud jarayonlar, ularni boshqarish va samarali rejalash ta'minoti uchun tashkilotga kerakli hujjatlarni tekshiradi.

5) Majburiy hujjatlashtirilgan proseduralar va ular O'z DSt ISO 9001 quyidagi bandlari talablarga muvofiqligi bo'yicha tekshiriladi:

- hujjatlarni boshqarish - 4.2.3;
- yozuvlarni boshqarish - 4.2.4;
- ichki auditlar - 8.2.2;
- nomuvofiq mahsulotlarni boshqarish - 8.3;
- tuzatish harakatlar - 8.5.2;
- oldini olish harakatlari - 8.5.3.

Bir necha turdagi faoliyat proseduralari bita hujjatda qo'shilishi ruxsat etiladi (masalan, tuzatish va oldini olish harakatlari proseduralari).

6) O'z DSt ISO 9001 quyidagi bandlarida ko'rsatilgan yozuvlarni tekshirish (ruxsat etilgan istesnolar hisobida):

- a) Rahbariyat tomonidan tahlil qilish - 5.6.1;
- b) Layoqatlilik, xabardorlik va o'qitish - 6.2.2;
- v) ishlab chiqarish jarayonlariga va tayyor mahsulotga qo'yiladigan talablarga ularni muvofiqligini tasdiqlash uchun zarur bo'lgan yozuvlarni - 7.1, g da keltirilgan);
- g) Mahsulotga qo'yiladigan talablarni tahlil qilish, - 7.2.2;
- d) Loyihalash va ishlab chiqish uchun mahsulotga taaluqli kirish ma'lumotlari, - 7.3.2;
- ye) loyihalash va ishlab chiqish natijalari va bunda barcha zaruriy amallar - 7.3.4;
- j) loyihalash va ishlab chiqish natijalarini verifikatlash va bunda barcha zaruriy amallar - 7.3.5;
- i) loyihalash va ishlab chiqish natijalarini validatlash va bunda barcha zaruriy amallar - 7.3.6;

k) loyihalash va ishlab chiqishni o'zgarishini tahlil natijalari va ixtiyoriy va zaruriy amallar - 7.3.7;

l) yetkazuvchilarni baholash natijalari va baholash uchun bog'liq bo'lgan ixtiyoriy va zaruriy amallar, - 7.4.1;

m) tashkilot o'rnatgan talablarga muvofiq mahsulotni ishlab chiqarish va xizmat ko'rsatish jarayonlarini validasiyasini amalga oshirish - 7.5.2;

n) mavjud mahsulotni identifikatsiyalash va mahsulotni yetkazuvchanligini ta'minlash uchun uni ro'yxatga - 7.5.3;

p) ayrim hollarda tasdiqlash yoki noloyiqlikni qabul qilish uchun iste'molchi mulkini foydalanish (hamda xususiy, aqliy mulk), iste'molchi haqidagi yozuvlar - 7.5.4;

r) metrologik bazani ro'yxatga olish yoki monitoring va o'lchash uchun vositalariga qiyoslash va kalibrlash (halqaro yoki milliy etalonlar kirganda), - 7.6, a) keltirilgan;

s) navbatdagi o'lchash natijalarini, agarda qurilma talablarga muvofiq bo'lsa, qonuniy ro'yxatga olish, - 7.6;

t) monitoring va o'lchash uchun qurilmalarni kalabirlash va qiyoslash natijalari - 7.6;

u) ichki auditni loyihalash va o'tkazish - 8.2.2;

f) shaxslarni identifikatsiyalash, (ularni) chiqarayotgan mahsulotni sanksiyalashtirish, - 8.2.4;

x) mahsulotni qabul qilish mezonlariga muvofiq guvohnomalar - 8.2.4;

s) nomuvofiqliq tavsifidagi, og'ishlarga ruxsat etilgan ixtiyoriy qabul qilingan ketma-ket amallar, - 8.3;

ch) tuzatish harakatlarda qabul qilingan natijalar - 8.5.2;

sh) oldini olish harakatlarida qabul qilingan natijalar - 8.5.3.

Sertifikatlashtirish idorasi tashkilot qabul qilgan boshqa qo‘shimcha SMT jarayonlarini layoqatligini ro‘yxatga olish uchun zaruriy va mahsulot sifatiga muvofiq talablar yozuvlarini hisobga olishi lozim.

SMT hujjatlarida o‘rnatilgan va O‘z DSt ISO 9001 talablarni SMT jarayonlari layoqatligini muvofiqligiga tekshirish

Sertifikatlashtirish idorasi tashkilot jarayonlarini identifikatsiyasini, SMT uchun zaruriy va barcha tashkilot uchun qabul qilingan natijaviyligi va samaradoligida ko‘rsatilgan obe‘ktiv dalillarni baholashi va tekshirish shart (tekshirilayotgan tashkilot hohishi bo‘yicha).

Xolisona dalillar 7.5.2.2. banda keltirilgan ma‘lumot manbalaridan olingan bo‘lishi mumkin.

4.4. Ishlab chiqarishni sertifikatlashtirish

Ishlab chiqarishni sertifikatlashtirish - sifat standartlarida va texnik reglamentlarda o‘rnatilgan barcha talablarga mahsulotning muvofiqligini va mahsulotni tayyorlash shart-sharoitlariga hamda ishlab chiqarish jarayonlarining barqarorligini tasdiqlashdir.

O‘zbekiston Respublikasida ishlab chiqarishni sertifikatlashtirishni o‘tkazishga asoslar. O‘zbekiston Respublikasida amaldagi majburiy sertifikatlashtirish qonunchiligiga muvofiq ishlab chiqarishni sertifikatlashirish ko‘zda tutilmagan bo‘lib, ishlab chiqarishni sertifikatlashtirish sertifikatlashtirish milliy tizimida ixtiyoriy ravishda amalga oshiriladi. Ishlab chiqarishga sertifikatni olish, ishlab chiqarilayotgan mahsulotning raqobatbardoshligini oshirish maqsadida ishlab chiqaruvchining hohoshi bo‘yicha amalga oshiriladi.

Sifat uchun muvofiqlik sertifikatlari quyidagi turdagi ishlab chiqarishlarga berilishi mumkin:

— uzoq vaqt davomida bir turdagi mahsulotni ommaviy ishlab chiqarish;

-- nomenklaturasi turg'un bo'lmagan donali mahsulotlarni yakka tartibda ishlab chiqarish;

-- konveyerli turdagi uzluksiz keng miqyosda ishlab chiqarish;

-- alohida turdagi mahsulotlarni seryali ishlab chiqarish;

-- qo'l mehnatiga asoslangan, donali ishlab chiqarish yoki kichik hunarmandchilik.

Ishlab chiqarishni sertifikatlashtirish qonunchilik hujjatlariga muvofiq va tasdiqlangan aniq tartib bo'yicha amalga oshiriladi. Ammo ishlab chiqarishni sertifikatlashtirishni o'tkazishda baholashning asosiy mezoni ishlab chiqarilayotgan mahsulot sifatining barqarorligini ta'minlash hisoblanadi.

Ishlab chiqarishni sertifikatlashtirish akkreditlangan sertifikatlashtirish idoralari tomonidan o'rnatilgan tartibda amalga oshiriladi. Ishlab chiqarishni sertifikatlashtirish jarayonida asosiy va eng muhim zvenosi sifatida ishlab chiqarilayotgan mahsulot sifatiga bevosita ta'sir etuvchi ishlab chiqarish va texnologik jarayonlari hamda ishlab chiqarish ustidan nazorat va barqarorligini ta'minlashni keltirish mumkin. Ishlab chiqarishni sertifikatlashtirishni o'tkazish uchun usul korxonaning turi u yoki bu xususiyatlaridan kelib chiqib alohida tartibda aniqlanadi.

Ishlab chiqarishni sertifikatlashtirish uchun asosiy ob'yektlar sifatida quyidagilar hisoblanadi:

-- alohida texnologik jarayonlarning holati;

-- ishlab chiqarish tizimining holati;

-- korxonani boshqarish bo'yicha faoliyat;

-- sifatli mahsulot ishlab chiqarishni ta'minlash bo'yicha faoliyat;

-- ishlab chiqarilgan mahsulotning sifati;

-- ishlab chiqarilayotgan mahsulotning sifatini ta'minlash uchun belgilingan me'yoriy hujjatlar, qoidalar, me'yorlar va chora-tadbirlar;

-- mahsulotni sinash va texnikaviy nazorat tizimlari.

Ishlab chiqarishni sertifikatlashtirishda quyidagi to'rtta blok ob'yektlari baholanadi:

-- tayyor mahsulot (uni iste'mol va realizasiya qilish sohalarida sifatini baholash va aniqlangan nuqsonlarning sabablarini tahlili);

-- texnologik tizimi (texnologik jarayonlar, yuklash-tushirish ishlari, saqlash, o'rnatish holatlari);

-- texnik xizmat ko'rsatish va ta'mirlash (qurilmalarga texnikaviy xizmat ko'rsatish va ta'mirlash, ekspluatatsiyasi, o'rnatish, nazorat-o'lchash asboblarning qiyoslanganligi);

-- sinash va texnkaviy nazorat tizimlari (kirish nazorati, operasion nazorat, qabul qilish nazorati; namunaviy, davriy sinovlar).

Ishlab chiqarishni sertifikatlashtirish tartibi. Ishlab chiqarishni sertifikatlashtirish tartibidagi asosiy ishlar quyidagi bosqichlarga bo'linadi:

-- ishlarni tashkillashtirish (sertifikatlashtirishdan oldingi bosqich);

-- arizachi taqdim etgan dastlabki ma'lumotlarni ekspertizadan o'tkazish;

-- tekshirish dasturini tuzish;

-- ishlab chiqarishni tekshirish;

-- sertifikatni rasmiylashtirish;

-- sertifikatlangan ishlab chiqarish ustidan inspeksion nazorat o'tkazish.

Ishlab chiqarishni sertifikatlashtirish bosqichlarida bajariladigan ishlarning qisqacha tarkibi 4.2-jadvalda keltirilgan.

4.2-jadval

Ishlab chiqarishning asosiy bosqichlari

Bosqichlarning nomi	Bosqichning tarkibi	Bajariuvchi	Bosqichning yakuni
1. Ishlab chiqarishni sertifikatlashtirishg	Deklarasiya-arizasini tahlil qilish	Tashkilot (arizachi)	Dastlabki ma'lumotlarni ekspertiza qilish

a deklarasiya-arizani sertifikatlashtirish idorasiga taqdim etish			qilish uchun ekspertni tayinlash
2. Dastlabki ma'lumotlarni ekspertiza qilish	Realizasiya qilinayotgan mahsulot sifati to'g'risidagi mahlumotlarni yig'ish, tahlil qilish, dastlabki ma'lumotlarni ekspertizadan ztkazish, ilab chiqarishni sertifikatlashtirishning keyinga bosqichini amalga oshirish uchun to'liqligini baholash	Sertifikatlashtirish idorasi (vakolatli ekspert)	Ishlab chiqarishni sertifikatlashtirish o'tkazishida ma'lumotlarning to'liqligi to'g'risida xulosani tuzish, ishlab chiqarishni sertifikatlashtirishni o'tkazish uchun shartnoma tuzish
3. Ishlab chiqarishni tekshirish bo'yicha komissiyani shakllantirish	Bosh ekspertni tayinlash va komissiya tarkibini tasdiqlash	Sertifikatlashtirish idorasi (vakolatli ekspert)	Komissiya tarkibi to'g'risidagi buyruqni rasmiylashtirish
4. Tekshirish ishchi dasturini tuzish (yoki namunaviy dasturlarni qabul qilish)	Ishlab chiqarishni tekshirish va ob'yektlarini tartiblashtrish hamda qarorni qabul qilish qoidalari	Sertifikatlashtirish idorasi (vakolatli ekspert)	Ishlab chiqarishni tekshirish dasturini qabul qilish
5. Ishlab chiqarishni tekshirish	Komissiyani shakllantirish, tekshirish rejasini tuzish, ishlab chiqarishni tekshirish, ishlab chiqarishni sertifikatlashtirish imkoniyatlarini to'g'risidagi qarorni	Sertifikatlashtirish idorasi (vakolatli ekspert)	Ishlab chiqarishni tekshirish natijalari to'g'risidagi dalolatnmani tuzish

	qabul qilish		
6. Ishlab chiqarishni tekshirish natijalari bo'yicha hujjatlarni rasmiylashtirish va sertifikatlashtirishga tavsiyalar to'g'risidagi qarorni qabul qilish	Sertifikatning loyihasini rasmiylashtirish	Sertifikatlashtirish idorasi (vakolatli ekspert)	Ishlab chiqarishni tekshirish natijalari to'g'risidagi dalolatnomani jo'natish, Ro'yxatga olish texnikaviy markaziga sertifikat loyihasini jo'natish
7. Ishlab chiqarishni sertifikatlashtirish to'g'risidagi qarorni qabul qilish	Sertifikatni Reyestrda ro'yxatda olish to'g'risidagi qarorni qabul qilish	Ro'yxatga olish texnikaviy markazi	Sertifikatni arizachiga jo'natish
8. Sertifikatlangan ishlab chiqarish ustidan inspeksion nazorat	Tekshirish dasturlariga muvofiq tayyorlangan mahsulot sifatining barqarorligini teshirish tartibini bajarish	Sertifikatlashtirish idorasi (vakolatli ekspert), Ro'yxatga olish texnikaviy markazi	Tekshirish dalolatnomasini rasmiylashtirish

Nazorat savollari

1. Menejment tizimlarini sertifikatlashtirish idoralariga qanday talablar qo'yilgan?
2. Menejmenti tizimini sertifikatlashtirish idoralari rioya qilishi lozim bo'lgan tamoyillarni tushuntiring.
3. Sifat menejmenti tizimini sertifikatlashtirish idoralari qaysi talablar bo'yicha akkreditlanadi?
4. SMT sertifikatlashtirish uchun sertifikatlashtirish idorasi qanday ishlarni amalga oshirishi lozim?
5. Sifat menejmenti tizimini sertifikatlashtirishda ekspert-auditorlarning vazifalarini va ularga qo'yilgan talablarni tushuntiring.
6. Sifat menejmenti tizimini sertifikatlashtirishning qanday bosqichlari mavjud?

7. Sertifikatlashtirish ishlarni tashkillashtirish nimalardan iborat?
8. Tashkilot SMT hujjatlarini tahlil qilish qanday amalga oshiriladi?
9. Sertifikatlashtirilgan SMT inspeksion nazorati qay tarzda o'tkaziladi?
10. Ishlab chiqarishin sertifikatlashtirish qanday tartibda amalga oshiriladi?

ADABIYOTLAR

1. Axmedov B.M., Ismatullayev P.R., Turobjonov S.M., Yusupov E.D., Turayev Sh.A. Основы системы менеджмента качества. Изд-во IPTD «Uzbekistan», - Tashkent, 2009. –208 S.
2. Trofimov, A.V. Audit kachestva: uchebnoye posobiye / A.V. Trofimov. – Tambov: Izd-vo Tamb. gos. texn. un-ta, 2009. – 96 s. – 100 ekz.
3. Nikitin V.A. Upravleniye kachestvom na baze standartov ISO 9000-2000. 1-izdaniye Teoriya i praktika menedjmenta. Iz-vo Piter, 2004g. – 272s.
4. «O'z DSt ISO 9001:2009 Sifat menejmenti tizimi. Talablar».
5. «O'z DSt ISO 19011:2004. Rukovodyashchiye ukazaniya po auditu sistem menedjmenta kachestva i/ili sistem ekologicheskogo menedjmenta»

IV. AMALIY MASHG‘ULOT MATERIALLARI

1- amaliy mashg‘ulot: Sifatni boshqarishning uslubiy asoslari.

Ishdan maqsad – Sifatni boshqarish mexanizmi. Sifatni boshqarish uchun shart-sharoitlar. Sifatni boshqarish bosqichlarini o‘rganish. Tizimli sifatni boshqarishning xususiyatlari.

Masalaning qo‘yilishi

Mashg‘ulot vazifalari:

- Sifatni boshqarish mexanizmi.
- Sifatni boshqarish uchun shart-sharoitlar.
- Sifatni boshqarish bosqichlari.
- Mahsulot sifatini boshqarish kategoriyasi.
- Sifatni boshqarish funksiyalari.
- Tizimli sifatni boshqarishning xususiyatlari.

1.1. Sifatni boshqarish mexanizmi

Mahsulot sifatini doimiy yaxshilash va bu yaxshilashni kichik korxonalar, yirik kompaniyalar, tarmoqlarda, hududlarda va nihoyat iqtisodiyotning keng sohalarida yuqori suratda bo‘lishini ta‘minlash bo‘yicha ishlarni yaxshi tashkillashtirish uchun sifatni yaxshilash bo‘yicha ishlarni tashkillashtirishning salohiyatli (layoqatli) sxemasini qurish asosidagi asosiy g‘oya mavjud bo‘lishi lozim.

Mahsulot sifatini boshqarish mexanizmi. Mahsulot sifatini ta‘minlash va yaxshilash bo‘yicha ishlarni tashkillashtirishga boshqaruvning umumiy nazariyalarini qo‘llash to‘g‘risidagi xulosalardan so‘ng ko‘plab yangi, oddiy bo‘lmagan savollar paydo bo‘ldi. Masalan: Sifatni boshqarish mexanizmining prinsipial sxemasini va bu sxemani qanday shaklda qulay ifodalash kerak?

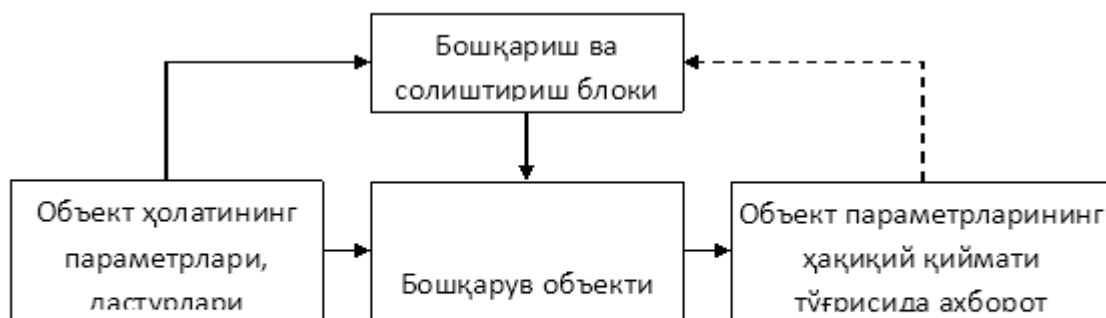
Sifatni ta‘minlash va oshirishga ta‘sir qiluvchi barcha kuchlarni guruhlash imkoniyati mavjudmi, keyin esa sifatni boshqarish mexanizmiga ta‘sirlarni bunday maxsus guruhlarning tarkibiga kiritish mumkinmi?

?Korxonalarahbariyatining sifatiniboshqarishdaxoyishlabchiqarishni quyidarajasidatklif etilayotgan sifatiniboshqarish mexanizmi sxemasiga huquq va imtiyozlari bormi?

Bunday savollarga javoblarniqidirib topishda, shuningdek, ular boshqaruvning turli darajalarida, mahsulotning o'ziga xos xususiyatlari, turli xil ishlab chiqarishning o'ziga xos jihatlarni hisobga olib amaliyotda haqiqatdagi chora-tadbirlarni tanlashi va u asosida shu vaqtning o'zida umumiy shaklda jarayonlarni va ularning mohiyatini ifodalashi lozim.

Variantlar ko'plab bo'lishi mumkin. Rahbarlikning har bir darajasida yoki ishlab chiqarishning bosqichlaridagi shakl o'zining xususiyatlari, o'zining tavsiflari mavjudligi bilan farqlanadi. Lekin, agarda e'tibor berilsa ularning asosida allaqandaydir umumiy, universal sxema bo'lishi lozim.

Taniqli boshqaruv mexanizmining umumiy nazariyasiga binoan umum qabul qilingan boshqaruv mexanizmi sxemasi 1.1-rasmda keltirilgan. Endi sifat bo'yicha ishlarni tashkillashtirishga boshqarish umumiy nazariyasining asosiy tamoyillari imkoniyati darajasida birlamchi shartlarini ko'rib chiqamiz.



1.1-расм. Бошқариш механизмининг умум қабул қилинган схемаси.

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

Demak, qanday qilib mahsulot sifatini boshqarish mexanizmini tassavvur qilishi mumkin?

Bu yerda umumiy boshqaruv nazariyasi asosida turvchi boshqaruv mexanizmi bilan 1.2-rasmda keltirilgan prinsipial o'xshash mexanizmni aniqlash unchalik qiyin emas (1.1-rasmga qarang).

Mahsulot sifatini boshqarishning prinsipial sxemasini ishlab chiqishda sifatga ta'sir etuvchi sanoqsiz kuchlarni ikki sinfli guruhga: sifatga ta'sir etuvchi omillar va mahsulot sifatini ta'minlash sharoitlariga birlashtirilgan.

Bunday omillarga quyidagilarni keltirsa bo'ladi:

– stanoklar, mashinalar, boshqa ishlab chiqarish qurilmalari, mehnat vositalari va h.k.;

– ishchilarning samarali va sifatli ishlashiga imkoniyatlari, ishchilarning psixofiziologik sog'lig'ining holati, ko'nikmalari, bilimi, kasbiy mahorati;

– xom-ashyo, materiallar, mehnat predmentalar va x.k..

?Doirasi ichidagi to'rtburchak atrofida sifatni ta'minlash sharoitlarini qamrab oluvchi omillar keltirilgan Ular ko'p miqdorli omillar bo'lib, ularga nimalarni kiritish kiritish mumkin

– ishlab chiqarish jarayonlarining tavsifi, uning tezligi, davriyligi, davomiyligi;

– ishlab chiqarish binolaridagi harorat, namlik va atrof-muhitning boshqa parametrlari;

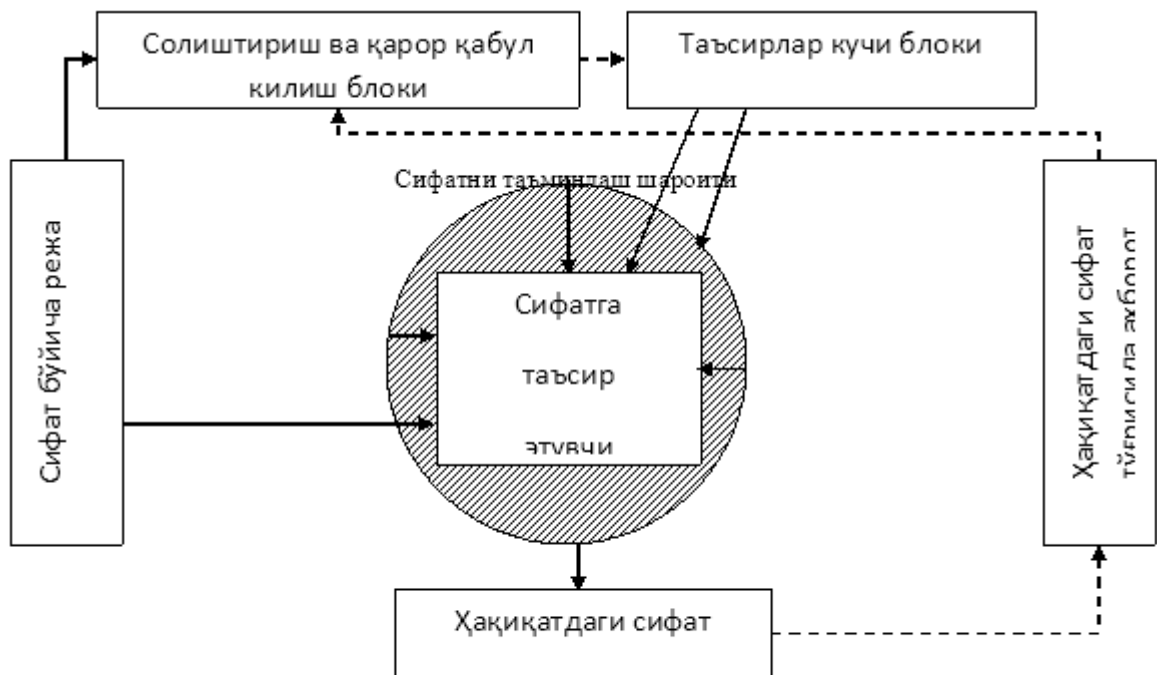
– ishlab chiqarish interyeri va dizayni;

– qo'llaniladigan moddiy va ma'naviy rag'batlantirishlarning tavsifi;

– ishlab chiqarish jamoasidagi ma'naviy-psixologik muhit;

– axborot xizmatlarini tashkillashtirish shakli va ishchi o'rinlarni ta'minlanish darajasi;

– ishchilarning ijtimoiy va moddiy hayot tarzi.



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

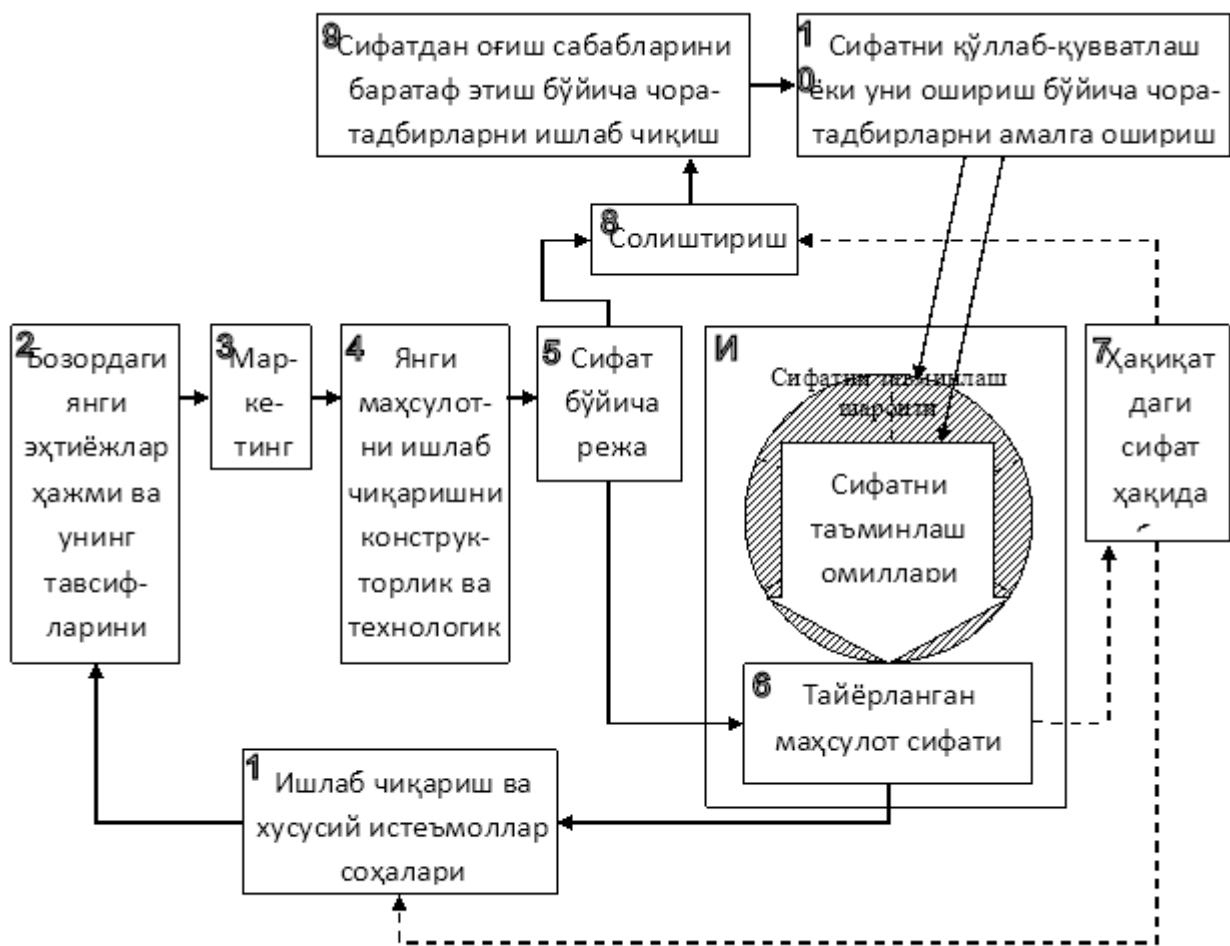
?Nima uchun omillarga va sharoitlarga bo'lish bo'lish kerak? Bu nima beradi?

Sifatga ta'sir etuvchi turli xil ta'sirlarni birlamchi sinflanishi o'zida omillar va sharoitlarga bo'linishini namoyon etadi va shuning uchun sifatni boshqarishni tashkillashtirishda muhim o'rin tutadi. Sifatga ta'sirlarning birinchi sinflash vositasi kelgusida mahsulot, ishlab chiqarish, xizmat ko'rsatish, servis va utillashtirishning o'ziga xosligi hisobiga chuqurroq differensiallanadi.

Sifatni boshqarish mexanizmining prinsipial sxemasi agar boshqaruv tizimida sifat bo'yicha reja aniq ifodalagan va tushunarli shakllangan bo'lsa, bunday holatlardagina faoliyatini amalga oshirishi mumkin. Mohiyati bo'yicha belgilangan doirada boshqarish to'g'risida gap borar ekan, o'rnatilgan sifat darajasini ta'minlash bo'yicha jarayonlarni boshqarish to'g'risida ham unutmashlik lozim.

Yirik korxonalar yoki bo'linmalar doirasida sifat bo'yicha ishlarni tashkillashtirish shakllarini kuzatib, sifatni boshqarishning prinsipial sxemasi bir vaqtning o'zida turli xil darajalarda va ishlab chiqarish uchastkalarida

izolyasiyalanmagan, balki o‘zaro aloqadorlikdaligini anglash mumkin. Bu sifat bo‘yicha ishlar amaliyotda sifatni boshqarish mexanizmining prinsipial sxemasi elementlari differensiallanishi va integrasiyasini paydo bo‘lishi to‘g‘risida gapirish imkonini beradi. Bunda uning asosiy elementlari va bloklari o‘zining shakli va qo‘llanilishii saqlab qoladi. Biroq ishlab chiqarish miqyosida, uning tuzilmasi, boshqaruv darajasining yoki ishlab chiqarish bosqichlarining har bir vazifasi va funksiyasi, mahslotning tavsifiga muvofiq ularning tarkibi integrasiyalanadi yoki differensiyalanib almashinadi. Dastlabki prinsipial sxema saqlanib qoladi. Lekin ishlab chiqarish miqyosining o‘shishi bilan mexanizmning quyi darajasi yanada yuqori darajada, keyingi mexanizga belgilangan tarzda quriladi. Ish o‘rnidan to boshqarishgacha boshqarishning barcha darajalari uchun sifatni boshqarish mexanizmining integrasiyalaning qonuniyatiga asoslaganligi bilan ajralib turadi.



1.3-расм. Сифатни бошқаришнинг дифференциал схемаси.

Интеграцияланганлик дajаси миқдори бoшқарув дarajаси миқдорига тенг.

Shunday qilib, biz ikkita juda muhim boʻlgan metodologik qoidalar munosabati tushunchasiga ega boʻldik, yaʼni bular quyidagilar:

- birinchidan, sifatni yaxshilash boʻyicha ishlarda sinfiy guruhlarga birlashtirish mumkin boʻlgan bir turdagi harakatlarning ishtirokini;
- ikkinchidan, sinfiy guruhlar mahsulot sifatini boshqarish mexanizmi bloklari shaklida turli darajada differensiyalanishini.

Bu qoidalar mantiqiy tarzda sifat bilan bogʻliq ikkala barcha harakatlarni oʻzgartirishini namoyon etadi. Ilmiy prinsiplar, qarashlarga asoslangan sifatni boshqarish modellarini ishlab chiqishga yaʼni bloklab modellashtirish imkoniyati yuzaga keldi.

Tadbirkorlik, korxonalar, firmalarning xo'jalik-ishlab chiqarish faoliyatining haqiqiy sharoitlarida sifatni boshqarish mexanizmi ikkita ishchi rejimida ishlaydi:

strategik – yangi ehtiyojlar, bozordagi mavjud sharoitlarni aniqlash maqsadida yangi ehtiyojlar asosida yangi mahsulotni ishlab chiqarishga qo'yish zaruriyati va imkoniyatlarini aniqlash ya'ni sifat bo'yicha rejalarni shakllantirish va korxonaning rivojlanish istiqbollari tanlash bilan bog'liq boshqarish mexanizmi;

operativ – o'rnatilgan sifat rejasi asosida va uni amalga oshirish ya'ni ishlab chiqarilayotgan mahsulotning o'rnatilgan sifatini ta'minlash bilan bog'liq boshqarish mexanizmi.

Bunda xalqaro yoki mahalliy standartlar asosida yaratilgan har qanday haqqoniy sifatni boshqarish tizimiga muvofiq, yo uniga qisman, yaxlit yoki batafsil strukturlangan, 1.2 va 1.3-rasmlarda keltirilgandek mos ishlashi va ko'rinishda bo'lishi kerak.

1.2. Sifatni boshqarish uchun shart-sharoitlar

?Boshqarish nazariyasining asosiy tamoyillari nuqtai nazaridan bir qancha birlamchi sharoitlarni har qanday ob'yektga qo'llash mumkin.

Bunday asosiy sharoitlarga quyidagilarni qiritish mumkin:

- – boshqarilayotgan ob'yekt holati (xarakteri) yoki uning holatini rejalashtirilgan darajasida belgilangan dasturlarining mavjudligi;
- – berilgan parametrlar va dasturlarga munosabati bo'yicha ob'yektning o'zgaruvchanligi ya'ni ob'yekt o'rnatilgan dasturlar yoki parametrlarning rejali qiymatlardan chetga chiqmasligi lozim;
- – belgilangan dasturlar yoki parametrlar qiymatlaridan ob'yektni aniqlash va o'lchash uchun vosita va usullarning mavjudligi;
- – og'ishlarni yuzaga kelishini bartaraf qilish maqsadida boshqariladigan ob'yektga ta'sirlarning mavjudligi.

Boshqarishning umumiy nazariyasiga muvofiq boshqaruv mexanizmi 3.1-rasmda keltirilganidek ko‘rinishga ega.

Sifat bo‘yicha ishlarni tashkillashtirishga boshqarish mexanizmi sxemasiga va boshqarishning umumiy nazariyasining asosiy tamoyillari nuqtai nazaridan birlamchi shart-sharoitlari sifatida boshqarishning umumiy nazariyasi ya’ni kibernetika g‘oyalari va qoidalarini sifatni boshqarish ishlariga mumkin qadar qo‘llash lozim. Bundan tashqari sifat bo‘yicha ishlarning istiqboli unga o‘xshash va mos bo‘lgan ilmiy usullardan foydalanib, o‘zining bir qator masalalarini hal etish uchun fundamental nazariya va uning imkoniyatlariga tayanadi. Boshqarishning umumiy nazariyasiga tayangan mahsulot sifatini boshqarish mexanizmi 3.2-rasmda keltirilgan.

?Mahsulot sifatiga ta’sir etuvchi omillari va sharoitlarni bayon eting

Sifatni yaxshilash bo‘yicha bu yo‘nalishdagi faoliyatlar har bir korxonaning asosiy faoliyatini tarkibiy qismi bo‘lishi lozim. Korxonani boshqarish tizimini sifatni boshqarish tizimiga yaqinlashishining zamonaviy istiqbollarni hisobga olib, yuqorida keltirilgan yo‘nalishlar tashkiliy-iqtisodiy, o‘ziga xos bo‘lgan xususiyatlaridan kelib chiqib, mahalliy korxonalar faoliyatini takomillashtirishning asosi bo‘lib hisoblanadi.

1.3. Sifatni boshqarish bosqichlari

?Zamonaviy nazariya va amaliyotlarda sifatni boshqarishning asosiy bosqichlariga kiritishimiz mumkin

1. “Nimani ishlab chiqarish?” va texnik shartlarni tayyorlashga qaror qabul qilish.
2. Ishlab chiqarishni tayyorligi va tashkiliy javobgarliklarni taqsimlanishini tekshirish.
3. Mahsulotni ishlab chiqarish yoki xizmat ko‘rsatish jarayonlari.
4. Kelgusida aniqlangan nuqsonlarni kelib chiqishini oldini olish uchun nazorat va ishlab chiqarish jarayonlariga o‘zgartirish kiritish bilan axborot almashinish aks aloqasini ta’minlash va nuqsonlarni bartaraf qilish.
5. Sifat bo‘yicha uzoq muddatli rejalarni ishlab chiqish.

Korxonani boshqarish organi, barcha bo'limlarning o'zaro faoliyatisiz keltirib o'tilgan bosqichlarni amalga oshirish mumkin emas. Bunday o'zaro faoliyat sifatni boshqarishning yagona tizimi deb ataladi. Bu sifatni boshqarishga umum tizimli yondashishni ta'minlaydi.

Sifatni boshqarish bosqichlari tarkibini batafsil ko'rib chiqamiz.

Sifat birinchi bosqichda shu darajada mahsulot yoki xizmatlari korxonaning ichki texnik shartlarning talablariga muvofiq bo'ladi. Sifatning bu jihati sifatning texnik talablarga muvofiqligi deb ataladi.

Ikkinchi bosqichida konstruksiya sifati baholanadi. Sifat mahsulotning konstruksiyasi bo'yicha korxonaning texnik talablariga javob berishi mumkin, biroq konstruksiyaning o'zi yuqori yoki past sifatda bo'lishi mumkin.

Sifatning uchinchi bosqichida shu daraja, ya'ni korxonaning ishlari yoki xizmat (mahsulot) vazifalari mavjud iste'molchilar ehtiyojlarini qanoatlantiradi.

Ko'plab korxonalarining tashkillashtirish asosi bo'lib, qurilmalarni ta'mirlash va ekspluatatsiya qilish, xarid qilishda, maksimal foydali shartlar uchun yaratilayotgan va yakuniy foydalanilinishga mo'ljallab ish yuritish hisoblanadi.

Korxonada mahsulotlari ichki texnik shartlarga muvofiq bo'lishi mumkin (bu birinchi bosqich); konstruksiyaning o'zi (ikkinchi bosqich) sifati darajasida; xizmatlar yoki mahsulot iste'molchi talablarini muayyan qanoatlantirishi uchun sifati javob bermasligi mumkin (uchinchi bosqich). Ko'rib chiqilgan uchta bosqich sifatni boshqarish amaliyotida bir xil muhim ahamiyatga ega va ayrim qayta holatlarni qayta ko'rib chiqmaslik, kichik kichik muammolarni keltirib chiqarishi mumkin.

Sifatni boshqarish deganda optimal sifatli mahsulotni yaratish va undan to'liq foylanishni ta'minlovchi barcha darajadagi omillar va sharoitlar ta'sirida doimiy, rejali, maqsadlarga yo'naltirilgan jarayonlar tushuniladi.

Mahsulot sifatini boshqarish tizimi o'zida boshqaruv ob'yektlari va boshqaruv organlari, mahsulot sifatini yuqori darajada bo'lishini o'rnatish, ta'minlashga va

qo'llab-quvvatlashga yo'naltirilgan chora-tadbirlar, usullar va vositalar majmuasini namoyon etadi.

1.4. Mahsulot sifatini boshqarish kategoriyasi

Mahsulot sifatini boshqarish jarayonlarini samarali tashkillashtirish uchun nafaqat boshqaruv ob'yekti yaqqol belgilangan bo'lishi, shuningdek, boshqaruv kategoriyasi ham aniqlangan bo'lishi lozim. Ya'ni barcha jarayonlarni zng yaxshi amalga oshirilishini va tashkillashtirishni yo'lga qo'yish lozim.

?Mahsulot sifatini boshqarish munosabatida qaysi kategoriyalarni bilasiz

Mahsulot sifatini boshqarish munosabatida quyidagi kategoriyalarni belgilash mumkin:

Boshqaruv ob'yekti – mahsulot sifati. Ayrim holda boshqaruv ob'yekti sifatida raqobatbardoshlik, texnikaviy daraja yoki u yoki bu ko'rsatkich tavsiflari bo'lishi mumkin. Masalan, yengil avtomobil uchun sifatni boshqarish ob'yekti sifatida: maksimal tezligi, yonuvchi materiallarni sarfi, qulayligi, boshqaruvning qulayligi, energiya bilan ta'minlanganligi, aerodinamikasi va boshqa texnikaviy xossalari bo'lishi mumkin. Shunday qilib, ob'yekt mahsulotning barcha xossalari xox u qismi, guruhi yoki alohida xossasi bo'lishi mumkin.

Boshqaruv maqsadi – iste'molchilar va ishlab chiqaruvchilarning iqtisodiy qiziqishlarini hisobga olib mahsulot sifati darajasi va holatini, hamda mahsulotning ekologik va xavsizlik talablaridir. So'z sifatning qanday darajasi va xossalarning majmui berilishi, keyin esa bunga ushbu majmua va ushbu darajaga ehtiyojlar tavsifi muvofiq kelishiga erishish va ta'minlash haqida bormoqda. Bunda iste'mol va ishlab chiqarishning samaradorligi masalari yuzaga keladi, ya'ni iste'molchilar uchun qulay narx va tannarxi darajasi hamda ishlab chiqaruvchi va tayyorlovchilar uchun mahsulotdan foyda olib kelishi masallarini ko'ribchiqish lozim. Shuningdek, mahsulotni ishlab chiqarish muddatini qisqartirish yoki tezlashtirish, iste'molchigacha yetkazish va uni ishlab chiqarish surati ko'rinishida o'ylamaslik lozim, bu esa raqobatbardoshlik bilan to'g'ridan-to'g'ri bog'liq bo'ladi.

Boshqaruv sub'yekti – mahsulotning sifati darajasi va holatini rejalashtiruvchi va unga erishini ta'minlovchi shaxs va boshqaruvchi organ.

Sifatni boshqarishning maxsus vazifalari – boshqaruv maqsadi va boshqaruv ob'yekting xususiyatlariga muvofiq mahsulot sifatini boshqarish bo'yicha sinflashgan harakatlardir.

Boshqarish usuli va vositalari - rejalashtirilgan mahsulot sifati darajasi va holatiga erishish va qo'llab-quvvatlashni ta'minlash, ishlab chiqarish jarayonlarining elementlariga ta'sir etuvchi boshqarish organining yo'llari va choralaridir. Sifatni boshqarishda quyidagi usullardan foydalaniladi:

iqtisodiy usul: ehtiyojlar va so'rovlar qanoatlantiruvchi mahsulotni tayyorlash va xizmat ko'rsatishni yaratish, iste'molchilarning so'rovlarini o'rganishni tashkillashtirish usullari va texnologik, konstruktorlik, korxonalar jamoasini qiziqtiruvchi iqtisodiy sharoit va muhitni yaratishni ta'minlaydi. Iqtisodiy usullari qatoriga kredit shartlari, narxlarni shakllantirish qoidalari, standartlar va texnik shartlar talablariga rioya qilinmaganligi uchun iqtisodiy sanksiyalar, sifatsiz mahsulotni realizatsiya qilganligi uchun iste'molchilarga iqtisodiy zarar yetkazgalligini qoplash qoidalarini kiritish mumkin;

moddiy rag'batlantirish usuli: birinchi tomondan yuqori sifatli mahsulotni yaratish va tayyorlash uchun ishchilarni qo'llab-quvvatlash nazarda tutiladi va (bu usul qatoriga: yuqori sifatni uchun rahbatlantirish tizimi yaratish, oylik maoshiga qo'shimchalarni kiritish) ikkinchi tomondan sifatsiz mahsulotdan moddiy zararlar qoplashtirish ham bo'lishi mumkin;

tashkiliy-taqsimlash usullari: rahbariyatning ko'rsatmalari, buyruqlar, farmoyishlarini bajarish uchun majburiyatlarni amalga oshirish tushuniladi. Sifatni boshqarishning tashkiliy-taqsimlash usullari qatoriga me'yoriy hujjatlarning talablarini bajarish ham kiradi;

tarbiyalash usullari: mahsulot sifatini boshqarishning maxsus vazifalarini aniq bajarish va yuqori sifatli mehnatga undovchi, ishlab chiqarish jarayonlarining

qatnashchilarini kayfiyatini yaxshilash va oshirishga ta'sir etuvchi omillar. Bu usularga yuqori sifatli mahsulot uchun manaviy rag'batlantirish, korxonani nomi, mahsulot nomi va boshqalar uchun mag'rurlanish va quvontirishni tarbiyalashlar kiradi.

Boshqarish vositasi – sifatni boshqarish tizimlarida maxsus vaziflarni bajarishni boshqaruvchi, shaxs va organ foydalanuvchi barcha texnika qurilmalar, aloqa vositalari, so'zlar va barcha boshqa vositalarni (kompyuter, va h.k.) qamrab oladi. Mahsulot sifatini boshqarish tizimi tarkibiga shuningdek, quyidagilar ham kiradi:

Mahsulot sifati ko'rsatkichlarini tartiblashtiruvchi me'yoriy hujjatlar va sifatni boshqarishning maxsus vazifalarini bajarishni ta'minlovi bazasi;

metrologik vositalar, shuningdek, (tizimning boshqarish darajasiga bog'liq holda) fizikaviy kattaliklarning davlat etalonlari namunaviy va/yoki ishchi o'lchov vositalari;

o'lchashlar birliligini ta'minlash davlat tizimi (O'DT);

moddalar va materillar tarkibi to'g'risidagi axborot-ma'lumotlar davlat standartlashtirish xizmati (AMDST).

Boshqaruv munosabatlari - muvofiqlashtirish (hamkorlik) va subordinasiya (bo'yso'nish) munosabatlari.

Subordinasiya munosabati odatda rahbariyatdan bo'yso'nuvchilarga vertikal bog'liqlikda tavsiflanadi. Bu munosabatning tarkibi mahsulot sifatini boshqarishning maqsad va vazifalari markazlashgan va markazlashmaganligi darajasi bilan aniqlanadi. Korxonada sifatni boshqarish bo'yicha subordinasiya munosabati ishlab chiqarish tuzilmasi va amaldagi sifatni boshqarish tizimining tuzilmasi bo'yicha aniqlanadi. Boshqaruv munosabatlari yagonalik asosida, jamoatchilik, mehnat jamoasi a'zolarining faolligi, iqtisodiy, ma'naviy va moddiy rag'batlantirishga asoslanadi.

1.5. Sifatni boshqarish funksiyalari

Sifat menejment boshqaruv faoliyatining maxsus turi bo‘lib hisoblanadi. Boshqaruv faoliyatining bunday maxsus turlariga sifatni boshqarish, moliyaviy boshqarish, xodimlarni boshqarish, loyilarni boshqarish, innovasiyalarni boshqarish, marketingni boshqarish va boshqalar kiradi (3.4-rasm).

Keltirilgan boshqaruv faoliyatlarining maxsus turlaridan har biri umumiy boshqaruv vazifalari sifatida rejalashtirish, tashkillashtirish, belgilash, nazorat qilish, hisobot yuritish, boshqaruvchanligini ta’minlash, faoliyatlarni muvofiqlashtirish, natijalarni tahlil qilish va boshqalar yordamida amalga oshiriladi.

1.4-rasm. Boshqaruv faoliyatlarining maxsus turlari.

Boshqaruv faoliyatlarining turli xil maqsadlari bir tekislikda bo‘lmaydi. Masalan, moliyaviy sohadagi maqsadlar joriy xarajatlarni kamaytirishga yo‘naltirilgan bo‘lishi mumkin, ayni vaqta esa, sifat sohasidagi maqsadlar joriy xarajatlarga qo‘shimcha ravishda yo‘naltirilgan bo‘ladi. Korxonalar rahbari bunday holatlarda har bir belgilangan maqsadlarning muhimligini aniqlashi va tuzilmasning iyerarxiyasi bo‘yicha “maqsadlarning daraxt shaklini” shakllantirish lozim.

Belgilangan maqsadlar bo‘yicha muhimlikni taqsimlashning yanada optimalrog‘i bu bozor iqtisodiyoti holatida siyosiy, iqtisodiy, ilmiy-texnikaviy vako‘plab omillarga bog‘liq bo‘ladi. Buning uchun ularning barcha murakkabliklari bo‘yicha kompleks tadbirlarni qabul qilish lozim. Ayni paytda korxonalar rahbarlari mavjud bo‘lgan bir qancha omillarni hisobga olishga majburdirlar (3.5-rasm).

Raqobatchilikdagi ahamiyatga ega omillar
1. Mahsulot sifati
2. Yetkazib berishning ishonchligi
3. Moslashuvchanlik: - mahsulotning mosligi; - ishlab chiqarish hajmining mosligi.

4. Narxi:

- mahsulotning past narxligi
- oldi-sotdining past narxligi

1.5-rasm. Iste'molchilar mahsulotni tanlashida ko'proq hisobga olishadigan mezonlar.

1.5-rasmda keltirilgan iste'molchilar yoki ta'minotchilar tomonida mahsulotlarni tanlashda hisobga olinadigan mezonlar to'g'risidagi ma'lumotlar tadqiqot natijalari asosida olingan. Ahamiyatga ega omillarni taqsimlash uchun iste'molchilar keng miqyosda kompleks mezonlarni taklif etishgan, masalan, bularga sifat, narx, mahsulotning qulayligi (yangiligi), yetkazib berishning ishonchliligi, eksportchilar bilan aloqadorligi, sotuvdan keyinga xizmat ko'ratishlar va boshqalarni keltirish mumkin.

1.6-rasmda sifat menejmenti bilan "sifat funksiyalari" bog'lanish sxemasi aks ettirilgan. Bu sxemadagi sifat funksiyalari deganda mahsulotning hayotiy siklining turli xil bosqichlariga sifat menejmenti funksional yo'naltirilganligi tushuniladi (1.7-rasm).



1.6-rasm. Sifat menejmentining funksional tuzilmasi.

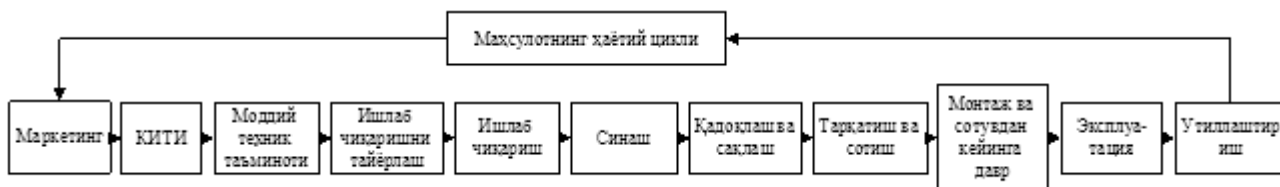
1.7-rasmda keltirilgan mahsulot hayotiy siklining bir qancha bosqichlari ISO 9001 standarti bo'yicha "sifat halqasi"dan qisman farqlanadi, shunday ekan, mustaqil bosqich sifatida "nazorat/tekshirish"ni kiritish mumkin emas. Bu bosqich emas, balki ko'plab bosqichlarda qo'llaniladigan proseduradir. Ushbu holatda nazorat/tekshirish tushunchasi – bu sifat funksiyasini anglatadi.

Sifat funksiyalariga ta'riflar keltiramiz:

a) **mahsulotning iste'mol sifatini rejalashtirish** – bozor kon'yunkturasini hisobga olib, mahsulotga iste'molchilarning talablari va uni loyihalashtirishga texnik topshiriq ishlab chiqish va uni loyihalashtirish;

b) **mahsulot sifatini loyihalashda shakllantirish** – iste'molchilar tomonidan o'rnatilgan talablarni maksimal darajada bajarilishini ta'minlovchi, (mahsulotni unifikatsiyasini hisobga olib) texnik topshiriq asosida loyiha hujjatlarini ishlab chiqish;

v) **mahsulot sifatini ta'minlash** – loyiha hujjatlari asosida xususiy mahsulot ishlab chiqarishning boshlanishini ta'minlovchi texnologik asbob-uskunalar va texnologik qurilmalarni hujjatlashtirish va tanlash (yoki loyihalash va tayyorlash), mahsulotga me'yoriy va texnikaviy hujjatlarni (metrologik talablarni hisob olib) ishlab chiqish;



1.7-rasm. Mahsulotning hayotiy sikli bosqichlari bilan sifat funksiyalarining muvofiqligi.

g) **sifat nazorati** - mahsulot sifatini (shu jumladan, xarid qilingan mahsulotlarni), texnologik jarayonlar va qurilmalarning texnikaviy (konstruktorlik, texnologik, me'yoriy) hujjatlari talablariga muvofiqligini baholash (shunidek, sinash)dir.

d) **sifatni saqlash** – o'rnatilgan yoki o'zgarayotgan talablarga muvofiq jarayonlar va mahsulot (shuningdek, xarid qilinayotgan mahsulotlar) sifatini doimiy ta'minlash yordam beruvchi chora-tadbirlarni o'tkazish;

ye) **sifatni yaxshilash** – amaldagi sifat darajasini oshiruvchi, mahsulot sifatiga va mahsulotning tan narxiga hamda jarayonlarga ta'sir etuvchi barcha turdagi faoliyatlar bo'yicha chora-tadbirlar (usullar, yo'llar, loyihalar)ni ishlab chiqishni qamrab oladi.

1.6. Tizimli sifatni boshqarishning xususiyatlari

Sifat va sifatga talablar. Sifat - murakkab va dinamik tushunchalar toifasiga kiradi. Sifat ob'yektlari nafaqat mahsulot yoki xizmatlar bo'lmasdan ishlab chiqarish va sotish sohalaridagi barcha kompleks tushunchalar bo'lib hisoblanib va uni baholash mumkin (3.8-rasm).

Sifatning dinamik toifadiligini mahsulot va xizmatlarga talablarni, ehtiyojlarni juda tezlik bilan o'zgarishi bilan tushuntirish mumkin. Gohida bugun uchun muvofiq bo'lgan mahsulot, ertaga sotib oluvchilarning ehtiyojini qoniqtirishi uchun yetarli bo'lmasligi ya'ni yetarli sifat darajasida bo'lishi mumkin.

Sifatga ta'rif ISO 8402 xalqaro standartida keltirilgan bo'lib, u quyidagicha: ³

Sifat – ob'yektning uning o'rnatilgan va kutilayotgan ehtiyojlarni qanoatlantiruvchi xususiyatlariga taalluqli tavsiflar (alohida bayon etilayotgan va qaralayotgan jarayon, mahsulot, tashkilot, tizim yoki ularning ixtiyoriy kombinasiyalar)ining majmuasidir.

Ob'yekt sifatini aniqlash uchun quyidagilar zarur:

- Ehtiyojlarni tahlil qilish asosida ob'yektning talab etilayotgan tavsiflarini o'rnatish.
- Ob'yektning haqiqatdagi tavsiflarini aniqlash.
- Ob'yektning talab etilgan va haqiqatdagi tavsiflarini solishtirish lozim.

Ehtiyojlarni o'rnatish uchun ularni tavsiflash lozim. Sifatni aniqlashda o'rnatilgan va kutilayotgan ehtiyojlarga bo'linadi (3.9-rasm)

O'rnatilgan ehtiyojlar qonuniy hujjatlar, standartlar, farmoyishlar, buyurtmalar, shartnomalar, texnik shartlar, yetkazib berish va boshqa hujjatlar qayd etilgan bo'ladi. O'rnatilgan ehtiyojlarga kontrak tuzishda keltirilgan talablar, atrof-muhitni himoyalash sharoitlarini bajarish uchun yoki xavfsizlikga taalluqli

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

qonunchilik talablarini misol qilib keltirish mumkin. Ko'pchilik o'rnatilgan talablarni bajarilmasligi, turli xil (ma'muriy, huquqiy) javobgarliklarga olib keladi.

Kutilayotgan ehtiyojlar belgilanishi va aniqlanishi lozim. Odatda, barqaror hohishlar qatorida muayyan shakllanmagan istaklarni, o'zida kutilma va hohishlarni anglash, fahmlash shakllarida bo'ladi. Masalan, kutilayotgan ehtiyojlarga taalluqli bo'lgan ob'yektlar sifatida korxonaning tashkiliy tuzilmasini soddalikning yo'qligi va xodimlarning ish natijalari va yuqori tezlikda ularning oylik maoshi aloqadorligining qonuniyati, amaldagi boshqarishning natijaviyligi. Kutilayotgan ehtiyojlarga estetik talablar, mahsulotning modaga mosligi, iste'mochilarning odatlar, milliy va madaniy xususiyatlar va boshqalar kiradi.

Sifatni aks ettirish tamoyili. Tovar (mahsulot, xizmat)lar bir necha qator jarayonlarning natijasida yuzaga keladi. Bu har bir jarayonlarning sifati sifat natijasiga ta'sir etadi.

Tizimning elementlari bo'lgan barcha jarayonlar ishchi holatda bo'lishi ta'minlanadi. Bu tizimni qurish sifati va uning ishchi holati mexanizmi uni tashkil etuvchi jarayonlar sifatida aks etadi (3.10-rasm). Natija sifati tizim, uni birlashtiruvchi jarayonlar sifati vorisligi asosida amalga oshiriladi.

3.10-rasmdan ko'rinib turibdiki, yakuniy natija (mahsulot, xizmat) sifati jarayonlar (xarid qilish, marketing, loyihalashtirish, ishlab chiqarish va x.k. jarayonlar) sifati vorisligida va tashkiliy-boshqaruv tizim sifatida amalga oshiriladi.

Sifatni aks ettirish tamoyili sifat menejmentining asosiy tamoyillaridan biri bo'lib hisoblanadi. Yakuniy mahsulot, xizmatning sifatini boshqarish barcha tizimlari sifatini boshqarish orqali amalga oshiriladi. Tizim sifati jarayoni sifatida va o'z navbatida natija sifatida aks ettiriladi.

Natija sifatiga talablarni aks ettirish tamoyiliga muvofiq korxonada faoliyati jarayon sifatiga talablarga va tashkiliy-boshqaruv tizim sifatiga talablar asosida amalga oshiriladi (1.11-rasm).

Sifat jarayonlarga mahsulot sifatida, nafaqat texnologik jarayonlar balki, tashkiliy, boshqaruv va boshqa jarayonlar sifatida aks ettiriladi. Jarayonlar sifati qo‘plab omillarga bog‘liqdir. Masalan, ishlab chiqarish jarayonlari sifati, qurilmalar, texnologiya sifati bilan ta‘minlanadi, xodimlar malakasi va boshqalarga bog‘liq. Boshqaruv jarayonining sifati rag‘barning bilimi va tajribasiga, qo‘llayotgan boshqaruv usullari sifatiga bog‘liq bo‘ladi. Tizim sifati rasional tashkiliy tuzilma, javobgarliklarni to‘g‘ri taqsimlash, ta‘sir etish mexanizmlari va boshqalar bilan ta‘minlanadi.

Sifat halqasi (hayotiy sikl tamoyili). Mahsulotning hayotiy sikli modeli yoki “sifat halqasi” mahsulotning sifat ko‘rsatkichlarini shakllantirish va o‘zgarishining asosiy bosqichlarini tahlil qilish asosida qurilgan. Modelning asosini mahsulotning sifat ko‘rsatkichlariga sifatni aks ettiruvchi faoliyat turlarining ketma-ketilik zanjirini tashkil etadi (1.12-rasm). Mahsulotning tavsiflarini sifat halqasini tashkil etuvchilariga ta‘sir etish yo‘li bilan o‘zgartirish mumkin.

Sifat halqasi – iste‘molchilarning ehtiyojlarini niqlashdan boshlab to ularning qanoatlanganligini baholashgacha bo‘lgan turli bosqichlarda sifatga ta‘sir qiluvchi o‘zaro bog‘liq faoliyat turlarining konseptual modelidir.

Sifat halqasi yakuniy natija sifatiga, jarayonlar sifatini navbatma-navbat aks ettirilganligini aniq ko‘rsatadi. Umuman sifat natijasi loyiha, ishlab chiqarish va ekspluatasiya sifatlarining yig‘indilarini o‘zida namoyon etadi (1.1-jadval).

1.1-jadval

Natijalar sifatiga hayotiy sikl jarayonlari sifatining aks ettirilishi

Hayotiy sikl jarayonlari sifati	Natijalar sifati
Marketing va loyihalashtirish jarayonlari sifati	⇒ Mehnat mahsulotlarini loyihasi sifati
Ishlab chiqarish jarayonlari sifati	⇒ Mehnat mahsulotlarini ishlab chiqarish sifati

Ekspluatasiya jarayonlarining sifati ⇒ Mehnat mahsulotlarining ekspluatasiya sifati

Mahsulot sifati iste'mol sohasida o'zgarishi, ishlab chiqarish sohasida rejalashtiriladi va shakllantiriladi.

Loyihalash sifati mahsulot *sifatini rejalashtirish* jarayonlarida aks etadi. Mahsulotni rejalashtirish marketing tadqiqotlari jarayonidan boshlanadi. Marketing tadqiqoti sifati – bu mahsulotning kelgusidagi sifatini aniqlashiruvchi birinchi omildir. Sifatni rejalashtirish mahsulotni loyihalashtirish jarayoni va jarayonlarni ishlab chiqish jarayonlarida davom etadi.

Ishlab chiqarish sifati mahsulot *sifatini shakllantirish* jarayonlarda o'z ifodasini topadi. Rejalashtirilgan sifatni shakllantirish materiallarni sotib olishdan boshlanib, iste'molchiga mahsulotni taqdim etish holati bilan yakunlanadi. *Mahsulot sifatini shakllantirish* mahsulotni rejalashtirilgan tavsiflarini shakllantirish bilan teng qiymatga ega emas. *Mahsulotni rejalashtirilgan tavsiflarini shakllantirish* ishlab chiqarishni texnologik zanjiri bilan birgalikda tugatiladi. Mahsulot sifati iste'molchilarni qanoatlanganligi bilan aniqlanadi, shuning uchun bu nafaqat ishlab chiqarilayotgan mahsulot tavsiflariga bog'liq, balki, qadoqlash sifatiga, o'z vaqtida yetkazish, sotish sifatiga bog'liqdir. *Mahsulot sifatini shakllantiruvchi* faoliyat turlariga xarid, ishlab chiqarish (xizmat ko'rsatish), tayyor mahsulotni tekshirish, qadoqlash va saqlash, sotish va oldi-sotdi, montaj va ekspluatasiyaga taqdim qilish faoliyatlari kiradi.

Ekspluatasiya sifati mahsulot *sifatini o'zgarish* jarayonlarida namoyon bo'ladi. *Ekspluatasiyada bo'lgan mahsulot sifatiga* ekspluatasiya, servis xizmat ko'rsatish va ta'mirlash ishlarini olib borish jarayonlarining sifati ta'sir ko'rsatadi (3.13-rasm).

Ekspluatasiya tajribasi kelgusida mahsulotni takomillashtirish uchun zarur bo'lib hisoblanadi.

Hayotiy siklning oxirgi bosqichi ikkilamchi qayta ishlash yoki utillashtirish bo‘lib hisoblanadi. Bu jarayonlarning sifati ekologik, sanitar va boshqa normalar bilan belgilanadi.

Bunday tugallanuvchi jarayon modeli sifat halqasi deb ataladi. Yuqorida keltirilgan barcha turdagi faoliyatlar sifat halqasi modelini tashkil etib, yakuniy natija sifatiga bevosita ta’sir etadi.

2- amaliy mashg‘ulot: ISO 9000 seriyali standartlari talablariga muvofiq sifat menejmenti tizimlari.

Mashg‘ulotning asosiy maqsadi –Xalqaro ISO 9000 seriyali standartlari talablari va sifat menejmenti tizimlari tajribasini o‘rganish.

Masalaning qo‘yilishi

Mashg‘ulot vazifalari:

- – Sifat menejmenti tizimining zaruriyati, maqsadi va vazifalarini o‘rganish.
- – ISO 9000 seriyali standartlarining paydo bo‘lishi.
- – ISO 9000 seriyali standartlarning qisqacha tavsifini o‘rganish.
- – Sifat menejmenti tizimi tamoyillarini tahlil qilish.

2.1 Sifat menejmenti tizimining zaruriyati, maqsadi va vazifalari

?ISO standartlarining paydo bo‘lishi bizga nima berdi?

ISO standartlarining paydo bo‘lishi sifatni ta’minlashda korxonada imkoniyati to‘g‘risida, ta’minotchilar ishonchiligi to‘g‘risida yetarli va ishonchlik bilan xulosalar qilish mumkinligini, sifat tizimi qanday mezonlarga javob berishi kerakligi savollariga, sifat tizimi orqali javob berildi.

ISO 9000 turkumli standartlar va boshqa xalqaro standartlar kabi, tavsiyanoma bo‘lib hisoblanadi. Negaki, ularni o‘zining shartlariga «yaqinlashtirish», ko‘plab mamlakatlarda uni milliy sifatida qabul qilingan. Ular O‘zbekistonda ham, masalan, O‘z DSt ISO 9000, O‘z DSt ISO 9001, O‘z DSt ISO 9004 va O‘z DSt ISO 19011 amaldagi davlat standartlari tizimida sertifikatlashtirish uchun yuritiladi.

?Nega endi ularni joriy qilish kerak? Ular bozor sharoitlarida nimani beradi?

Zamonaviy bozor, ya'ni, tovarlarni erkin aylanishi xususiyati, jahon bozori nomini oldi. U quyidagi tavsiflarga ega bo'ladi:

Mazmunli tovarlar: bozorda sezilarli darajada talab va taklaiflarni o'sishi.

Itse'molchilarni xabardorligi: iste'molchi haq, odatda, u nimani hohlashini biladi.

O'zgaruvchanlik: ilmiy-texnikaviy taraqqiyotni o'zgarishi, yuqori texnologiyalarni jadal rivojlanishi, bir vaqtda bozorda ishlovchi raqobatchilarning miqdorini ko'pligi – bir xildagi tovarlarni ishlab chiqaruvchilarni taklif va talablarni doimiy o'zgartiradilar.

Tovarni tanlashda, hal qiluvchi rolni o'ynovchi, raqobatbardoshlikning oltita asosiy mezoni deb aytish mumkin.

Sifat. Iste'molchi, shak-shubhasiz bir xil sharoitda tovarning ishonchliligi, xavfsizligi, ko'proq afzal jozibadorligiga ahamiyat beradi.

Narx. Tovar narxi, uning sinfiga bog'liq bo'lib va aniqlangan to'lovchanlik darajasiga mo'ljallangan.

Yetkazish muddati. Ko'p holatlarda bu omil narxlashdan ham ko'proq ahamiyatga ega.

Ekspluatasiya qiymati: tovarning ustunlikka egaligi, ya'ni iste'molchiga ekspluatasiya qilish arzon tushadi.

Xizmat ko'rsatish qulayligi. Bu yerda texnik xizmat ko'rsatish va mahsulotni ta'mirlash, hamda uni mumkin bo'lgan tarmoq punktlari mavjudligi jiddiy o'rin tutadi.

Ishonish. Ishonish tayyorlovchining obru-e'tiborini, davomiylik natijasida shakllanishi va bozor ishlaridan hech kamchilik topib bo'lmaslik deb ta'riflanadi.

?Iste'molchi ishonchini qozonishning asosiy omili nimada deb o'ylaysiz?

Ishonchni qozonish usullaridan biri mahsulotni sertifikatlashtirish yoki tayyorlovchini nufuzli idoralar tomonidan sifat tizimini sertifikatlashidir.

Bozorda barqarorlik davomiyligiga va peshqadamlikka intilish uchun quyidagi zarur:

- – korxonada ishlayaptimi, bozor talablari va tavsiflarini o‘rganish, tahlil qilib borish va undan kelib chiqadigan farazlarni o‘rganish;
- – ushbu bozorda raqobatbardoshlik mezonlarini shakllantirish;
- – yuzaga kelayotgan turli xil ish holatlari uchun ilg‘or mezonlarni aniqlash;
- – sifat tizimini qo‘llash va uni takomillashtirish.

?ISO 9001:2008 standartini joriy qilish tashkilotlarga qanday imkoniyat yaratadi?

ISO 9001:2008 standartini joriy qilish tashkilotlarga muayyan imkoniyalarni beradi va uni quyidagi shaklda sinflash mumkin:

1) TASHKILIY:

- muntazamli boshqarish;
- javobgarlik va vakolatlarni aniq taqsimlash;
- jarayonlar va ishlarni ko‘zda tutilgandek o‘zaro faoliyati;
- strategik boshqarish uchun yuqori rahbariyatni tayinlash.

Ishlab chiqarish xodimlarining ishlarini texnologik jarayonlar va qurilmalarni turg‘un ishlashini, ularni malakasi va layoqatini hisobga olib ishlash xavfsizligini oshirish.

2) IQTISODIY:

- mehnat samaradorligini oshirish, reserslardan foydalanishini optimallashtirish;
- «yashirin ishlab chiqarish»ni qisqartirish – nomuvofiqlikni bartaraf qilishga xarajatlar;
- ishlab chiqarishda yaroqsiz qurilmalar, asbob-uskunalar va o‘lchash vositalaridan qo‘llanilishidan iqtisodiy zararlarni qisqartirish;

- turli xil nomuvofiqliklar bilan bog‘liq kompaniya qarz to‘lovlari, jarimalar va iste‘molchilar tomonidan shikoyatlarni qisqartirish;

- sotuv bozorini kengaytirish.

3) OBRO‘ - E‘TIBORLILIGI:

- barcha qiziquvchi tomonlarning ko‘z o‘ngida obro‘sining yaxshilanishi;
- iste‘molchilariga sodiqligini qo‘lga kiritish;
- xodimlar odob-axloqini oshirish, psixologik muhitni yaxshilash;
- ta‘minotchilar bilan munosabatni yaxshilash;
- sifat bo‘yicha tanlovlarda qatnashish vaziyatlarini kuchayishi, sifat menejmenti sohasida kompaniya ishlarini milliy va halqaro darajada tan olinishi.

4) STRATEGIK:

- kompaniya intellektual salohiyatida xodimlar mahorati va bilimining izchilligi;
- kompaniya mablag‘ini oshishi va nomaterial aktivlarini o‘sishi;
- biznesni ko‘paytirish imkoniyati;
- biznes-jarayonlarni re-injiningga tayyorlanganligi.

Bir qancha sifat tizimini sertifikatlashtirishda qatnashgan ekspertlar tahlillari asosida, ISO 9000 seriyasi bo‘yicha sifat tizimini joriy qilgan, korxonalar ishlash samaradorligi, joriy qilmaganlarga qaraganda 2-3 marta yuqori deb xulosa qilishgan. Xitoy mutaxassislari statistik guruhlash usuli asosidagi tadqiqot natijalari shuni ko‘rsatganki, shubhasiz tizimni joriy qilgan korxonalar ushbu ishni boshlamagan bir turdagi korxonalar bilan solishtirilganda, eng yuqori samaradorlik faoliyatiga erishishgan.

Sifat menejmenti tizimining eng asosiy ahamiyatli omillaridan biri uni aniqlangan sertifikatlashtirish sxemalari bo‘yicha mahsulot ishlab chiqarishni tasdiqlash uchun qo‘llash bo‘lib hisoblanadi.

Xavfsizlikga talab va sifatga ixtiyoriy bo'lmagan emas, balki, ishlab chiqarishni yuqori tashkillashtirish bilan erishish. Tashkilotda foydalanilayotgan sifatni boshqarish jarayonlari tizimi mavjudligi, tashkilot tashqi va ichki bozorlarda raqobatbardoshli bo'lishi va noishlab chiqarish yo'qotishlarni bartaraf qilishda foydalaniladi. Bu bozor sharoitida tashkilotda keragidan ham ko'p ishchilar ishlashi va qachonki foyda ishlar, xizmatlar va mahsulotlarni talab qilingan xavfsiz va sifatli bo'lishini ta'minlash o'rni bilan tashkilotni boshqaruvchi rahbariyat qarashlariga to'g'ridan-to'g'ri bog'liq bo'ladi.

2.2. ISO 9000 seriyali standartlarining paydo bo'lishi

Zamonaviy iqtisodiy holat korxonalar rahbarlarini e'tiborni alohida ishchilar samaradorligiga emas, balki korxonani boshqarishga tizimli yondoshishga qaratishga undamoqda, bunda korxonaga, iste'molchilar talablariga, shuningdek atrof-muhitni muhofazasi talablariga muvofiq bo'lgan mahsulot ishlab chikarish yoki xizmatlar ko'rsatishga olib keladigan ko'p jarayonlarni uyg'unlashgan o'zaro aloqasi sifatida qaramoqdalar.

Sifatni boshqarish masalalariga va iste'molchilarni maksimal qanoatlantirish, talablarni uyg'unlashtirish va farqlarni bartaraf qilishga bir xil yondashish maqsadida sifatni boshqarish tizimining muhim qismi sifatida ISO 9000 sifat tizimiga xalqaro standartlar ishlab chiqilgan (2.1-rasm). Bu standartlar sifat tizimiga ki rishi lozim bo'lgan elementlarni tavsiflab, biroq uni joriy etish yo'larni qamrab olmagan.

Sifat tizimiga minimal talablarni o'rnatish uchun 4 guruhli korxonalar standartlariga bo'lingan va ular quyidagicha:

- mahsulotni ishlab chiqarish to'liq siklini amalga oshiruvchi ya'ni buyum konstruksiyasini ishlab chiqishdan boshlab va uni iste'molchilarga xizmat ko'rsatishgacha bo'lgan davrdagi faoliyat yurituvchi korxonalar. Bunday holatlarda ISO 9001 standarti me'yorlaridan foydalanish tavsiya etiladi;

- boshqa korxonaning texnikaviy hujjatlari bo'yicha mahsulotlarni tayyorlovchi korxonalar. Bunday holatlarda ISO 9002 standarti m'yorlari qo'llaniladi

- faqat yakuniy mahsulot sifat nazoratiga muvofiqligi bo'yicha sinov laboratoriyalari va markazlari. Ular uchun ISO 9003 standarti me'yorlari tavsiya etiladi;

- xizmat (ma'ishiy, moliyaviy, yuridik, maslahat, ta'lim va h.k.) ko'rsatuvchi korxonalari. Bunday korxonalar uchun ISO 9004 standarti me'yorlari tavsiya etiladi.

2.3. ISO 9000 seriyali standartlarning qisqacha tavsifi

?ISO 9000 turkumli standartlari asosini qaysi standartlar tashkil etgan?

ISO 9000 turkumli standartlari asosini to'rtta standart tashkil etadi va bular quyidagilar:

ISO 9000 – standarti, atamalar va shu bilan birga sifat menejmenti konsepsiyasi;

ISO 9000 standarti sifatni boshqarish bo'yicha standartlar tizimi yoki ISO 9000 standartlar oilasida qo'llaniladigan bir qancha fundamental atamalarni ta'riflab, standartlarni anglash uchun asos qilib olingan xolati bo'lib hisoblanadi.

ISO 9001 standarti sifatni boshqarish tizimiga, ya'ni mahsulot yaratishda sizning layoqatingizni namoyish qilishga imkon berish, qo'llanilayotgan me'yoriy hujjatlar va iste'molchilarni qondiruvchi talablarni o'rnatadi.

ISO 9004 standarti barcha qiziquvchi tomonlar kutishini va ehtiyojlarni bajarish shaklida, sifatni boshqarish tizimini doimiy yaxshilash bo'yicha qo'llanmani taqdim etadi. Bu qiziquvchi tomonlarga iste'molchi va so'ngi foydalanuvchilarni, korxonada xodimlari rahbarlari va direktorlar, mulkdorlar va hissadorlar hamda jamiyat tushuniladi.

Tashkilot yoki korxonada ISO 9000 seriyali xalqaro sifat standartlari asosidagi SBT joriy qilish quyidagilarga imkon yaratadi:

– – korxonani maqsadlari, boshqarish vositalari va usullarini sifatga yo'naltirish;

– ma'muriy boshqarish samaradorligi;

- ishlab chiqarish davomiyligini qisqartirish;
- korxonada bo‘linmalari orasida o‘zaro aloqani yaxshilash;
- nomuvofiqliklarni oldini olishga e’tiborni qaratish;
- xarajatlarni kamaytirish;
- mahsulot tannarxini kamaytirish;
- ishlab chiqarish samaradorligini oshirish;
- mahsulot (xizmat) lar sifati va raqobatbardoshligini doimiy oshirish;
- tashkilot obro‘-e’tiborini oshirish;
- ta’minotchilarni tanlash, baholash va nazorat qilish;
- o‘zgarayotgan bozor sharoitlariga tezkor va samarali yondoshish;
- iste’molchilar uchun doimiy ishonchlilik kafolatini ta’minlash;
- iste’molchilarni qanoatlanish darajasini doimo tahlil qilish va oshirish.

2.4. Sifat menejmenti tizimi tamoyillari

?Sifat menejmenti tizimining tamoillarini bayon qilib bering?

Sifat menejmenti tizimining “Iste’molchiga mo‘ljallab ish qilish” tamoyili.

Tashkilot o‘zining iste’molchilariga tobe bo‘ladi va shuning uchun ularning joriy va kelgusidagi ehtiyojlarini tushunishi va ularning talablarini bajarishi va kutganlariga erishishini ta’minashi lozim.

Iste’molchilar istagi (umidi) nafaqat mahsulot sifati bilan va balki, narxi, yetkazib berish sharoiti va tartiblari, mahsulotni foydalanishda xizmat ko‘rsatish sharoitlari va h.k.lar bilan bog‘liq bo‘ladi. Barcha qiziquvchi tomonlarning ehtiyojlari va iste’molchilarning so‘rovlariga tenglashtirilgan yondashishni ta’minlash zarur.

/

Tashkilotning barcha xodimlari iste’molchilar fikrini va ehtiyojini tushinishi hamda bilishi lozim.

Iste'molchilarning qoniqqanligi quyidagi aniqlangan shaklda baholanadi va o'lchanadi, balki, zaruriy holatlarda tuzatish harakatlarini tanlash mexanizmi sifat tizimida tarkib topishi lozim.

Sifat menejmenti tizimining “Rahbarning peshqadamligi” tamoyili.

?Sifat menejmenti tizimida Rahbarning peshqamligi tamoili qay darajada muhim ahamiyat kasb etadi?

Rahbarning peshqadamligi

Rahbarlar tashkilotning maqsadi va faoliyati yo‘nalishini yagonaligini ta‘minlaydi. Rahbarlar tashkilot oldiga qo‘yilgan vazifalarni bajarishga xodimlarni jalb etish mumkin bo‘ladigan ichki muhitni yaratish va saqlashi lozim.

O‘z DSt ISO 9000:2009

Sifat menejmenti tizimini samarali va natijaviy joriy etishning majburiy shartlaridan biri shaxsan joriy etayotgan rahbarlar va bo‘linma, bo‘lim hamda jaryon rahbarlari bo‘lib hisoblanadi. Rahbar tashkilot faoliyati yo‘nalishi va maqsadlarini yagonaligini ta‘minlaydi, shuningdek, sifat menejmenti tizimini yaratish to‘g‘risidagi strategik qarorni qabul qiladi va buning uchun muvofiq ravishda ichki muhitni yaratadi va qo‘llab-quvvatlab, tashkilotdagi masalalarni hal qilishda barcha ishchilarni to‘liq jalb etadi.

Sifat menejmenti tizimining “Rahbariyatning peshqadamligi” tamoyilini ISO 10014:2006 “Sifatni boshqarish – moliyaviy va iqtisodiy foydalar olish bo‘yicha ko‘rsatma” xalqaro standartiga muvofiq qo‘llash bo‘yicha sxemasi 2.6-rasmda keltirilgan.

Sifat menejmenti tizimining “Xodimlarni jalb qilish” tamoyili.

?Xodimlarni jalb qilish tamoili asosini nima tashkil etadi?

Xodimlarni jalb qilish.

Barcha pog‘ona xodimlari tashkilot asosini tashkil etadi va ularni ishga to‘liq jalb etilishi tashkilotga xodimlar

qobiliyatlaridan unumli foydalanish imkonini beradi.

O'z DSt ISO 9000:2009

Barcha darajadagi ishchilar tashkilotning asosini tashkil etadi. Va ular sifat menejmenti tizimiga to'liq jalb etilish, ularning qobiliyatlari va layoqatlari tashkilotga foyda keltirish imkoniyatini beradi. Sifatni boshqarish tizimiga jalb qilingan qatnashchilar nafaqat rahbariyat vazifasini bajarishi balki, ishlab chiqarish masalalarini hal qilishda qiziqqan qatnashuvchilari barcha darajadagi qatnashchilarga tashkilot rahbari sharoitni yaratadi.

Sifat menejmenti tizimining “Jarayonli yondashish” tamoyili.

Jarayonli yondashish.

*Tashkilotning faoliyati va mavjud resurslar
jarayon tarzida boshqarilganda kutilgan natija
samarali bo'ladi.*

O'z DSt ISO 9000:2009

Jarayonli yondashish – bu tashkilotda jarayonlar tizimini hamda boshqaruv jarayonlarini ularni identifikatsiyalash va o'zaro faoliyatini qo'llanilishidir.

Buning uchun ko'nikmani, ananalarni, odatlarni o'zgartirish muhim ahamiyat kasb etadi. Asosan bu ishni prosedurlar, yo'riqnomalar va qoidalarni o'zgartirib ularni hujjatlashtirish kerak.

Sifat menejmenti tizimining “Menejmentga tizimli yondashish” tamoyili

“Menejmentga tizimli yondashish” tamoyili sifat menejmentining “Jarayonli yondashish” tamoyili bilan to'g'ridan-to'g'ri aloqadorligini izohlab bering?

Menejmentga tizimli yondashish

*Tizim sifatida o'zaro bog'liq jarayonlarning aniqlanishi,
anglanilishi va menejmenti tashkilot o'z maqsadlariga
erishishida uning natijaliligi va samarasiga xissa qo'shadi.*

O'z DSt ISO 9000:2009

“Menejmentga tizimli yondashish” tamoyili sifat menejmentining “Jarayonli yondashish” tamoyili bilan to‘g‘ridan-to‘g‘ri aloqador. Tashkilotning maqsadlariga erishishda uni natijaviyli va samaradorli bo‘lishida menejmentning o‘zaro bog‘liq jarayonlarini aniqlash va tushunishni tizim sifatida qaraladi.

Boshqaruvga tizimli yondashish – bu tashkilotni boshqarishda har qanday ixtiyoriy boshqaruv ta’sirlarining bir qismi boshqalarining qismiga ta’sir etuvchi o‘zaro bog‘liq jarayonlarni yagona tizimi sifatida ko‘zda tutiladi. Qo‘yilgan maqsadlarga, tashkilotning natijaviyligi va samaradorligiga, tashkilot faoliyatining barcha jihatlarini muvofiqlashtirilishi, aniqrog‘i tizimli yondashish uchun o‘zaro bog‘liq jarayonlar tizimini boshqarish, tushunish va identifikasiyalash, talab etiladi. Hammasidan avval, bu tashkilotning vazifalari va rivojlanishining strategik maqsadlari bilan va sifat menejmenti tizimi talablariga rioya qilish bilan bog‘liq masalalarni hal etilishi bilan aloqadordir.



2.7-rasm. Sifat menejmenti tizimini boshqa menejment tizimlari bilan bog‘liqligi.

“Menejmentga tizimli yondashish” tushunchasining o‘zini 2.7-rasmda keltirilgan boshqa boshqaruv tartiblari bilan sifatni boshqarish modelida kurish mumkin. ISO seriyali standartlarida boshqa menejment tizimlariga taalluqli muayyan tavsiyalar berilmagan, biroq, ular muvofiq menejment tizimlari bilan sifat menejmenti tizimini xususiy birlashtirish yoki tashkilot bilan bir to‘xtamga kelib kelishishda foydalaniladi va shunday qilib, sifat menejmenti tamoyillari barcha tashkilotlarda tizimli qo‘llanilishi mumkin.

“Sifat yulduzi”ning beshta elementini sifat tizimi rivojlanishi jarayonida kelgusidagi asosiy o‘zgarishlar bo‘lishi lozim bo‘lgan turli xil sohalarga muvofiq: motivasiya tizimini o‘zgarishi, xodimlarni o‘qitish tizimida o‘zgarish, ta’minotchilar bilan munosabatlardagi o‘zgarish, iste’molchilar bilan munosabatdagi o‘zgarishlar hamda, sifat tizimi hujjatlarida o‘zgarishlar tashkil etadi. Sifat ta’minlash – bu o‘zida ikkita sifatni boshqarish tizimi va sifatni ta’minlash tizimlari majmuasini namoyon etuvchi va o‘z o‘rnida sifat tizimida sifat tizimi doirasida rejalashtiriladigan va amalga oshiriladigan faoliyat turlaridir.



Sifat menejmenti tizimining “Doimiy yaxshilash” tamoyili.

Doimiy yaxshilash.

Tashkilotning faoliyatini doimiy yaxshilashga o‘zgarmas maqsad deb qaralishi lozim.

O‘z DSt ISO 9000:2009

ISO 9000 seriyali standartlarning talablariga muvofiq “sifatni doimiy yaxshilash – bu iste’molchilar va boshqa qiziquvchi tomonlar uchun, hamda korxonalar uchun va daromad olish uchun jarayonlar va faoliyatlarning natijaviyligi va samaradorligini oshirish maqsadida tashkilotning hamma joyida qabul qilgan choratadbirlardir”.

?Sifat tizimi ichki auditida qanday ob’yektlar ko‘riladi?

ISO 9000 seriyali standartlarning talablariga binoan, sifat tizimi ichki auditida quyidagi ob’yektlar ko‘riladi:

- a) jarayonlarni natijaviy va samarali joriy etilishi;

- b) doimiy yaxshilash imkoniyatlari;
- v) statistik usullarni qo'llanilishining natijaviyligi va samaradorligi;
- g) axborot texnologiyalaridan foydalanish;
- d) sifat uchun xarajatlar to'g'risidagi ma'lumotlar tahlili;
- ye) resurslardan foydalanishning natijaviyligi va samaradorligi;
- j) mahsulot va jarayonlarning ishchi holati natijalari va kutilmalari;
- z) o'lchash faoliyatining mosligi va ishonchliligi;
- i) yaxshilash bo'yicha faoliyati;
- k) qiziquvchi tomonlar bilan munosabatlar.

Sifat tizimining ichki auditi bo'yicha hisobotda yaxshi ishlagan ishchilarni qayd etish va rahbariyatga taqdim etish tavsiya etiladi. Agarda rejalashtirilgan natijalarga erishilmaganigi aniqlansa, unda jarayonni va uning natijalarini yaxshilovchi tuzatishlar va tuzatish harakatlari qabul qilinadi.

“Doimiy yaxshilash” tamoyilini joriy etish takomillashtirishning eng yaxshi xususiyatlari va yangi usullarini qidirib topish va amalga oshirish zaruriyatini keltirib chiqaradi. Boshqaruv tizimini yaxshilash va sifatini oshirish bo'yicha mavjud vositalardan biri boshqa kompaniyalarning yaxshi tajribalarini aniqlash va ulardan foydalanish bo'lib hisoblanuvchi benchmarkingdir. Odatda, bu olingan natijalardan foydalanish, xulosalarni tahlil qilish va shakllantirish, boshqa kompaniyaning eng yaxshi tajribalarini o'rganish, xususiya jarayonlarni modellashtirish, yaxshilash ko'zlangan va jarayonlarni aniqlashdan tarkib topgan faoliyatdir.

**Sifat menejmenti tizimining “Dalillarga asoslanib qarorlar qabul qilish”
tamoyili**

*Faktlarga asoslangan qarorlar qabul qilish
Samarali qarorlar ma'lumotlarni va axborotlarni
tahlil etishga asoslanadi.*

O'z DSt ISO 9000:2009

Sifat menejmenti tizimi jarayonlarini amalga oshirish bo'yicha ISO 9001 talablari va "Dalillarga asoslangan qarorlar qabul qilish" tamoyilining bog'liqligi 2.1-jadvalda keltirilgan.

2.1-jadval

**Sifat menejmenti tizimi jarayonlarini amalga oshirish bo'yicha
ISO 9001 talablari va "Dalillarga asoslangan qarorlar qabul qilish"
tamoyilining bog'liqlik tahlili**

№ t\r	Talablar	ISO 9001:2008 bandi
1	SMT tahlili va uning natijasi bo'yicha qaror qabul qilish uchun ma'lumotlar ro'yxatini aniqlash	8.4, 4.2.4
2	Ma'lumotlarni boshqarish va boshqarish vositalarini aniqlash	4.2.4
3	SMT ishchi holati masalalari bo'yicha axborotlarni yig'ish va uzatish tizimlarining mavjudligi	8.4, 5.5.3
4	SMT ishchi holati va yaxshilash zaruriyati to'g'risidagi hisobotlarning mavjudligi	5.5.2 b
5	Iste'molchilarni qanoatlanishini baholash bo'yicha ma'lumotlarni mavjudligi	8.2.1
6	Mahsulotni o'lchash va nazorat qilish bo'yicha ma'lumotlarni mavjudligi	7.1 g, 8.2.4
7	Jarayonlarni o'lchash va nazorat qilish bo'yicha ma'lumotlarni mavjudligi	7.1 g, 8.2.2, 8.2.3
8	SMT ishchi holati va uning jarayonlari yig'ilgan amaldagi ma'lumotlarga asoslanib tahlili hamda baholashni o'tkazish	5.6, 8.4

Sifat menejmenti tizimining "Yetkazib beruvchilar bilan o'zaro manfaatli munosabatlar" tamoyili

***Yetkazib beruvchilar bilan o‘zaro manfaatli munosabatlar
Tashkilotlar va ularning yetkazib beruvchilari o‘zaro bog‘liq bo‘ladi
va o‘zaro manfaatli munosabatlar ikkala tomonning moddiy
boylik yaratish imkoniyatlarini oshiradi.***

O‘z DSt ISO 9000:2009

Agarda ta‘minotchi bilan munosabat o‘zaro manafaatlar asosida shakllansa, ular ikkala tashkilotlar imkoniyatlarini kengaytirishadi. Sifat tizimining ushbu tamoyildan foydalanish asosiy ta‘minotchilarni identifikasiyalash, aniq va ochiq (ikkala tomonning uzoq muddatli maqsadlari va qisqa muddatli balansga asoslangan) munosabatlarni tashkillashtirish, kelgusidagi rejalar va axborot almashinuvi, iste‘molchilar ehtiyojlarini aniq tushunish bo‘yicha birgalikdagi ishlari, jarayonlar va mahsulotlarni yaxshilash va birgalikdagi ishlanmalarini talab etadi.

ISO 9000 seriyali standartlar tashkilot rahbariga qiymat yaratuvchi, jarayonlarning natijaviyligi va samaradorligini o‘zaro oshirish maqsadida axborotlar almashnuvini yengillashtirish va qo‘llab-quvvatlash uchun hamkorlar va ta‘minotchilar bilan o‘zaro faoliyatlarni o‘rnatishni tavsiya etida. Tashkilotga o‘zining hamkorlari va ta‘minotchilari bilan ishlar vositasida qiymatlarni oshirishning turli xil imkoniyatlari mavjud, maslan:

- a) hamkorlar va ta‘minotchilar miqdorini optimallashtirish;
- b) so‘rovlar yoki uzoq muddatlarga keyinga surishni bartaraf qilish va muammoni zudlik bilan hal qilish uchun ikkala tashkilot muvofiq darajada ikki tomonli aloqalarni o‘rnatish;
- v) jarayonlar va ularni validatlash imkoniyatlarida ta‘minotchilar bilan hamkorlik;
- g) ta‘minotchining ortiqcha verifikasiyalashni bartaraf qilish maqsadida mos mahsulotlarni yetkazish monitoringini olib borish;

d) yaxshilash bo'yicha boshqa hamkorlikdagi qiziqishlarda qatnashishga qabul qilish va doimiy yaxshilash faoliyati dasturini bajarishga ta'minotchilarni rahbartlantirish;

ye) mos mahsulotni yetkazish va hayotiy sikli jarayonlarini natijaviyligi va samaradorligini yaxshilash, bilimlarni almashinish maqsadida ishlab chiqish va loyihalashtirish bo'yicha tashkilot faoliyatida ta'minotchilarni jalb etish;

j) hamkorlikdagi strategiyani ishlab chiqishga va sotib olishda ehtiyojlarni aniqlashda hamkorlarni jalb qilish;

z) maqsadga erishgan hamkorlar va ta'minotchilar tan olish, baholash va mukofotlashni kuchaytirish.

Ta'minotchilar bilan o'zaro munosabatlarning muhim qismi hamkorlikda kontrakni (uning turli bosqichlarida) tahlil qilish bo'lib hisoblanadi. Kontraktlarda taqdim etilayotgan mahsulot, ishlar yoki xizmatlar narxi va muddati sifat sohasidagi talablari ikki ma'noli bo'lishi oldi olinib bir xil tushuncha va to'htamlarga kelishilishi lozim.

Mahsuloni baholashning ko'plab yondashishlaridan xizmat (ish)larni baholash uchun qo'llanilishi mumkin. Vaholangki xizmatlar o'ziga xos bo'lgan bir turga mansub bo'lmagan va katta farqlarga ega bo'lgan mehnat mahsulotlarining turidir. Bu esa, xizmatlarning sifat ko'rsatkichlarini to'liq sinflashga imkon yaratmay. Xizmatlarning sifat ko'rsatkichlarning asosiy xususiyati xizmat ko'rsatish jarayonida uning sifatni baholash o'ziga xos (spesifik)ligi bilan bog'liqdir. Shuning uchun ta'minotchi xizmatlarini yoki bajargan ishlarini baholash masalasi murakkab jarayon bo'lib hisoblanadi, ya'ni bunday mahsulot turlari maxsus algoritm bo'yicha baholanadi.

Korxonada sifat menejmenti tizimi tamoyillarini amalga oshirish sifat sohasida va mahsulotni yanada yuqori raqobatbardoshligini ta'minlash dastlabki faollikni kuchaytirish zamin yaratib, ishlab chiqarishda ishbilarmonlik faoliligi sifatida mantiqiy ravishda chambarchas o'zaro ta'sir va aloqadorligi inobatga olingan. Sifat

menejmenti tizimida sifat sohasida faollik soʻzsiz tizimlilikka, mustaqil sifatni oshirish holatiga olib kelib, va u xuddi ishlab chiqarishning ishbilarmon faolligidek oʻxshash siklga ega. Sifatni oshirishda faollik sikli qonunan oldindan belgilab olinadi va ishlab chiqarishda ishbilarmonlik faolliginidan darak beradi. Sifatni oshirish faollik siklini maqsadli yoʻnaltirib boshqarvuning barcha darajalarini tartibga solish kerak.

3 amaliy mashgʻulot: Korxonada va tashkilotlarda sifat menejmenti tizimini ishlab chiqish, sifat menejmenti tizimini joriy etish afzalliklari

Ishdan maqsad

Mashgʻulotning asosiy maqsadi – Sifat menejment tizimi va uning afzalliklari oʻrganish, sifat menejmenti tizimi hujjatlarini ishlab chiqish, jarayonlarni baholash mezonlari va usullari va jarayonlarni oʻzaro munosabatlarini aniqlash.

Masalaning qoʻyilishi

Mashgʻulot vazifalari:

- Sifat menejment tizimi va uning afzalliklari oʻrganish;
- sifat menejmenti tizimi hujjatlarini ishlab chiqish;
- Jarayonlarning bayonlari, jarayonlarni baholash mezonlari va usullari va jarayonlarni oʻzaro munosabatlarini aniqlash;
- – “Taʼminot” jarayonini oʻzaro munosabatlarini aniqlash;
- – SMTning boshqa hujjatlari, xujjatlarga qoʻyiladigan talablar.

Ishni bajarish uchun namuna

Sifat menejment tizimi va uning afzalliklari

“Biz, avvalo, iqtisodiyotni isloh qilish va erkinlashtirish borasidagi ishlarimizni yanada chuqurlashtirish, uning soha va tarmoqlarini tarkibiy jihatdan oʻzgartirish - boʻyicha boshlangan ishlarni jadallashtirishimiz va hududlarni modernizatsiya qilish, ularning raqobatdoshlik darajasini oshirish, eksport salohiyatini rivojlantirish masalalari doimiy eʼtiborimiz markazida boʻlishi lozim” *Sh.M.Mirziyoyev*.

Respublikada, avvalom bor xususiy mulkchilik sinfini shakllanishi yoki qaror topishi va mulkchilikka nisbatan boʻlgan tushunchalarning oʻzgarishi–davlatning

mahalliy ishlab chiqaruvchilarining jahon bozorlarida mustahkam o'ringa ega bo'lishida muhim omil bo'ldi.

?Korxonalarda sifat menejmenti tizimini qo'llashning afzalliklari nimada?

Korxonalarda halqaro standart talablariga muvofiq sifat tizimlarining joriy etilishi raqobat muhitida korxonalar yutug'ining kafolati xisoblanadi va korxonalar tomonidan ishlab chiqarilayotgan mahsulotlar raqobatbardoshligini oshirishga va iste'molchilarni sifatli va ekologik xavfsiz mahsulotlar bilan ta'minlash imkonini beradi.

Shuning uchun ushbu soha bo'yicha O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi tomonidan katta e'tibor qaratilmoqda, jumladan:

Mazkur soha yuzasidan O'zbekiston Respublikasi Prezidenti va Vazirlar Mahkamasi tomonidan chiqarilgan qarorlar, mahalliy ishlab chiqaruvchi korxonalarda halqaro sifat tizimlarini joriy etish sohasining xuquqiy-normativ asosi bo'lib, jumladan, O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "Eksport qiluvchi korxonalarni rag'batlantirishni kuchaytirish va raqobatbardosh mahsulotlarni yetkazib berishni kengaytirish borasida qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida"gi PQ-1731, O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2004 yil 22 iyuldagi "Korxonalarda halqaro standartlarga muvofiq sifatni boshqarish tizimlarini joriy etish bo'yicha tadbirlar to'g'risida"gi №349, O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2009 yil 19 iyundagi "Respublika korxonalarida halqaro standartlarga muvofiq bo'lgan sifatni boshqarish tizimlarini joriy etishni kengaytirishga doir qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida"gi №173 hamda O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2006 yil 29 avgustdagi "Korxonalarda halqaro standartlarga muvofiq sifatni boshqarish tizimlarini joriy etish bo'yicha qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida"gi №183 qarorlarida soliq, bojxona, mahsulotlarni eksport jarayonlari va bank xizmatlari bo'yicha ishlab chiqaruvchi korxonalarining imkoniyatlarini yanada kengaytirish maqsadida qator imtiyoz va qulayliklar berilgan.

O‘zbekiston Respublikasi Soliq Kodeksining 356-moddasiga asosan soliq solinadigan baza yangi texnologik uskunalar sotib olishda, sifatni boshqarish tizimlarini joriy etish va mahsulotni halqaro standartlar talablariga muvofiq sertifikatlashtirishda kamaytiriladi.

Bugungi kunda sifat tizimlarini sertifikatlashtirish idoralari sonini 27 ta yetkazilib, shundan 8 ta sertifikatlashtirish idoralarini halqaro darajada akkreditasiyadan o‘tkazildi. Ushbu ishlarni rivojlantirish maqsadida qo‘shimcha ravishda 2 ta hududiy markazlari (Andijon va Samarqand) qoshidagi sifat tizimlarini sertifikatlashtirish idoralarini xalqaro akkreditasiyadan o‘tkazish uchun Turkiyaning TURKAK tomonidan 2017 yilning 1-choragida halqaro darajada akkreditasiyadan o‘tkazish rejalashtirildi.

3.1-rasm. O‘zbekiston Respublikasi viloyat va shaxar kesimida sertifikatlangan korxonalar soni.

Respublikada 17155 ta ishlab chiqaruvchi korxonalar mavjud bo‘lib, shundan 3306 tasi sertifikatlashtirildi. Agentlik tomonidan 3306 ta korxonalariga jami 3431 ta muvofiqlik sertifikatlari rasmiylashtirilgan bo‘lib, shundan ISO 9001 - 3134 ta, ISO 14001 - 54 ta, OHSAS 18001 - 68 ta, ISO 22000 - 72 ta, ISO 50001 - 11 ta, ISO/TS 16949 - 34 ta va GMP - 9 ta va uyg‘unlashgan MTni 55 ta tashkil etadi.

Bu ko‘rsatkich Respublika xududlari va iqtisodiyot tarmoqlari kesimida.

O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2015 yil 19 oktyabrdagi «2020 yilgacha bo‘lgan davrda Sifat milliy infratuzilmasini rivojlantirish Dasturini tasdiqlash to‘g‘risida»gi 298-sonli qarori yuzasidan 2016 yilda rejalashtirilgan 785 ta (Vazirlar Mahkamasining Komplekslari kesimida 136 ta va xududlar kesimida 649 ta) korxonalar halqaro standartlar asosida sertifikatlashtirildi.

O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2015 yil 24 apreldagi PF-4720-son farmoniga asosan 2016 yilda xududlar kesimida sifat tizimlarini joriy etish bo‘yicha belgilangan jami 118 ta aksionerlik jamiyatlarida to‘liq halqaro standartlar joriy etildi va sertifikatlashtirildi.

Shuningdek, Agentlik rahbariyati tomonidan tadbirkorlik sub'yektlariga bir muncha qulayliklarni yo'lga qo'yish uchun «Menejment tizimlarini sertifikatlashtirish tartibi to'g'risida»gi Nizom ishlab chiqildi va Adliya vazirligi tomonidan 2754-son bilan davlat ro'yxatidan o'tkazildi. Mazkur nizomga asosan korxonalarda joriy etilgan sifat menejmenti tizimlarini muvofiqligini tasdiqlash yuzasidan rasmiylashtirilgan muvofiqlik sertifikatlarining amal qilish muddati 3 yildan 5 yilga uzaytirildi.

Respublika xududlar kesimida jami 828 eksportyor korxonalarining 202 tasi sertifikatlashtirilib, shundan 151 tasi milliy darajada, 51 tasi halqaro darajada sertifikatlashtirildi.

Bundan tashqari hozirda qolgan 626 ta eksportyor korxonalarda sifat tizimlarini joriy etish ishlari yo'lga qo'yilib, ushbu korxonalarining 54 tasi halqaro darajada tan olingan DQS, Cert International, SGS, Astraia Management va O'zTTM sertifikatlashtirish idoralari tomonidan sertifikatlashtirildi.

SMT prosedura hujjatlarini ishlab chiqish

ISO 9001:2008 standarti talablari bo'yicha tashkilotda quyidagi 6 faoliyat turi uchun "hujjatlashtirilgan proseduralar" ishlab chiqilishi kerak: hujjatlarni boshqarish; yozuvlarni boshqarish; ichki audit; nomuvofiq mahsulotni boshqarish; tuzatish harakatlari va oldini olish harakatlari

Bir necha turdagi faoliyat bo'yicha proseduralarni bir hujjatlashtirilgan proseduraga birlashtirish mumkin (masalan, tuzatish va oldini olish harakatlari).

Murakkab jarayonlar mavjud tashkilotlarda, SMT natijali faoliyatini ta'minlash maqsadida qo'shimcha hujjatlashtirilgan proseduralar talab qilinishi mumkin (ayniqssa, mahsulotni yaratish jarayonlariga nisbatan).

Odatda, hujjatlashtirish batafsil bayonlar ko'rinishida amalga oshirilishi kerak deb xisoblanadi. Lekin, ISO 9001 majburiy oltita, va zarur bo'lganda qo'shimcha proseduralarni hujjatlashtirilishi kerakligini talab qiladi xolos, ammo hujjatlashtirish qanday shaklda yoki qanday eltuvchida amalga oshirilishini ko'rsatmaydi.

2.1. Zarur hujjatlarni tayyorlash hajini kamaytirish uchun, tashkilotlar o'z

texnikaviy imkoniyatlaridan kelib chiqqan holda, quyidagi usullarni qo'llashlari mumkin:

- **Sxemalar va diagrammalar.** Tashkilot maqsadlarini bayon qilish, tashkiliy tuzilmasini tasvirlash kabi kisha ma'lumotlar uchun samarali.

- **Shakllar/formulyarlar.** Ketma-ket yig'iladigan aniq ma'lumotlarni, masalan, tekshirishlar natijalari, sinov natijalari, sotib olishga buyurtmalar, yig'ish uchun qo'llanishi mumkin.

- **Jarayonlar kartalari (algoritmlar yoki jarayonlar blok – sxemalari, texnologik sxemalar, oqimlar diagrammalari).** Jarayonlar, proseduralar, uslubiyatlar va h.k. larni qisqa bayon qilish uchun samarali vosita.

- **Rasmlar va eskizlar.** Konstruksiyalar yoki standartlar bo'yicha amallarni tushuntirish uchun qo'llanilishi mumkin.

- **Video – audiokasetalar.** Xodimlarni o'qitish, shuningdek yangi xodimlarni kasbga tayyorlash uchun samarali vositalar bo'lishi mumkin.

- **Kompyuter dasturlari.** Ko'p hollarda ma'lumotlarni yig'ish, hujjatlarni tayyorlash va saqlash uchun qo'llanilishi mumkin. Elektron pochta tizimi – xabarlarni va boshqa joriy ma'lumotlarni hujjatlashtirishni operativ vositasi.

Prosedura hujjatlarini ishlab chiqish.

Hujjatlashtirilgan prosedurada oltita asosiy savolga javob bo'lishi kerak:

- - **Nima bajariladi – kirishda nimalar mavjud?**
- - **Nima uchun – chiqishdagi natija qanday?**
- - **Harakatni kim bajaradi?**
- - **Qayerda?**
- - **Qachon?**
- - **Qay tarzda?**

Jarayonlarning bayonlari, jarayonlarni baholash mezonlari va usullari va jarayonlarni o'zaro munosabatlarini aniqlash

ISO 9001 standarti SMT jarayonlarini aniqlashni talab qiladi. Odatda, deyarli barcha korxonalarda quyidagi biznes-jarayonlar mavjud bo'ladi: marketing; rejalashtirish; ta'minot; saqlash; ishlab chiqarish; sifat nazorati; sotish va yordamchi jarayonlar.

Korxonalar jarayonlarini aniqlash va qo'llashni proseduralarni bayon qilish tamoyili bo'yicha olib borish yoki jarayonlarni sxematik bayoni va tuzilishini qo'llash mumkin. Jarayon sxemasi qanday ko'rinishda bo'lishiga qarab quyidagi ijobiy natijalarga erishish mumkin:

- - jarayon bayonini matn qismini qisqartirish;
- - jarayonni yaxshiroq tushinish (4.1 a,f);
- - jarayonni yaqqol ko'rish (4.1 a);
- - jarayonlarni o'zaro aloqasini aniq belgilash (4.1 b);
- - jarayonlar orasida, shuningdek jarayonlarni o'zida kirish va chiqishlarni aniqlash (4.1 b);
- - qayerda va qaysi bosqichda u yoki bu yozuvlar shakllari qo'llanilishini ko'rsatish (4.1 d);
- - talab qilinadigan resurslarni aniqlash (4.1 d).

Quyida jarayonni sxematik bayoni varianti keltirilgan (3.3-rasm). Ushbu sxema bir oz soddalashtirilgan, ammo unda quyidagilar aniq belgilangan:

- - ta'minot jarayonini borishi;
- - jarayonni kirish va chiqishlari (jarayon nimadan boshlanadi va nima bilan tugaydi, nima va qayerga beriladi);
- - jarayonni turli bosqichlarida javobgar shaxslar (inson resurslari);
- - ta'minot jarayonida qo'llaniladigan hujjatlar (axborot resurslari).

Bunga o'xshash sxemani standart proseduraga kiritish, yoki uni qo'shimcha hujjatlar, masalan, jarayonda havola qilingan shakllar bilan to'ldirgan holda jarayonni alohida hujjati sifatida ishlatish mumkin.

**Quyidagi jarayon (faoliyat) ni bayon qilish bo'yicha hujjatlashtirilgan
prosedurani to'liq tarkibi (tavsiyaviy) keltirilgan**

Bo'limlar nomi	Bo'limlar mazmuni
1. Mo'ljali	Ishlab chiqilayotgan hujjatni mo'ljalini aniqlash kerak
2. Qo'llanish sohasi	Ishlab chiqilayotgan hujjatni qo'llanish sohasini, hujjat nimaga taalluqligi va hujjat qayerda qo'llanilishini ko'rsatish kerak.
3. Atamalar va ta'riflar	Hujjatga kiritilgan/ko'rsatilgan atamalar va ularning ta'riflarini alfavit tartibida tushunrilishi ko'rsatiladi.
4. Qisqartirishlar va simvollar	Hujjat matnida qo'llanilgan shartli qisqartirishlar va belgilashlarni tegishli tushunchalar bilan ro'yxati keltiriladi.
5. Javobgarlik	Ishlarni, jarayon (faoliyat) bosqichini bajarish uchun ma'sul shaxs, bo'linma/bo'lim ko'rsatiladi. Bir necha ma'sul shaxslar, bo'linmalar/bo'limlarni kursatish kerak bulsa, ularni javobgarligi aniq belgilanishi kerak
6. Jarayon (faoliyat) ni bayoni	<p>Hujjat hajmi faoliyat yoki SMT jarayonini bayoni ISO 9001 standartini qaysi tegishli bo'limlari (kichik bo'limlari, bandlari) bajarilishini ta'minlash uchun ishlab chiqilayotgan bo'lsa, bu bo'limlar (kichik bo'limlar, bandlar) talablari bilan belgilanadi.</p> <p>Bayon qilish darajasi bajarilayotgan faoliyat yoki jarayonni murakkabligi va o'ziga xos xususiyatlariga, qo'llanilayotgan usullar va xodimlar ko'nikmalariga bog'liq.</p>

6.1 Umumiy qoidalar

Umumiy qoidalar bo‘limida jarayon (faoliyat) ni umuman yoki jarayonni bir necha bosqichlariga nisbatan faoliyat yuritishni va xizmat ko‘rsatishni boshqariladigan sharoitlarini ta‘minlash bo‘yicha umumiy talablar ko‘rsatiladi, shu jumladan:

- jarayon maqsadi (jarayonni rejalashtirilayotgan natijasi);
- jarayon iste‘molchilari va ta‘minotchilarini aniqlash;
- jarayon (faoliyat) ni kirish ma‘lumotlari;
- jarayon (faoliyat) ni chiqish ma‘lumotlari;
- jarayon yoki faoliyatni iste‘molchilari bilan (kirish ma‘lumotlari – bajarilgan ishni natijalari kimga mo‘ljalangan) va ta‘minotchilar (kirish ma‘lumotlari kimdan keladi) o‘zaro munosabatlari;

6.2 Jarayon (faoliyat) ni bajarilishi ketma – ketligi va bosqichlari

1. Bu yerda ish jarayoni (faoliyat) ni borishi qisqa shaklda hujjatlashtiriladi, jarayon (faoliyat) ni sifatli bajarish uchun zarur bo‘lgan amallar va talablar bayon qilinadi.

2. Belgilangan shakl bo‘yicha matn ko‘rinishida va (yoki) sxemalar (jarayon yoki faoliyat kartalari) yordamida ko‘rsatilgan, jarayon (faoliyat) ni bajarilish bosqichlarini ketma-ket bayoni beriladi, ularda quyidagilar aks ettirilishi kerak: jarayonni har bir bosqichini bajarishda, mahsulot yoki jarayonni muvofiqligini o‘lchash, yozuvlar olib borilishini qo‘shgan holda, nima, kim tomonidan va qachon qilinishi

	<p>kerak.</p> <p>3. Jarayon (faoliyat) ni bayon kilinishi talab qilinayotgan elementlari mavjud bo'lgan hujjatlashtirilgan proseduralar, uslubiyatlar yoki yo'riqnomalar bor bo'lgan taqdirda, jarayon (faoliyat) ni bayoni tegishli hujjatlarga xavolalar bilan cheklanadi, hujjatda esa ko'proq umumiy talablar yoritiladi.</p> <p>Jarayon (faoliyat) ni to'liq bayoni havola qilinishi majburiy bo'lgan ishchi yo'riqnomalarda keltirilishi mumkin.</p>
<p>Ilovalar</p>	<p>1. Ilovalar hujjatning bir qismi hisoblanadi va asosiy hujjat bajarilgan shaklda bajariladi.</p> <p>Butun hujjatni (shu jumladan, ilovalarni ham) varaqlarini tartib raqamlari ketma-ket bajariladi va hujjatni birinchi varag'idan boshlanadi.</p> <p>2. Jarayon (faoliyat) ni kartasi</p> <p>Barcha hujjatlashtirilgan proseduralar jarayonlar kartasiga ega bo'lishi kerak. "Jarayonlar" prosedurani 6 bo'limida bayon qilingan ketma-ketlikda harakatni shartli belgilari yordamida tasvirlanadi.</p> <p>Joylashtirish ketma-ketligi yuqoridan pastga.</p> <p>"Jarayon" bo'limida tasvirlangan harakatlarni qisqa bayoni keltiriladi, va natija, ya'ni ma'lum harakat nima bilan tugalanishi ko'rsatiladi. Masalan, jarayonni bu bosqichini bajarish natijasida rasmiylashtiriladigan (yuritiladigan) hujjat nomi (shakli) ko'rsatiladi.</p> <p>Ko'rsatilgan harakatlarni bajarish uchun javobgar ma'sul</p>

	<p>shaxs, bo‘linma yoki bo‘lim ko‘rsatiladi.</p> <p>3. Jarayon (faoliyat) ni o‘zaro munosabatlari jarayonni boshqa jarayonlar bilan o‘zaro aloqasi ko‘rsatiladi (grafik, matn, jadval ko‘rinishida)</p>
6.3 Jarayon monitoringi	<p>Bu kichik bo‘limda quyidagilar ko‘rsatiladi:</p> <p>jarayonni rejalashtirilgan natijalariga erishishda yuqori daraja aks etadigan va monitoring qilinishi kerak bo‘lgan, jarayonni o‘lchanadigan parametrlari (rejimlar, tavsiflar); monitoringda parametrlarni o‘lchash usullari va vositalari;</p> <p>monitoring davriyligi (uni kim belgilashi);</p> <p>monitoring natijalarini ro‘yxatga olish, tahlil qilish va qo‘llash tartibi.</p>
6.4 Jarayonni validatlash	<p>Jarayonlarni rejalashtirilgan natijalarga erisha olish qobiliyatini tasdiqlashni baholash maqsadida validatlash o‘tkaziladi.</p> <p>Kichik bo‘limda quyidagilar ko‘rsatiladi:</p> <p>qurilmalar, usullar va ulchov vositalari va xodimlar malakasiga talablar;</p> <p>qurilmalar va xodimlarni atestatlash tartibi;</p> <p>yozuvlarni shakllari va olib borish tartibi;</p> <p>qayta validatlashni o‘tkazish tartibi.</p>
6.5 Jarayon natijaligini baholash	<p>Kichik bo‘limda quyidagilar ko‘rsatiladi:</p> <p>– – jarayon natijaligini o‘lchanadigan parametrlari (maqsadga erishilganlik ko‘rsatkichlari) (masalan: rejimlar, tavsiflar, ma’lumotlar, muddatlar, narx, mahsulotni sifat ko‘rsatkichlari, iste’molchilarni</p>

	qanoatlanish darajasi, shuningdek ularning tendensiyalari); <ul style="list-style-type: none"> – natijalikni o‘lchash usullari va vositalari; – natijalikni baholash davriyligi; – natijalikni baholash natijalarini rasmiylashtirish va qo‘llash tartibi
7. Sifat bo‘yicha yozuvlar	“Sifat bo‘yicha yozuvlar” bo‘limi sifat bo‘yicha yozuvlar yuritilishi bo‘yicha ma’lumotlarni o‘z ichiga olishi kerak.
8 Havola hujjatlari	Prosedura va ilovalarda havola qilingan barcha hujjatlarni sanab o‘tish kerak
9 Tarqatish	Bo‘limda hujjat tarqatiladigan rahbarlar lavozimlari va bo‘linmalar nomlari ro‘yxati ko‘rsatilishi kerak

Jarayonlarni baholash mezonlari va usullari va jarayonlarni o‘zaro munosabatlarini aniqlash

SMT asosiy talablar ISO 9001:2008 standartini 4.1 bandida belgilangan. Standartni avvalgi tahrirlarida uchramaydigan, bu bandini asosiy talablari - bu b) va v) abzaslarda keltirilgan talablardir:

<p>b) bu jarayonlarni amalga oshirishni ketma-ketligi va o‘zaro bog‘lanishini aniqlashi;</p> <p>v) bu jarayonlarni samarali bajarish va ularni boshqarish uchun kerak bo‘lgan mezonlari va usullarni aniqlashi;</p>

Bu talablarni bajarilishi, SMT jarayonlarini takomillashtirishga imkon beradi, lekin bu talablarni bajarish uchun avvalom bor, jarayonlarni mezonlarini aniqlash kerak.

Jarayonlarni mezonlari nima?

Jarayonlarni mezonlari – bu jarayonlarni ma’lum vaziflari bo‘lib, ularning

bajarilishi butun jarayonni sifatiga ta'sir ko'rsatadi.

Masalan, ta'minot jarayoni mahsulot yetkazib beruvchilarni baholashni yomon o'tkazsa, bu yetkazib berilayotgan mahsulot sifati va narxida o'z aksini topadi. Shunday qilib, ta'minot jarayonini mezonlaridan biri bo'lib yetkazib beruvchilarni yaxshilab tanlash hisoblanar ekan.

Endi, biz tomonimizdan belgilangan mezon bajarilishi uchun, bu holatda jarayonni samaradorligini ta'minlaydigan yetkazib beruvchilarni tanlash usullarini belgilashimiz zarur.

Ta'minot jarayonini yana bir mezonni bo'lib, masalan, sotib olingan mahsulot bo'yicha boshqa jarayonlardan e'tirozlarni yo'qligi bo'lishi mumkin.

Har bir jarayonni rahbari tomonidan doimiy ravishda barcha mezonlarni bajarilishi taxlil qilingan va jarayonlarni takomillashtirish uchun tadbirlar ishlab chiqilgan xisobot berib borilishi barcha mezonlarni tahlili uchun usullardan biri bo'lib xisoblanishi mumkin.

3.2-jadval

Jarayonni baholash mezonlarini quyidagi shaklda belgilash mumkin:

Mezon nomi	Mezonni baholash usuli	Baholash davriyligi	Baholashni o'tkazishga javobgar
Yetkazib beruvchilarni talab darajasida tanlash	Hisobot (iloji boricha avvaligi davrlar bilan solishtirish)	Yilda 2 marta	
Sotib olishga talabnomalarni o'z vaqtida bajarish	Statistik hisobot	Oyda 1 marta	Rahbariyatni sifat bo'yicha vakili
Jarayonlar rahbarlaridan sotib olingan mahsulot	Hisobot (iloji boricha avvaligi davrlar bilan	Chorakda 1 marta	Korxonalar rahbari

bo'yicha e'tirozlar yo'qligi	solishtirish)		o'rinbosari
Xom – ashyo sotib olish rejasini bajarilishi.	Hisobot (iloji boricha avvaligi davrlar bilan solishtirish)	Yarim yilda 1 marta	Ta'minot bo'limi boshlig'i

3.3-jadval

“Ta'minot” jarayonini o'zaro munosabatlarini aniqlash

1. “Ta'minot” jarayonini kirishlari

Qaysi jarayondan	Kirish ma'lumotlari parametrlari	Kirish ma'lumotlarini taqdim qilish shakli	Taqdim qilish davriyligi	Taqdim qilish uchun javobgar
Ishlab chiqarish jarayonidan	Talab qilinayotgan mahsulot bo'yicha ma'lumot (texnikaviy tavsiflar, muddatlar)	Sotib olishga talabnoma	Zaruriyat bo'lganda	Syexlar boshliqlari
Rejalashtirish jarayonidan	Tovarlarni bilan ta'minlashni chorak rejasi	Tovarlarga ehtiyojlar bo'yicha reja	Chorakda 1 marta	PEO bo'limi boshlig'i
Marketing va ta'minot jarayonidan	Sotib olingan butlovchi kismalar bo'yicha shikoyatlar	Xatlar, anketalar	Kelib tushishiga qarab	Sotish bo'limi boshlig'i

2. “Ta’minot” jarayonini chiqishlari

Qaysi jarayonga	Kirish ma’lumotlari parametrlari	Kirish ma’lumotlarini taqdim qilish shakli	Taqdim qilish davriyligi	Taqdim qilish uchun javobgar
Tovarlarni saqlash jarayoniga	Tovarlar	Schet – faktura	Keltirilishiga qarab	Ta’minot bo‘limi boshlig‘i
Barcha jarayonlarga	Tovarlarni sotib olishga shartnomalarni kelishish	Shartnoma, texnikaviy tavsiflar bo‘yicha shakl	Talabnomalar bo‘yicha	Ta’minot bo‘limi boshlig‘i

SMTning boshqa hujjatlari

4.2 Hujjatlarga qo‘yiladigan talablar

4.2.1 Umumiy talablar

Sifat menedjmenti tizimining hujjatlari:

g) jarayonlarni samarali rejalashtirish, amalga oshirish va ularni boshqarish uchun tashkilotga kerak bo‘lgan hujjatlar;

ISO 9001 standartida bu band talablarini bajarish uchun qanday aniq hujjatlar kerakligi to‘g‘risida aytilmagan, aksincha, tashkilotni o‘zi kerakli hujjatlarni aniqlashi tavsiya qilinadi. Odatda, tashkilotlarda jarayonlarda ishtirok etuvchi ko‘p turli hujjatlar mavjud. Masalan, texnologik yo‘riqnomalar, reglamentlar, lavozim va ishchi yo‘riqnomalari, turli jurnallar, korxonalar standartlari, bo‘limlar to‘g‘risida nizomlar va x.k. Ularni barchasini SMT ga kiritish va ba’zi joylarda jarayonlarni bayon qilishda ularga xavolalar qilish kerak. Ammo, qandaydir hujjatlarni SMT kirgazishdan oldin, ularni proseduralar va standart talablarini xisobga olgan holda ko‘rib chiqish va zarur bulganda tegishli o‘zgartirishlar kiritish darkor.

Masalan, deyarli hamma korxonalarda xodimlarni majburiyatlarini aniqlash uchun mo'ljallangan lavozim yo'riqnomalari mavjud. Standart lavozim yo'riqnomalari bo'lishini talab qilmaydi, lekin standartda xodimlarga tegishli ba'zi talablar mavjud. Lavozim yo'riqnomalarini ishlab chiqish to'g'risida qaror qabul qilishdan avval, standartni bu masalalariga tegishli bandlari talablarini belgilash va so'ng bu talablarni to'liq aks ettiradigan yo'riqnomalarni ishlab chiqish kerak.

4- amaliy mashg'ulot: Sertifikatlashtirish ishlarini tashkillashtirish.

“Joyida” audit o'tkazish va audit natijalari bo'yicha dalolatnomani tayyorlash.

Ishdan maqsad – Sertifikatlashtirish ishlarini tashkillashtirish, Teshirilayotgan tashkilot SMT hujjatlarini tahlili. Audit o'tkazish bo'yicha bilimlarni shakllantirish.

Masalaning qo'yilishi

Mashg'ulot vazifalari:

- Sertifikatlashtirish ishlarini tashkillashtirish;
- Teshirilayotgan tashkilot SMT hujjatlarini tahlili;
- “Joyida” auditga tayyorlash;
- “Joyida” audit o'tkazish va audit natijalari bo'yicha dalolatnomani tayyorlash;
- Sertifikatlashtirishni tugatish, ro'yxatga olish va SMT muvofiqlik sertifikatini topshirish;
- Sertifikatlashtirilgan SMT inspeksion nazorati.

Ishni bajarish uchun namuna

4.1 Sertifikatlashtirish ishlarini tashkillashtirish

?Sertifikatlashtirish ishlarini tashkillashtirish nimadan boshlanadi?

Ishlarni boshlash uchun keltirilgan shakl bo'yicha rasmiy-xat yoki o'rnatilgan shakldagi murojaatinoma asosida buyurmachi sertifikatlashtirish idorasiga jo'natishdan boshlanadi.

Sertifikatlashtirish idorasi murojaat-xatni (murojatnomani) ro'yxatdan o'tkazib va murojaat-xati (murojatnoma) quyidagilar hisobini aniqlash uchun tahlil qilinadi:

- sertifikatlashtirish idorasi akkreditasiya sohasida SMT qo'llanish sohasini muvofiqligini baholash;

- auditni rejalashtirish uchun zaruriy ma'lumotlarni sertifikatlashtirish idorasida taqdim qilish (tashkilotni joylashgan joyi, ishlovchi xodimlari, audit o'tkazishni maqbul vaqti, audit ishi tili va boshqalar);

- sertifikatlashtirish idorasiga buyurmachi uchun maqbul ishlarni o'tkazish vaqti, imkoniyati va resurslarga muvofiq taqdim qilish.

Sertifikatlashtirish idorasiga jo'natilgan murojaat-xatini yo'llash vaqtida sertifikatlashtirishni o'tkazish imkoniyatlarni sertifikatlashtirish murojaatida rasmiy ravishdagi blankada sertifikatlashtirish idorasiga jo'natadi.

Sertifikatlashtirish idorasi SMT sertifikatlashtirish xatini qabul qilganligi/qabul qilmaganligi haqidagi xulosani xat ko'rinishida buyurtmachiga javob beradi.

Sertifikatlashtirish idorasi o'tkazishni bekor qilgan hollarda teskari xulosa uchun ham javob yo'llaydi.

SMT sertifikatlashtirishni o'tkazishga shartnoma tuzish. Ijobiy xulosa bilan qabul qilingan murojaatnoma SMT sertifikatlashtirish idorasi va buyurtmachi bilan shartnoma imzolaydi.

Shartnoma tuzilgandan so'ng sertifikatlashtirish idorasi sertifikatlashtirish o'tkazishda standartlashtirish bo'yicha tavsiyalarda kelitirilgan, foydalanadigan ma'lumotlar va mehnat sarfini baholaydi.

Sertifikatlashtirish idorasi ishlari shartnomada ko'rib chiqilgan dastlabki to'lov ish boshlanishidan oldin sertifikatlashtirish idorasi hisobiga hamma summa to'langandan so'ng va audit natijalaridan, to'liq ish hajmiga bog'liq bo'lmagan tartibda olib boriladi. Ishlarga ikki bosqichli to'lov imkoniyati ruxsat etiladi (4.1-rasm).

Buyurtmachiga hujjatlar majmuasini tayyorlash. Sertifikatlashtirish idorasi shartnoma bo'yicha isharga to'lovdan so'ng buyurtmachiga SMT hujjatlari va dalillar

ro'yxatni jo'natib, tekshirilayotgan tashkilot (buyurtmachi)ga majburiy tartibda hamda qo'shimcha hujjatlar (yozuvlar)ning ro'yxatini ham taqdim etadi.

?Sertifikatlashtirish bo'yicha komissiya tarkibiga kimlar jalb etilishi mumkin?

Sertifikatlashtirish bo'yicha komissiya tuzish. So'ralgan hujjatlar va dalillarni buyurtmachi taqdim etganidan so'ng sertifikatlashtirish idorasi rahbari tarqatib, sertifikatlashtirish bo'yicha komissiya tuzadi va komissiya raisini belgilaydi.

Komissiya tarkibi va ishtirokchilarini aniqlashda quyidagilarni hisobga olish zarur:

- audit maqsadi, sohasi va mezonini;
- audit o'tkazish muddatini;
- tashkilot iqtisodiy faoliyati turi (turlari)ni;
- tekshirilayotgan tashkilotning ishlab chiqarish maydoni (filiallari) bilan turli xil joylashuvini;
- tekshirilayotgan tashkilot ishchilar sonini;
- auditni o'tkazishda mehnat sarfini;
- kelgusida audit maqsadi uchun komissiya layoqatini ta'minlash zaruriyatini;
- baholashni o'tkazishga qabul qilingan qonuniy va miyoriy qonuniy aktlar, texnik reglamentlar talablarini;
- sertifikatlashtiriladigan tashkilotdan komissiya a'zolarini mustaqilligini ta'minlash;
- tekshirilayotgan tashkilot bilan komissiya a'zolarini natijali o'zaro faoliyati imkoniyatlarini;
- audit tilini.

4.2. Teshirilayotgan tashkilot SMT hujjatlarini tahlili

?SMT hujjatlarini tahlili amalga oshirilishi va komissiya xulosasi berilishi tartibi bo'yicha fikringizni bildiring?

Tekshirilayotgan tashkilot SMT hujjatlarini tahlili O'z DSt ISO 9001 talablariga tizim hujjatlari muvofiqligini aniqlash uchun o'tkaziladi.

Olingan hujjatlarni tahlili bilan bir vaqtda tekshirilayotgan tashkilotdan SMT sertifikatlashtirishga qabul qilingan, tashkilot mahsulot (xizmati) haqidagi qo‘shimcha dalillarni yig‘ish va tahlili qilishni komissiya tashkillashtiradi. Ma‘lumot manbalari iste‘molchilar, davlat tekshiruv va nazorat idoraliri, iste‘molchilar jamoasi, ustachilik kafolatlari, savdo tashkilotlari va boshqalar ma‘lumot manbalari bo‘lib xizmat qilishi mumkin.

Tahlil SMT hujjatlarini dastlabki tekshiruvi to‘g‘risidagi hisobot ramiy ravishda rasmiylashtirish bilan nihoyasiga yetkazilib, bunda aniqlangan hamda topilgan kamchiliklar SMT auditini “joyida” o‘tkazish mumkin yoki mumkin emasligi xulosada keltiriladi.

Hisobot komissiya raisi va a‘zolari imzolari bilan o‘tkazilgan tahlil sertifikatlashtirish idorasi tekshirilayotgan tashkilotga kechiktirilmasdan “joyida” audit o‘tazishdan ikki hafta oldin yuboriladi.

Hisobotda ko‘rsatilgan nomuvofiqliklar bartaraf etilganidan so‘ng buyurtmachi sertifikatlashtirish idorasiga qayta ishlangan hujjatlarni SMT baholash bo‘yicha ishlarni uchun jo‘natishi mumkin. Hujjatlarni qayta tahlili bo‘yicha bajarilgan ishlar shartnomaga qo‘shimcha kelishuvlar hisobida keltirilishi mumkin

4.3. “Joyida” auditga tayyorlash

?SMT auditini “joyida” o‘tkazish mumkin yoki mumkin emasligi to‘g‘risidagi xulosa kim tomonidan beriladi?

Tekshirilayotgan tashkilot (buyurtmachi) bilan dastlabki o‘zarofaoliyat. Tekshirilayotgan tashkilot bilan komissiya raisi dastlabki o‘zaro faoliyat quyidagi maqsadda o‘tkaziladi:

- teshirilayotgan tashkilot bilan ma‘lumotlarni almashini yo‘llarini aniqlash;
- kelishilgan tartibda muvofiq hujjatlarga ruxsatlar;
- ishlab chiqarish maydonlariga ekspertlar faoliyati xavfsilagini ta‘minlash procedurasini kelishish;

- teshirilayotgan tashkilot vakillarini (shaxs, ekspertlarni kuzatuvchilarni), auditda qatnashuvchilarni qabul qilishni aniqlash. /

Audit rejasini ishlab chiqish. Komissiya raisi quyidagilarni hisobga olib audit rejasini tayyorlaydi:

- audit maqsadini;
- auditga asosni;
- auditna o'tkazish grafigi va muddati komissiya tashkilot bilan umumiy tanishish va tekshirilayotgan tashkilot rahbari bilan dastlabki va oxirgi yig'ilish xulosasini;
- audit sohasi va tekshirilayotgan tashkilot SMT da qo'shilgan tarkibiy bo'linmalar identifikasiyasi;
- tarkibiy tuzilmada o'tkazish kuni va audit qayerda o'tkazilishini;
- tekshirilayotgan SMT elementlarini;
- audit rejasi bajarilishi uchun majburiyatlarni komissiya a'zolariga identifikasiyalash;
- teshirilayotgan tashkilot vakillarini identifikasiyalash (shaxs, ekspertlarni kuzatish);
- maxfiylik talablarni.

Bir turdagi mahsulotni ishlab chiqarish uchun bir necha ishlab chiqarish maydonlari (filallari) mavjud bo'lsa tashkilotda audit o'tkazish asoslanadi.

Komissiya a'zolari bilan majburiyatlarni taqsimlash. Agarda komissiya bir nechta ekspertlar tarkib topsa, komissiya raisi audit rejasiga rahbarlik qiladi kelishish bo'yicha komissiya a'zolari bilan majburiyatlar tekshirilayotgan tashkilot SMT proseduralri, jarayonlari, aniq bo'linmada, va faoliyat turi o'zaro taqsimlanadi.

Audit rejasiga muvofiq ekspertlar va texnik ekspertlarning layoqati muvofiq majburiyatlar tashkilot faoliyati turlarini tekshirish zarurligini hisobga olib taqsimlanadi.

Ishchi hujjatlarni tayyorlash. Komissiya raisi rahbarligi ostida ekspertlar ishchi hujjatlarni tayyorlashni olib borishadi. Audtiga tayyorlashda sertifikatlashtirish idorasi ishlab chiqqan namunaviy shakllardan foydalanish mumkin.

Ishchi hujjatlarda quyidagilarni himobga olish shart:

- tarkibiy tuzilma faoliyatini tanlanma nazorat rejalari va tekshiruv savollari ro'yxati;

- nomuvofiqlikni balnkasini ro'yxatga olish va ko'rib chiqish.

Sertifikatlashtirish idorasi audit tugaguncha audit bo'yicha barcha yozuvlar va hujjatlarni saqlanishini ta'minlashi shart.

4.4 “Joyida” audit o'tkazish va audit natijalari bo'yicha dalolatnomani tayyorlash

Dastlabki yig'ilish. Dastlabki yig'ilish komissiya raisi rahbarligida komissiya a'zolari, rahbariyat va teshirilayotgan tashkilotning yetakchi mutaxassisleri ishtirokida o'tkaziladi.

Yig'ilish qatnashchilari ro'yxatgaolingan bo'lishi shart

Dastlabki yig'ilish maqsadi quyidagilar bo'lib hisoblanadi:

- audit rejasini ishlatish imkoniyatini tasdiqlash;

- audit prosedurasi va usullarini foydalanish qisqacha qamrab olinganligi;

- komissiya a'zolari va tekshirilayotgan tashkilot xodimlari o'zaro faoliyati prosedurasini rasmiy o'rnatish;

- kelib chiqadigan masalalarni muhokama qilish.

?Dastlabki yig'ilish paytida komissiya raisi majburiyatlari nimalardan iborat bo'lishi lozim?

Dastlabki yig'ilish paytida komissiya raisi majbur:

- qatnashchilarga audit o'tkazishda komissiya bilan ularga biriktirilgan ishlarni tanishtirish;

- audit bo'yicha ishlarni o'tkazish grafigina e'lon qilish, oxirgi yig'ilish vaqti va kunini, auditga aloqador boshqa tadbirlarni hamda oraliq yig'ilishlarni tekshiruv komissiyasi va tekshirilayotgan tashkilot rahbariyatiga tanishtirish;
- audit prosedurasi va usuli bilan qisqacha tanishtirish;
- audit tanlanma tariqasida bo'lishi va baholash natijalari ehtimollik tavsifidan hol emasligini tashkilotga oldindan ma'lumot berish;
- audit ish tala haqida xabardor qilish (zaruriyat tug'ilgan hollarda);
- audit olib borilish haqida ma'lumotlarni tekshirilayotgan tashkilotga xabar berishi tartibi to'g'risida;
- komissiyani konfidensillik talablariga rioya qilishini tasdiqlash;
- komissiya a'zolari uchun xavfsizlik va sag'lig'ini saqlash talablarini ta'minlash tartibini tasdiqlash;
- sertifikatlashtirish natijalari bo'yicha qabul qilingan qaror va rioya qilish tartib qoidalari to'g'risida oldindan ma'lumot berish;
- akt tuzish tartibi bilan tanishtirish;
- audit to'xtatilishi mumkin bo'lgan shirlar haqida ma'lumot berish;
- agarda aktda nomuvofiqlik bo'lgan holda sertifikatlashtirish idorasi keyingi faoliyatidagi masalalar to'g'risida tekshirilayotgan tashkilotni oldindan ma'lumot berish.

“Joyida” SMT auditi. Audit davomida komissiya raisi audit o'tishi haqidagi ma'lumotlarini tekshirilayotgan tashkilotga davriy ravishda berib boradi.

Komissiya a'zolari kuzatuv natijalarini baholash va ma'lumotlarni davriy almashinishi sharit. Komissiya raisi zaruriyat tug'ilganda ekspertlar va texnik ekspertlarni bajaradigan ishlarini qaytadan taqsimlashi mumkin.

Komissiya raisi kundalik ish kuni oxirida komissiya a'zolariga ishchi yig'ilishni o'tkazishi lozim.

Audit davomida olingan bevosita mahsulot sifatiga talablarni buzilishi holatlar, ishlab chiqarish jarayoniga yoki ishlab chiqarish muhiti haqidagi dalillarni tekshirilayotgan tashkilot rahbariyatiga zudlik bilan guvohlik (dalil) tariqasida beriladi.

Agarda audit guvohligi (dalillarida) audit maqsadi istiqbolsizligi ko'rsatilsa, bu sabablar to'g'risida komissiya raisi sertifikatlashtirish idorasi va tekshirilayotgan tashkilot rahbariyatiga kelgusidagi faoliyatni aniqlash uchun: audit rejasini to'g'rilash, audit ob'yekti va/yoki sohasini o'zgartirish yoki auditni to'xtatiladi.

Ma'lumotlarni ro'yxatga olish, yig'ish va tekshirish. Komissiya audit ob'yekti va sohasiga aloqador, SMT jarayonlari va korxonalar tashkiliy bo'linmalari o'zaro faoliyat to'g'risidagi ma'lumotlarni majassamlab ma'lumotlarni yig'adi va tekshiradi. Tekshirilgan ma'lumotlar faqat audit guvohligi bo'lishi mumkin.

Ma'lumot manbalari sifatida quyidagilardan foydalaniladi:

- tekshirilayotgan tashkilot ishchilari bilan intervyu o'tkazish;
- ishchi o'rinlarni holati, mehnat sharoiti va xodimlarning faoliyatlari ustidan ekspertning xususiy kuzatuv;
- iste'molchilardan aks aloqa ma'lumotlari;
- SMT hujjatlari, sifat sohasidagi siyosat va maqsad, sifat bo'yicha qo'llanma, sifat bo'yicha reja, tashkilot standartlari (hujjatlashtirilgan proseduralar), texnologik reglamentlar (texnologik jarayonlar), nizomlar, yo'riqnomalar va tashqi me'yoriy va texnik hujjatlar, shartnomalar, kontraktlar va boshqa kabi hujjatlar.
- hujjatlar, SMT jarayonlari haqida ma'lumotlardan tarkib topgan (yozuvlar), ichki audit bo'yicha aktlar (hisobot), rahbariyat tomonidan tahlil hisobotlari, mahsulotni sinash bayonnomalari, sifat muammolari bo'yicha yig'ilish qarorlari, jarayonlar va mahsulotni o'lchash va monitoring natijalari bo'yicha ma'lumotlar, ishchi jo'rnallar, to'ldirilgan qaydnomalar, shakl va balkalar hamda boshqalar kabi hujjatlar;
- SMT ishchi holati natijaviyligi tahlili ma'lumotlarini ko'rib chiqish;

- yetkazuvchilar reytingi va baholash natijalari.

Yuqorida ko'rsatilgan manbalardan ma'lumotlar ob'yektiv, haqqoniy va to'g'riligi tekshirilgan bo'lishi shart.

Audit xulosalarini (kuzatuvlarini) shakllantirish. Audit ob'yekti bo'yicha tekshirilgan va olingan ma'lumotlar yoki audit guvohligi, audit (kuzatish)da olingan xulosalar uchun audit mezonini bilan mos bo'lishi shart.

Audit xulosasida muvofiqlikni yoki tekshirilayotgan tashkilot SMT audit mezoniga nomuvofiqligini ko'rsatish mumkin. Audit xulosasi og'ishlar imkoniyatini cheklashi va aloqadorligi bo'lishi mumkin. Bunda ular kuzatuv dek klassifikasiyalanadi.

Komissiya a'zolari audit boshirishi bo'yicha alingan xulosalarni mustaqil tizimli ravishda tahlil qili borishi lozim.

Guvohliklar ko'rsatilgan joyni kuzatish, fnuksiyasi, jarayon va talablari tekshirish o'tkazilgan bo'lishi bilan umumlashtirilgan bo'lishi shart. Nomuvofiqliklar kuzatilib va tasdiqlanib, ular audit guvohligida ro'yxatga olingan bo'lishi lozim.

Xulosalarni klassifikasiyalash va ro'yxatga olish. SMT auditi davomida audit ob'yektlari O'z DSt ISO 9001 talablaridan barcha og'ishlari bartaraf qilinib va tashkilot SMT hujjatlari e'tibor bilan ko'rib chiqilib va klassifikasiyalanadi va nomuvofiqlik darajasi ko'riladigan audit ob'yekti bog'liq bo'lmaganligini komissiya bilan kelishiladi.

Audit natijalari bo'yicha dalolatnoma tayyorlash, xulosaviy yig'ilishni o'tkazish, tasdiqlash va dalolatnomada qayd etish.

Audit natijalari bo'yicha dalolatnoma tayyorlash. Komissiya raisi audit natijalari bo'yicha dalolatnoma tarkibini va tayyorlash uchun masuliyatni o'z zimmasiga oladi.

?Komissiya xulosaviy yig'ilishni o'tkazgunga qadar qanday ishlar amalga oshirishi lozim?

Komissiya xulosaviy yig'ilishni o'tkazgunga qadar quyidagi ishlar o'tkaziladi:

- audit kuzatuvi (xulosasi) tahlil qilinadi va ixtiyoriy turli ma'lumotlar audit davomida yig'ilib va uning maqsadlarga muvofiqligi ko'riladi;
- aniqlangan nomuvofiqlik va kuzatishlar tahlil qilinadi;
- tanlanma tavsifida audit ob'yektini e'tiborga olib, audit natijalari bo'yicha dalolatnomani rasmiylashtiradi;
- tashkilot SMT muvofiqlik sertifikatini berish (bermaslik) haqidagi qarorni qabul qilish uchun sertifikatlashtirish idorasiga tavsiya tayyorlaydi;
- navbatdagi faoliyatlarni muhokama qiladi (masalan, inspeksion nazoratni o'tkazish).

Audit natijalari, xulosalar va tavsiyalarni K ilovada keltirilgan shaklga binoan komissiya dalolatnoma ko'rinishida rasmiylashtiradi.

Dalolatnoma tarkibi quyidagicha bo'lishi lozim:

- sertifikatlashtirish idorasi identifikasiyasi;
- buyurtmachi-tashkilot identifikasiyasi;
- audit maqsadi va sohasi;
- auditni o'tkazish uchun asos;
- auditni o'tkazish vaqti va joyi;
- sertifikatlashtirish bo'yicha komissiya tarkibi raisi va komissiya a'zolari bilan birga texnik ekspertlarni identifikasiyalash;
- audit me'yoriy bazasini identifikasiyasi;
- audit natijalari;
- komissiya xulosasi;
- dalolatnomada adresni ko'rsatilishi.

Dalolatnomaga quyidagilar ilova qilinishi lozim:

- SMT audit rejasi;
- ro'yxatga nomuvofiqlik va kamchiliklar to'ldirilgan blanka;
- audit davomida bartaraf qilingan nomuvofiqliklarni tasdiqlovchi yozuvlar;
- turli bayonnomalar (ularning asli).

Dalolatnomaga quyidagilar ilova qilinishi mumkin:

- mahsulotni sinash bayonnomalari;
- belgilangan vaqt davomida mahsulot sifati haqidagi hisobotlar;
- belgilangan vaqt davomida tashkilotda ishlab chiqarish muhiti holati tahlili bo'yicha ma'lumotlar;
- SMT sertifikatlashtirishda komissiya olib borgan va bajargan ishlar, tuzatish harakatlar tahlili bo'yicha ma'lumotlar va boshqalar.

Yakuniy yig'ilishni o'tkazish. Yakuniy yig'ilish komissiya raisi rahbarligi ostida o'tkaziladi.

Yakuniy yig'ilishda tekshirilayotgan tashkilot rahbariyati, yetakchi mutaxassisleri va komissiya a'zolari bo'lishlari shart. Yig'ilishda komissiya raisi yig'ilish qatnashchilariga audit natijalari, SMT auditi bo'yicha xulosani taqdim etadi.

Yig'ilishga audit natijalari bo'yicha dalolatnoma loyihasi tayyorlangan bo'lishi lozim.

Izoh – Audit natijasi va xulosasi bo'yicha barcha turli qarashlar imkoniyati bo'lsa yakuniy yig'ilishga bo'lishiga qadar tekshirilayotgan tashkilot va komissiya o'zaro muhokama qilishi lozim. Agar kelishilgan barcha qarashlar bayonnomada keltirilishi mumkin emas. Teshirilayotgan tashkilot bu haqida sertifikatlashtirish idorasining apellyasiya komissiyasiga murojaat qilish huquqiga ega.

Audit natijalari bo'yicha dalolatnomani tasdiqlash va tarqatish. Dalolatnoma komissiya raisi, komissiya a'zolari va tekshirilayotgan tashkilot rahbari yoki uning vakili imzolab tanishish uchun ularga taqdim qilinadi. Agarda boshqalar ko'rishmasa, dalolatnoma ikki nusxada, qoidalardagidek nashr qilinadi.

Dalolatnomaning bir nusxasi tekshirilayotgan tashkilot (buyurtmachi)ga, boshqalari esa sertifikatlashtirish idorasiga beriladi.

Dalolatnoma nusxalariga komissiya a'zolari va tekshirilayotgan tashkilot uchun muhim bo'lib, bunda komissiya a'zolari va tekshirilayotgan tashkilot maxfiylik talablariga qat'iy rioya etishlari lozim.

4.5. Sertifikatlashtirishni tugatish, ro'yxatga olish va SMT muvofiqlik sertifikatini topshirish

SMT sertifikatlashtirish barcha rejalashtirilgan tuzatish harakatlarni va ularni bajarilish natijalarini tekshirishni o'tkazmasdan tugatilishi mumkin emas.

Komissiya ishlarni agarda barcha ishlar bajarilgan bo'lsa, audit rejasini ko'rib chiqilishi, audit natijalari bo'yicha dalolatnoma tomonlar bilan to'ldirilib va imzolansa, komissiya tuzatish harakatlarni bajarilishi bo'yicha hisobot va rejasini taqdim qilgan bo'lsa tugatilgan deb hisoblashi mumkin. Auditga aloqador hujjatlarni saqlash yoki amaldagi qonunchilik, me'yoriy va kontrakt hamda sertifikatlashtirish idorasi hujjatlariga muvofiq bekor qilinadi. SMT sertifikatlashtirish bo'yicha hujjatlar sertifikatlashtirish idorasi hujjatlariga muvofiq o'rnatilgan qoidalarga asosan sertifikatlashtirish idorasida saqlanadi.

Sertifikatlashtirish idorasi rahbari va komissiya tekshirilayotgan tashkilot (buyurtmachi) bilan kelishmasdan boshqa ixtiyoriy tomonlarga audit natijalari bo'yicha dalolatnoma tarkibi, audit vaqtida olingan boshqa ma'lumotlar va hujjatlar tarkibini oshkor qilmasligi lozim.

SMT o'rnatilgan talablarga muvofiq/nomuvofiqlik haqida qaror va sertifikat berish/bermaslik to'g'risidagi qarorlarni qabul qilish uchun mezonlar:

SMT o'rnatilgan talablarga muvofiq/nomuvofiqlik haqida qaror va sertifikat berish/bermaslik to'g'risidagi qarorlarni qabul qilish uchun mezonlar tekshirilayotgan tashkilotda nomuvofiqliklarning yo'qligi yoki tuzatish harakatlarni kelishilgan muddatda va sertifikatlashtirish idorasi ularning to'g'rilovchi harakatlar natijalari bajarilgan/bajarilmaganligi va qabul qilish/qabul qilmasligi bo'lib hisoblanadi.

SMT muvofiqlik sertifikatini berishni bekor qilishni sertifikatlashtirish idorasi qayta shartnoma asosida qaytadan sertifikatlashtirish auditini o'tkazish imkoniyat to'g'risida xabardor qiladi (4.6.3).

Sertifikatlashtirish auditi natijalari bo'yicha tuzatish harakatlarni bajarish va nomuvofiqliklarni bartaraf etilishini nazorati

Sertifiktlashtirish idorasi o‘rnatilgan nomuvofiqliklar bo‘yicha tuzatish harakatlarni bajarilishini tekshirilayotgan tashkilotning nomuvofiqliklarni bartaraf etilganligi haqida yozma hisobotini olganidan keyin nazorati qilishi rejalashtiriladi.

Ahamiyatli nomuvofiqliklar bo‘yicha tuzatish harakatlarni bajarilishini tekshirilayotgan tashkilotga sertifikatlashtirish idorasining eksperti (lari) majburiy tashrif bilan nazorat qilinadi.

SMT muvofiqlik sertifikatini rasmiylashtirish. Sertifikatlashtirish idorasining ijobiy qarori bilan SMT muvofiqlik sertifikati o‘rnatilgan shaklida rasmiylashtiriladi.

Sertifikatlashtirish idorasida sertifikatga ro‘yxat raqami qo‘yilib, keyin sertifikatlashtirish idorasi reyestrda sertifikat ro‘yxatga olinadi.

Sertifikat ilovasi ham bo‘lishi mumkin. Sertifikatlashtirish idorasi rahbari sertifikatga ilovani rasmiylashtirish to‘g‘risida qaror qabul qiladi.

Sertifikatlashtirish idorasi rahbari yoki uning muovini va komissiya raisi o‘tkazilgan audit va sertifikatga imzo qo‘yadilar. Sertifikatga sertifikatlashtirish idorasi muhri qo‘yiladi. Sertifikatning hisobraqamini sertifikatlashtirish idorasi so‘rovi bo‘yicha sifat tizimi reyestriga texnik markaz beradi. Hisob raqami sertifikat ramkasining pastki qismiga qo‘yiladi. Hisob raqami o‘zida sertifikat tartib raqamini namoyish etib, beshta belgili reyestr ro‘yxatidan tarkib topgan bo‘ladi. SMT muvofiqlik sertifikati rasmiylashtirilganidan keyin sertifikatlashtirish idorasi ma’lumotni rasmiy nashr qilish uchun sertifikat nusxasini sifat tizimi reyestri texnik markazga taqdim etadi.

Sifat menejmenti tizimi muvofiqlik sertifikati amal qilish muddati – uch yil. Sertifikat berilish bekor qilingan holatlarda buyurtmachi bir oy muhlatda sertifikatlashtirish idorasining apellyasiya komissiyasiga yoki sertifikatlashtirish milliy tizimi apellyasiya kengashiga komissiya yakuniy xulosasidan noroziligi to‘g‘risidagi murojaatnomasini berish huquqiga ega.

Apellyasiya ko‘rib chiqilgan natijalar bo‘yicha buyurtmachi hisobidan boshqa komissiya bilan qayta audit tayinlanishi mumkin.

Sertifikatlashtirish idorasi sertifikatni rasmiylashtirib bo‘lganidan keyin sertifikat oluvchi o‘n kunlik muddatda sertifikat amal qilish muddatida inspeksiya nazorat o‘tkazishga shartnoma imzolaydi.

Tekshirilayotgan tashkilotga sertifikat berish to‘g‘risidagi qarorni sertifikatlashtirish idorasi muvofiqlik sertifikat va inspeksiya nazorat o‘tkazishga shartnoma loyihasini beradi. Sertifikatlashtirish idorasi bir vaqtning o‘zida faqat ko‘rsatilgan shakl bilan sifat menejmenti tizimi muvofiqlik belgisini sertifikat oluvchiga foydalanishga rasmiy ruxsatini beradi.

4.6. Sertifikatlashtirilgan SMT inspeksiya nazorati

Inspeksiya nazorati rejali va rejadan tashqari bo‘lishi mumkin. Rejali inspeksiya nazorati sertifikat amal qilish muddati davomida yilida kamida bir marta o‘tkaziladi. Rejali inspeksiya nazorati sertifikat amal qilish muddati davomida 6, 10, va boshqa oylar oralig‘ida o‘tkaziladi.

Rejali inspeksiya nazoratda audit ob‘yektlari belgilanadi. Rejali inspeksiya nazoratda umumiy tekshirish hajmi qo‘shilib, sifat menejmenti tizimining 1/2 elementlaridan kam bo‘lmasligi lozim. Bunda har bir inspeksiya nazoratda quyidagi majburiy elementlar majmui tekshiriladi (qavsda O‘z DSt ISO 9001 bo‘lim, bo‘lim osti va banlar raqami ko‘rsatilgan):

- hujjatlarga talablar (4.2);
- sifat sohasidagi maqsad (5.4.1);
- rahbariyat tomonidan tahlil (5.6);
- resurslar menejmenti (6 bo‘lim);
- iste‘molchilarni qoniqqanligi (8.2.1);
- ichki auditlar (tekshirish) (8.2.2);
- yaxshilash (8.5);
- sertifikat va muvofiqlik belgisidan foydalanish.

Rejadan tashqari inspeksion nazorat quyidagi holatlarda o'tkaziladi:

- sertifikatlashtirish idorasi sertifikatlangan SMTdan jiddiy buzg'unchiliklar haqidagi ma'lumotlarni va shu bilan birga sertifikat oluvchining ishlab chiqaradigan mahsulot sifatiga iste'molchilarning shikoyatlar haqidagi ma'lumotlarni olishsa;

- tashkilotning tashkiliy tuzulmasi, texnologiyasi, ishlab chiqarish shartlari, ishlovchi xodimlar va kadrlar tarkibi hamda shu kabi o'zgarishlar yuzaga kelsa.

Rejadan tashqari inspeksion nazoratda audit ob'yektlari sabablarga bog'liqligi, inspeksion nazorat zaruriyatini kelib chiqishini bilan aniqlanadi.

Sertifikatlashtirish idorasi inspeksion nazoratni o'tkazish bo'yicha tuzilgan shartnomadagi oldindan to'lovlar olganidan so'ng, sertifikatlashtirish idorasi rahbari inspeksion nazorati bo'yicha komissiya raisini tayinlaydi va inspeksion nazorat bo'yicha komissiya tuziladi. Rahbariy hujjatlar talablariga muvofiq (inspeksion nazorat) audit mehnat hajmi, ob'yetlarni tekshirish qiyinchiligi va soni hisobi bilan komissiya a'zolarining ishtirokchilari aniqlanadi.

Komissiya raisi sertifikatlashtirilgan SMT inspeksion nazoratini o'tkazish rejasini tuzib chiqadi.

O'tkazilgan inspeksion nazorat 4.5 bilan muvofiq bo'ladi.

Inspeksion nazorat natijalari, xulosalari va tavsiyalarini komissiya shakl bo'yicha dalolatnoma ko'rinishida rasmiylashtirib, sertifikatlashtirish idorasiga taqdim qiladi.

Inspeksion nazorat natijalari ijobiy bo'lsa (nomuvofiqliklar, sertifikatdan foydalanishda tartib buzarlilar bo'lmasa va muvofiqlik belgisini to'g'ri qabul qilgan) sertifikatlashtirish idorasi muvofiqlik sertifikatni amal qilish muddatini tasdiqlash to'g'risida qaror qabul qiladi. N ilovada qaror shkali keltirilagan.

Agar inspeksion nazoratda oldingi o'tkazilgan inspeksion nazorat bo'yicha aniqlangan nomuvofiqlikni bartaraf etish bo'yicha rejalashtirilgan tuzatish harakatlar bajarilmaganligi topilsa, sertifikatlashtirish idorasi berilgan sertifikatni uch oy muddatda to'xtatish to'g'risidagi qarorni rasmiylashtiradi.

5- amaliy mashg‘ulot: Sifat menejmenti tizimida axborot texnologiyalarni qo‘llanilishi.

Ishdan maqsad

Mashg‘ulotning asosiy maqsadi – Sifat menejmenti tizimida axborot texnologiyalarni qo‘llanilishining afzalliklari, sifat menejmenti tizimini axborot texnologiyalari yordamida boshqarishning zamonaviy holatini o‘rganish.

Masalaning qo‘yilishi

Mashg‘ulot vazifalari:

- Axborot texnologiyalari tizimi;
- Sifat menejmenti tizimini axborot texnologiyalari yordamida boshqarishning zamonaviy holati;
- Sifat menejmenti tizimi jarayonlarini tavsiflashda kompyuter texnologiyalar konsepsiyasidan foydalanish;
- Sifat menejmenti tizimida ma’lumotlar bazasini Microsoft Access dasturida yaratish;
- Sifat menejmenti tizimida ISOratnis dasturidan foydalanish.

Ishni bajarish uchun namuna

5.1 Axborot texnologiyalari tizimi

?Sifat menejmenti tizimida axborot texnologiyalari nechog‘li muhim deb o‘ylaysiz?

Asosiy tushuncha va ta’riflar. “Tizim” atamasi yunoncha “systema” so‘zidan kelib chiqqan bo‘lib, o‘zaro bog‘langan va belgilangan yaxlitlik, birlikni tashkil qiluvchi qismlar yoki ko‘pgina elementlardan tashkil topgan bir butunlikni bildiradi.

Axborot texnologiyalari – bilimlar ko‘rinishidagi axborotlarni ishlab chiqish, saqlash, uzatish va foydalanishning mashinalashtirilgan usullaridir.

Ular ikki asosiy element – mashinaviy va insoniy o‘z ichiga oladi, bunda keyingisi asosiy bo‘ladi.

Axborot tizimlari axborot va axborot texnologiyalari kabi jamiyat paydo bo'lgan vaqtdan buyon mavjud, chunki uning har qanday rivojlanish bosqichida boshqaruvga ehtiyoj bo'ladi. Boshqaruv uchun esa tizimlashtirilgan, oldindan tayyorlangan axborot talab qilinadi.

Axborot tizimi boshqaruv xizmatlari xodimlariga axborotli xizmat ko'rsatuvchi tizim sifatida axborotlarni jamlash, saqlash, uzatish va ishlab chiqish bo'yicha texnologik vazifani bajaradi.

Boshqaruv uchun tizimlashtirilgan, oldindan tayyorlangan axborot talab qilinadi.

?Axborot tizimidagi ishlar qanday maqsadda qo'llaniladi?

Axborot tizimidagi ishlar quyidagi maqsadda olib boriladi:

- axborotga bo'lgan ehtiyojni aniqlash;
- axborot to'plashni amalga oshirish;
- tashki yoki ichki manbalardan axborot kelishini amalga oshirish;
- axborotni qayta ishlash, uning tutiligini va ahamiyatini baholash hamda uni qulay ko'rinishda taqdim etish;
- iste'molchilarga taqsim etish yoki boshqa tizimga uzatish uchun axborotni chiqarish;
- yo'nalishlarni baholash, bashoratlarni ishlab chiqish, muqobil qarorlar va harakatlarni baholash, strategiyalarni ishlab chiqish uchun axborotlardan foydalanishni tashkil etish;
- mazkur tashkilot xodimi qayta ishlagan axborotlar bo'yicha teskari aloqani tashkil etish, keladigan axborotlarni tuzatishni amalga oshirish.

Har qanday tashkilot uchun axborot ehtiyojini aniqlashdan tortib to axborotdan foydalanishgacha bo'lgan tizim ishining ketma-ketligini belgilash eng muhim masala sanaladi. Bu o'rinda gap, tashkilotda hal etiladigan masalalarni turlarga ajratish, axborotlarni olish, qayta ishlash va foydalanish davriyligini belgilash, keladigan va

chiqadigan hujjatlarni standartlash, axborotlarni qayta ishlash tartibini standartlash to'g'risida ketayapti.

5.2. Sifat menejmenti tizimini axborot texnologiyalari yordamida boshqarishning zamonaviy holati

?Mahsulotlar sifatini boshqarishda axborot texnologiyalarini tadbir qilishning afzalliklari to'g'risida nimalarni bilasiz?

Sifat menejmentida axborot texnologiyalari – axborot texnologiyalarini chuqur bilgan holda zamonaviy hisoblash mashinasi yordamida sifat boshqaruv tizimlarini yaratish, joriy etishda, amaliyotga tavsiya etishda, ilmiy tadqiqotlarda va hisoblash ishlarini bajarish uchun zarur bo'lgan va yo'nalish bo'yicha ta'lim standarti talab qilgan bilimlar, ko'nikmalar va tajribalar darajasini ta'minlashni o'rgatadi.

XXI asr misli ko'rilmagan tezkor gullab-yashnash asri bo'layapti. Bunda axborotlarsiz ishlab chiqarish rivojlanishini tasavvur etib bo'lmaydi. Bu, kompyuterlar va axborot tizimlari, mahalliy va global tarmoqlar, internetning umumjaxon tarmog'i, multimediali texnologiyalar va xokazolarni o'z ichiga oladi.

O'zbekistonda hozirda eng asosiy va dolzarb masalalardan biri hisoblangan sifat tushunchasi va uni ta'minlashning boshqarilishini axborot texnologiyalari yordamida tashkil etish asosiy vazifalardan biri hisoblanadi.

?Ishlab chiqarishni boshqarishning ajralmas qismi sifatida sifatni boshqarishning muhim prinsiplariga nimalar kiradi?

Mahsulot ishlab chiqarishni boshqarishning ajralmas qismi sifatida sifatni boshqarishning muhim prinsiplari quyidagilardan iborat:

- mahsulot sifatini oshirish: rejililigi, ishlab chiqarish va boshqarishni samaradorligi;
- hamma turdagi ishlarni maksimal standartlashtirish.
- mahsulot hayotiy siklining hamma bosqichlarida mahsulot sifatiga ta'siri.

Axborot ta'minoti - axborot tizimlarida ma'lumotlar bazasini yaratishining tasniflash va kodlashtirish, hujjatlashtirishning bir xil tartibga keltirilgan tizimlarini

ichiga olgan axborotni joylashtirish va tashkil qilish bo'yicha uslublar va vositalar yig'indisidir. Qabul qilinadigan boshqaruv qarorlarning ishonchliligi va sifati ko'p jihatdan ishlab chiqilgan axborot ta'minoti sifatiga ham bog'liqdir.

Dasturiy ta'minot-kompyuter texnikasi vositasida ma'lumotlarni qayta ishlash tizimini yaratish va foydalanish dasturiy vositalari yig'indisidir. Dasturiy ta'minot tarkibiga bazaviy va amaliy dasturiy mahsulotlar kiradi.

5.3. Sifat menejmenti tizimi jarayonlarini tavsiflashda kompyuter texnologiyalar konsepsiyasidan foydalanish

?Sifat menejmenti tizimi jarayonlarida kompyuter texnologiyalar konsepsiyasining ahamiyati qanday?

O'zbekiston Respublikasi informatika va hisoblash texnikasi yo'nalishida jahon darajasidagi ilmiy maktablar yaratgani, ularda tadqiqotlar muvaffaqiyatli olib borilayotganligi bilan shartli ravishda faxrlana oladi.

Informatikaning inson faoliyati mustaqil sohasi sifatida ajralib chiqishi birinchi navbatda kompyuter texnikasi rivojlanishi bilan bog'liq. Bunda asosiy xizmat mikroprocessor texnikasiga to'g'ri keladi.

Informatikani tor ma'noda uch o'zaro aloqador qismlar - texnik vositalar (hardware), dasturiy vositalar (software) va algoritmik vositalar (brainware) sifatida tasavvur etish mumkin. O'z navbatida informatikani ham umuman, ham qismlari bo'yicha turli jihatlardan: xalq xo'jaligi tarmog'i, fundamental fan, amaliy fan sohasi sifatida ko'rib chiqish mumkin.

Milliy axborot hisoblash tarmog'i davlat aloqa tizimi negizida ishlaydigan va yagona o'rnatilgan protokollarga rioya qilish asosiga qurilgan davlat va idoraviy xususiyatga ega axborot hisoblash tarmoqlarini mujassamlashganligini o'zida namoyon etuvchi ochiq tizim sifatida yaratilishi lozim.

5.4 Sifat menejmenti tizimida ma'lumotlar bazasini Microsoft Access dasturida yaratish

Axborot tizimlarida ma'lumotlar bazasini yaratishni tasniflash va kodlashtirish, hujjatlashtirishning bir xil tartibga keltirilgan tizimlarini ichiga olgan axborotni joylashtirish va tashkil qilish bo'yicha uslublar va vositalar yig'indisi axborot ta'minotini tashkil qiladi. Qabul qilinadigan boshqaruv qarorlarining ishonchliligi va sifati ko'p jihatdan ishlab chiqilgan axborot ta'minoti, ma'lumotlar bazasi va sifatiga bog'liq bo'ladi.

?Sifat menejmenti tizimida ma'lumotlar bazasini yaratish samaradorligi nimadan iborat?

Sifatni boshqarishda dasturiy ta'minot kompyuter texnikasi vositasida ma'lumotni qayta ishlash va dasturiy ta'minlash ma'lumotlari yig'indisi hisoblanadi. Dasturiy ta'minotga bazaviy va amaliy ishlanmalar yig'indisi kiradi.

Sifat boshqaruvida ma'lumotlar bazasi ustida ish olib borish murakkab bo'lib, uning arxitekturasi bilan ishlash talab qilinadi.

Axborot – qabul qilish, uzaytirish, ishlash va foydalanish ob'yekti bo'lib xizmat qiladigan istalgan voqea, jarayon to'g'risidagi bildirish hisoblanadi.

Ma'lumot – ma'lum bir shaklda qayd qilingan qayta ishlash, saqlash va uzatish uchun yaroqli xabarga aytiladi.

Ma'lumotlar bazasi – axborotlar tizimining eng muhim tarkibiy qismi bo'lib, ma'lumotlar bazasini boshqarish tizimi vositalari orqali mashina “tashuvchi” da hosil qilingan ma'lumotlar yig'indisidir. Ma'lumotlar bazasida saqlanayotgan ma'lumotlarni minimal takrorlash orqali mantiqiy bog'langan ma'lumotlarning qo'shilishi ta'minlanadi. Ma'lumotlar bazasi o'zaro bog'langan ob'yektlarning ba'zi mantiqiy modelini aks ettiradi. Bu ob'yektlar aniq predmet sohasini o'zida namoyon etadi. Ma'lumotlar bazasi – ma'lumotlar bazasini boshqaruv tizimida ta'minlanadigan model va ma'lumotlar tuzilmalariga muvofiq tashkil etiladi.

5.4.1. Ma'lumotlar ombori va uni boshqarish tizimi

Ma'lumotlar ombori deganda ma'lum bir ma'lumotlarni saqlab, zarur vaqtda xavfsizligini saqlab va kerakli vaqtda olishni ustida qayta ishlashni ta'minlashi tushuniladi. Hozirda juda ko'plab ma'lumotlar bazalari yaratilgan. Masalan: kadrlar xaqida ma'lumot, telefon raqamlari, mahsulot kodlari xaqidagi ma'lumotlar bazalari shakllantirilgan.

Ma'lumotlar bazasini boshqaruv tizimida ko'plab foydalanuvchilar tomonidan ma'lumotlar bazasini yaratish unga qo'shimcha ma'lumotlar bazasini birgalikda ishlatish uchun zarur bo'lgan dasturlar majmuidir.

?MB boshqaruv tizimini asosiy tarkibiy qismlari nimalardan iborat?

Ma'lumotlar bazasining boshqaruv tizimini asosiy tarkibiy qismi ma'lumotlar bo'lsa, boshqa tarkibiy qismi foydalanuvchilardir.

Ma'lumotlar bazasini boshqaruv tizimini yaratishda qo'yiladigan talablar:

- 1) Bajarilishi hozirjavoblik bilan foydalanuvchi so'roviga javob bera olishi.
- 2) Minimal takrorlanishi.

Ma'lumotlar bazasini boshqaruv tizimida ma'lumot iloji boricha kam takrorlanishi kerak, aks holda tizimda tezlikning susayishi sodir bo'ladi. Yaxlitlik ma'lumot iloji boricha o'zaro bog'liq holda almashinish kerak hamda foydalanish huquqiga ega bo'lishi kerak.

Iyerarxik model – daraxt ko'rinishidagi tuzilishga ega va pastki bosqichni yuqori bosqichga bo'ysunishining vertikal aloqasini aks ettiradi. Bu, kerakli axborotga kirishni, faqat barcha so'rovlar daraxt ko'rinishidagi tuzilishga ega bo'lgandagina yengillashtiradi.

Tarmoqli model – murakkab bo'linadi va iyerarxik modeldan gorizontal aloqalarning mavjudligi bilan farqlanadi. Bu aloqalarning yo'nalishlari bir belgili bo'lmaydi, bu esa model va ma'lumotlar bazasini boshqaruv tizimini murakkablashtiradi.

Relyasion model – jadvallar yig'indisi ko'rinishida beriladi, ular ustida relyasion algebra atamalarida shakllanadigan operasiyalar bajariladi. Modelning

afzalligi uning qo‘llab quvvatlashning zamonaviy qurollangan vositalarining nisbatan oddiyliigi, ixchamligi – ma’lumotlar tuzilishi keskinligi va ishlashining sifatli va tezligi ma’lumotlar bazasining miqdoriga bog‘liqligida. Hozirgi vaqtda relyasion modellar keng tarqalgan. Ularda barcha tarkibiy qismlar o‘zaro belgilangan munosabatlar bilan bog‘langan. Modelning har bir turi o‘zining afzalliklari va kamchiliklariga ega. Uni tuzilishini tushunishning osonligi relyasion modelning asosiy afzalliklaridan biri hisoblanadi.

Assess dasturining asosiy qulayliklaridan uni ishlatishda malakali foydalanuvchi bo‘lishi shart emasligi, dasturni alohida o‘rnatish zarur bo‘lmasligi.

?Microsoft Assess dasturida MB ni yaratishda qanday imkoniyatlarga ega?

Assess da sifatni boshqarishda ma’lumotlar bilan ishlash uchun ma’lumotlar bazasining prosessorlaridan, interfeysni tez qurish vositalari (shakllar va hisobotlarning konstruktorlari) dan, kirish va chiqish ma’lumotlar bilan manipulyasiyalar qilish ob‘yektlari «Таблицы» (Jadvallar), «Запросы» (So‘rovlar), «Формы» (Shakllar), «Отчеты» (Hisobotlar), «Макросы» (Makroslar), «Модули» (Modullar)laridan foydalaniladi.

Ularning har biri haqida qisqacha to‘xtalib o‘tamiz:

1. «Таблицы» (Jadvallar) – Ma’lumotlar omborining asosiy ob‘yekti. Unda ma’lumotlar saqlanadi.

2. «Запросы» (So‘rovlar) – bu ob‘yekt ma’lumotlarga ishlov berish, jumladan, ularni saralash, ajratish, birlashtirish, o‘zgartirish kabi vazifalarni bajarishga mo‘ljallangan.

3. «Формы» (Shakllar) – bu ob‘yekt ma’lumotlarni tartibli ravishda oson kiritish yoki kiritilganlarni ko‘rib chiqish imkonini beradi. Shakl tuzilishi bir qancha matnli maydonlar, tugmalardan iborat bo‘lishi mumkin.

4. «Отчеты» (Xisobotlar) – bu ob‘yekt yordamida saralangan ma’lumotlar qulay va ko‘rgazmali ravishda qog‘ozga chop etiladi.

5. «MakrosЫ» (Makroslar) – makrobuyruqlardan iborat ob’yeckt. Murakkab va tez-tez murojaat qilinadigan amallarni bitta makrosga guruhlab, unga ajratilgan tugmacha belgilanadi va ana shu amallarni bajarish o‘rniga ushbu tugmacha bosiladi. Bunda amallar bajarish tezligi oshadi.

6. «Moduli» (Modullar) - Microsoft Assess dasturining imkoniyatini oshirish maqsadida ichki Visual Basis tilida yozilgan dasturlarni o‘z ichiga oluvchi ob’yeckt.

5.4.2. Sifat menejmenti tizimida ma’lumotlar bazasini boshqarish (jadval, forma va hisobot tushunchasi).

Axborot texnologiyalarning rivojlanishi va axborot oqimlarining tobora ortib borishi, ma’lumotlarning tez o‘zgarishi kabi holatlar, insoniyatni bu ma’lumotlarni o‘z va vaqtida qayta ishlash choralarini qidirib topishga undaydi. Ma’lumotlarni saqlash, uzatish va qayta ishlash uchun **ma’lumotlar bazasi (MB)** ni yaratish, so‘ngra undan keng foydalanish bugungi kunda dolzarb muammo bo‘lib qolmoqda.

Ma’lumotlar bazasi deganda ma’lum bir turdagi ma’lumotlarni saqlab, ularni xavfsizlik bilan ta’minlovchi va zarur vaqtda kerakli ma’lumotni olishni ta’minlash tushuniladi. Hozirgi vaqtda juda ko‘p turdagi ma’lumotlar bazalari yaratilgan bo‘lib bularga misol qilib kadrlar haqida ma’lumotni saqlovchi, telefon raqamlari haqidagi ma’lumotlarni saqlovchi va boshqa turdagi bazalar shakllangan.

5.4.3. Ma’lumotlar bazasining tuzilishi

Shuni qayd qilish lozimki, MBni yaratishda ikkita muhim shartni hisobga olmoq zarur:

– ma’lumotlarning turi va ko‘rinishi ularni qo‘llaydigan dasturlarga bog‘liq bo‘lmasligi lozim, ya’ni MBga yangi ma’lumotlarni kiritganda yoki ma’lumotlar turini o‘zgartirganda, dasturlarni o‘zgartirish talab etilmasligi lozim;

– MBdagi kerakli ma’lumotni bilish yoki izlash uchun biror dastur tuzishga hojat qolmasin.

Shuning uchun ham MBni tashkil etishda ma'lum qonun va qoidalarga amal qilish lozim. Bundan buyon **axborot** so'zini **ma'lumot** so'zidan farqlaymiz, ya'ni axborot so'zini umumiy tushuncha sifatida qabul qilib, ma'lumot deganda aniq bir belgilangan narsa yoki hodisa sifatlarini nazarda tutamiz.

Bugungi kunda ma'lumotlarni eng ishonchli saqlaydigan vositalardan biri hozirgi zamon kompyuterlaridir. Kompyuterlarda saqlanadigan MB maxsus formatga ega bo'lgan muayyan tuzshshali fayl demakdir. Kompyuter xotirasida har bir fayl **yozuv** deb ataladigan bir xil turdagi qismlardan iborat bo'ladi. Yozuv - o'zaro bog'langan ma'lumotlarning bir qismidir. Fayldagi yozuvlar soni qaralayotgan ma'lumotning o'lchoviga bog'liq. Har bir yozuv esa **maydon** deb ataladigan bo'laklardan tashkil topadi. Maydon ma'lumotlarning qisqa to'plamidan iborat bo'lishi lozim. Har bir maydon o'zi ifodalaydigan ma'lumotlariga ko'ra, biror nomga ega bo'ladi. Fikrimizni misol bilan ifodalashga harakat qilamiz.

Masalan, biror korxoanda aniq ishlab chiqarilayotgan mahsulotlar to'g'risidagi ma'lumotlar keltirilgan quyidagi jadvalni ko'raylik:

Mahsulot turi	Mahsulot nomi	Ishlab chiqarilgan sanasi	Syex	Saqlash joyi	Tavsiflari
Fiting	Fiting PVX 20	02.10.2013	№1	Omborda	Metal va PVX kompozit materilli diamteri 20 mm, 12 karobkada
Quvur	Oqva suv quvuri 150	15.09.2013	№2	Syex omborida	PVX diametri 150 mm, 6 m. 12 dona
Shlang	Sovuq suv uchun 20	31.08.2013	№3	Omborda	Dala sug'orish ishlari uchun mo'ljallangan diametri 20 mm, 1 o'ram.

Hisobotlar tashkil qilish

Hisobot—bu natijalar aks etgan qog‘ozli hujjat demakdir. MB muloqot oynasida **Otchyot** ni tanlab **Sozdat** tugmasini bossak, hisobotlarni yaratish usullari hosil bo‘ladi.

Ekranda hosil bo‘lgan muloqot oynasida yangi hisobot tuzishning bir qator usullari taklif qilinadi:

Konstruktor — mustaqil ravishda yangi hisobot tuzish;

Master otchyotov — tanlangan maydonlar asosida avtomatik ravishda yangi hisobotlar tuzish;

Avtootchyot: v stolbes (ustun ko‘rinishida)— maydonlarni avtomatik ravishda bitta ustunga joylashtirgan holda hisobot tuzish;

Avtootchyot: lentochный — maydonlarni avtomatik ravishda lentasimon joylashtirilgan holda hisobotlar tuzish;

Master diagramm — diagrammalar asosida hisobotlar tuzish;

Pochtovыye nakleyki — pochta markalarini nashr qilish uchun formatlangan hisobotlar tuzish.

Hisobotlarni tuzish uchun ham xuddi formalar tuzishdagi kabi hisobotlarni tuzish usullaridan biri tanlangach, muloqot oynasining pastki qismida hisobot tuziluvchi jadval yoki so‘rov nomi ko‘rsatiladi.

Hisobot tuzilmasi

Xuddi forma kabi hisobot ham boshqarish elementlariga ega qismlardan tashkil topgan. Hisobot tuzilmasi besh qismdan iborat bo‘ladi: hisobot sarlavhasi; yuqori kolontitul; ma’lumotlar joylashgan joy; quyi kolontitul; hisobot eslatmasi.

/Odatda, hisobot tuzilmasi bilan tanishish uchun avtomatik ravishda hisobot tashkil qilib, uni **Konstruktor** tartibida ochish qulay. Bunda hisobot sarlavhasi umumiy sarlavhani chop etishni ta’minlaydi, yuqori kolontitul qismlari esa sarlavhaga tegishli kichik sarlavhachalarni ifodalaydi. Ma’lumotlar maydonida esa boshqaruv elementlari joylashtirilib, ular, asosan, ma’lumotlar bazasi maydonlari mazmunini

bildiradi. Quyi kolontitul qismida xuddi yuqori kolontitul kabi boshqarish elementlariga ega. Hisobot eslatmasida esa yordamchi axborotlar kiritiladi.

Tuzilgan jadval, so'rov, forma va hisobotlarni foydalanuvchiga kerakli holatda printerga chiqarish mumkin. Buning uchun kerakli ob'yektni tanlab olish, so'ngra asosiy menyuning fayl punktidan **Pechat** buyrug'iga kirish lozim.

Forma tuzilmasi

Formalar har xil usulda tashkil etilishi mumkin. Lekin bulardan eng qulayi bu Konstruktordir. Forma yaratish so'rov oynasida Konstruktorni tanlang va kerakli jadvalni pastki maydondan tanlab OK tugmasini bosning.

/Formalar tuzilmasi 3 qismdan iborat:

- forma sarlavhasi;
- ma'lumotlar beriladigan joy;
- eslatmalar satri.

Boshqarish elementlari, asosan, ma'lumotlar beriladigan joyda ifodalangan bo'ladi.

Boshqarish elementlari tagida tasvirning foni joylashib, u formaning ishchi maydonini ifodalaydi. Sichqoncha ni surish bilan bu o'lchamni o'zgartirish mumkin.

Shuni eslatish lozimki, ba'zan maydon nomi bilan ma'lumotlar joylashadigan oraliqqa yozuv kiritish mumkin.

Jadval tuzish

/Jadval tuzish — bu ma'lumotlarning o'ziga xos xususiyatlarini e'tiborga olgan holda uning maydonlarini ifodalash. Bu jarayon MB oynasida **Sozdat** tugmasini bosish bilan boshlanadi va ekranda rasmdagi muloqot oynasi paydo bo'ladi.

Bunda jadval tuzishning bir qator usullari taklif qilinadi: **1. Rejim tablisi** (Jadval tartibida). Bunda jadval tuzish oddiy mexanik usulda yaratiladi va ekranda formal nomlarda jadval maydonlari paydo bo'ladi: **Pole 1** (Maydon 1), **Pole 2** (Maydon 2), **Pole 3** (Maydon 3),... va standart matnli maydon turi akslanadi .

Jadval yaratishning **2.Konstruktor tartibini** tanlasak, u holda maydonlar nomi ularning turi va xossalari kabi parametrlarni kiritish mumkin bo'lgan muloqot oynasi paydo bo'ladi. Ushbu muloqot oynasida bu parametrlarning barchasi klaviatura yordamida qo'lda kiritiladi yoki keraksiz maydonlar olib tashlanadi, yoxud ba'zi maydonlarning turini o'zgartirish kabi amallarni bajarish mumkin bo'ladi.

/3. Master tablis (jadval ustasi)

bilan jadval tuzish. Jadval ustasi bilan ish yuritganda, ekranda hosil bo'lgan muloqot oynasida namunaviy jadvallar ro'yxati va bu jadvallarga mos bo'lgan jadval maydonlari foydalanuvchiga taklif etiladi. Foydalanuvchi bu muloqot oynasida mavjud bo'lgan ixtiyoriy jadval va uning maydonlarini tanlab olib (maydonlarning nomini o'zgartirishi mumkin) yangi jadval tuzishi mumkin. Bunda maydonlarning turi ham avtomatik ravishda maydon nomiga mos holda tanlanadi.

4. **Import** (Boshqa ma'lumotlar bazasi)dan jadvalni tanlash Bunda import qilinuvchi jadvalni tanlash uchun muloqot oynasida import qilinuvchi MB tanlab olinadi va undan foydalanuvchiga kerak bo'lgan maydon bo'yicha ma'lumotlar ajratib olinishi mumkin.

/

5. **Svyaz s tablisami** (Tashqi fayllardagi MB jadvallari bilan bog'lanish) orqali yangi jadvallar tuzish(bunda ma'lumotlar joriy bazada emas, bog'langan bazada o'zgaradi).

Bunda ham yuqoridagi kabi muloqot oynasida o'zaro aloqa o'rnatilishi zarur bo'lgan MB tanlab olinadi.

Sifat menejmenti tizimida ISOratnis dasturidan foydalanish

?Sifat menejmenti tizimida ISOratnis dasturidan foydalanilganda qanday imkonitlar va samaralarga erishiladi?

ISOratnis (ISOratnik) dasturi haqida. Oxirgi yillarda ishlab chiqarilayotgan mahsulot va xizmatlarning sifati kundan kunga yaxshilanib, respublikamiz barqaror iqtisodiy o'sishiga hissa qo'shib kelmoqda. Ishlab chiqarishni rag'batlantirish,

zamonaviy texnologiyalarni ommalashtirish maqsadida O‘zbekiston milliy standartlarni asosiy savdo hamkorlari standartlariga muvofiqlashtirish va xalqaro sertifikatlarni qo‘lga kiritgan kompaniyalarning sonini oshirish uchun choralar ko‘rmoqda.

Bu mavzu dolzarb mavzu bo‘lib, sifat tizimini, sifat tizimida ISOratnik dasturidan foydalanishga bag‘ishlanadi.

ISOratnik dasturi integrallashtirilgan menejment tizimini tashkil etish va qo‘llashda (sifat menejmenti tizimi, mehnat xavfsizligi tizimi, atrof-muhit himoyalash tizimi, oziq-ovqat mahsulotlari xavfsizligi tizimi, axborot xavfsizligi tizimi va boshqalar) ISO standartlaridan (9001:2008, 14001:2004, 18001:2007, 22000:2005, 13485:2003, 14971:2007, 27001:2005) foydalanilgan holda ishlatiladigan dasturdir.

Bu dastur hozirgi kunda keng tarqalgan bo‘lib, ko‘plab tashkilotlar undan, yoki ISOratnikka o‘xshash bo‘lgan dasturlarda foydalanilmoqdalar. ISOratnikning analoglaridan farqi quyidagi parametrlarida jamlangan. Bu dasturning 2 xil turi mavjud bo‘lib ular:

- **Web dastur.** Nisbatan yengil dastur bo‘lib, undan foydalanish unchalik ko‘p qiyinchilik tug‘dirmaydi. Bundan foydalanuvchilar faqatgina ISOratnik dasturining “Dokumenty” moduli bilan ishlay oladilar.

- **Lokal tizim uchun dastur.** Bu dastur nisbatan og‘ir bo‘lib, uning asosiy yutug‘i dasturga lokal tizimga bog‘langan har qanday kompyuterdan kirib foydalanish imkoniyati borligidadir. Bundan tashqari har xil foydalanuvchi uchun alohida parol bo‘ladi va dasturning istalgan modulidan foydalanish imkoniyati mavjud bo‘ladi.

Lokal tizimda foydalanishning 2 xil shakli mavjud:

1. “Muvofiqlashtiruvchi”

- Ma’lumotlar omboriga har qanday axborotni kiritishi, o‘zgartirishi va o‘chirib tashlay oladi;

- Foydalanuvchilarning tizimga kirish darajasini aniqlaydi;

2. “Foydalanuvchi”

- Faqat o‘qish maqsadlari uchun;
- Foydalanuvchining o‘zi javob beradigan jarayonlar xaqida ma’lumotlar

kiritishi mumkin.

ISOratnik dasturi 2 xil bazaviy variantda ishlab chiqariladi. Bular “ISO” va “HACCP”. “HACCP”- bu oziq-ovqat xavfsizligini boshqarish tizimi. Ularning 6 xil konfiguratsiyasi mavjud:

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

ISO – Ekonom konfiguratsiyasi ma’lumotlar bazasida 200 tagacha hujjat bo‘ladi.

ISO – MAX/ WEB da hujjatlar miqdori cheklanmagan.

HACCP – Ekonom varianti “NASSR”, “Dokumenty”, “Treningi”, va “Audit” modullaridan tashkil topgan.

?ISOratnikning modullarga bo‘lingani va ularning bir-biridan mustaqilligi ular bilan ishlashda qanday qulayliklar tug‘diradi?

ISOratnik dasturi modullarga bo‘lingan dastur bo‘lib, u bilan ishlashda mehnat faoliyatining sohasiga qarab modullarni tanlab ishlash maqsadga muvofiqdir. Sifatni boshqarish, nazorat qilish va monitoring ko‘proq hujjatlar bilan ishlashga yo‘naltirilgan bo‘lib bu faoliyatni olib borish uchun ISOratnik dasturining “Dokumenty” modulini ishga tushirishning o‘zi yetadi.

Umuman olganda menejment tizimida yangi hujjat yaratish va uni joriy etish quyidagi bosqichlardan iborat:

1. Hujjat faylini yaratish (misol uchun, MS Word)
2. Hujjatni ish serveriga yuklash
3. Kelishish, hujjatni o‘rganish, tasdiqlash va javobgar shaxslarni tayyorlash.
4. Hujjatni menejment tizimiga joriy etish
5. Ishchilarni hujjat bilan tanishtirish
6. Rejali (rejasiz) hujjatni ko‘rib chiqish, o‘zgartirishlar kiritish
7. Ishchilarga hujjat o‘zgargani to‘g‘risida ma’lumot berish (e-mail yoki chop etilgan e’lon).
8. Hujjatni arxivga joylash.

ISOratnik dasturi bu kabi qiyin va ko‘p harajat jalb etishni taqazo qiladigan algoritmlardan voz kechib, tayyor shablonlar bilan ishlashni taklif etadi. Bu kabi shablonlarning mavjudligi ishning uzluksizligi va bir tizimligini kafolatlaydi.

ISOratnik dasturida yangi hujjat faylini yaratish quyidagi ko‘rinishda bo‘ladi:

Ichki hujjatlarning fayllari uchun ishlatish mumkin bo‘lgan shablonlar “Ustanovki” i “Tip” formasida keltirilgan. Shuning uchun har-bir foydalanuvchi, yangi tipdagihujjatni yaratish jarayonida shablon sifatida bitta hujjatni ishlatadi. Misol uchun instruksiyani yaratish uchun har doim «Instruction.dot» hujjat parametrlari ishlatiladi.

5.5. ISOratnik dasturida yangi hujjat yaratish.

Dastur bilan ishlash jarayonida u yangi hujjat yaratishning 2 xil usulini taklif etadi:

Birinchi usul, «Dokumenty» – «Ustanovki» - «Tip» buyruqlar ketma ketligidan foydalanib hujjatni chaqirish.

1. Bu yerda hujjat turini tanlash kerak, misol uchun “Rukovodstvo kachestva” (sifatni boshqarish)

1. Янги ҳужжат файлини яратиш

«ИСОратник» Хамма фойдаланувчиларга олдидан аниқланган файллар-шаблонларидан фойдаланиб тизимдаги янги ҳужжатлар файлини яратиш имконини беради. Бу эва қайта яратилган ички ҳужжатлар файллар форматини биржиллилик ва доимийлигини таъминлайди

Параметри системи документаци				
Тип	Статус	Действие	Раздел	Файлшаблон
Класс	Тип	Сред.действие	Файлшаблон	
Внешние	ГОСТ			
Внешние	Закон			
Внешние	Стандарт ИСО			
Внутренние	Блок-схема	12	flowchart.tif	
Внутренние	Запись	12	record.tif	
Внутренние	Инструкция	12	instruction.tif	
Внутренние	Привязь	12	code.tif	
Внутренние	Процедура	12	procedure.tif	
Внутренние	Руководство	12	manual.tif	
Внутренние	Спецификация	12	spec.tif	

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

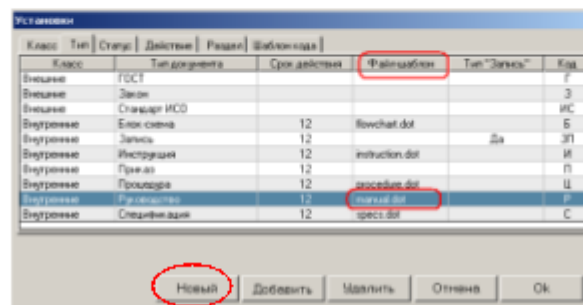
2. Bu turdagi hujjat uchun shablon fayli aniqlangan bo‘lishi kerak, «Instruction.dot»

3. “Новый” tugmasi bosilgach dastur shablon faylini chaqiradi “manual.dot”, bu shablon ichki hujjatlarning turiga va “Руководство качества” hujjatining tipiga to‘g‘ri keladi.

1. Янги ҳужжат файлини яратиш

Дастур янги ҳужжат файлини яратишнинг 2 хзил учулини таклиф қилади.

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



Ikkinchi usul, shablonni hujjatning asosiy formasidan chaqirish .

1. Asosiy formada tayyorlanishi rejalashtirilayotgan hujjat turini tanlash kerak:

- Misol uchun “Instruksiya” hujjatini tuzish kerak bo‘lsa asosiy formada “Instruksiya” turiga taaluqli hujjatni tanlash kerak.

- So‘ngra shu turdagi fayl uchun shablon aniqlangan bo‘lishi kerak.

2. “Новый” (yangi) tugmasini bosish

Paydo bo‘lgan “Fayl” menyusida dastur “Instruction.dot” shablonini chaqiradi va bu hujjat o‘z o‘rnida “Instruksiya” turidagi hujjat bo‘ladi.

So‘ngra foydalanuvchi hujjat loyihasini oxirigacha tuzib, o‘z kompyuterida saqlaydi va keyinchalik bu hujjat serverga yuklanib, qolgan ishchilar ishlashi va o‘rganishi (fikir mulohazalar eshitilib tasdiqlanadi. Uchun sharoit yaratiladi.

Dastur bu kabi imkoniyatlarni faqatgina avtorizasiyadan o‘tgan foydalanuvchilarga beradi, buning uchun quyidagi ketma-ketlikni amalga oshirish kerak “Spravochniki” – “Polzovateli”- “Avtorizasiya”.

Mahsulot sifatini boshqarish tizimi o‘z tarkibiga inson jamoalarini, texnikaviy qurilmalarni, moddiy vositalarni va kuchli axborot oqimini oladi. Mahsulot sifatini boshqarish o‘zida quyidagi boshqarish davrining umumlashgan lementlarini mujassamlashtiradi:

- Oldindan aytib berish va rejalashtirish;
- Ishlarni tashkil qilish;
- O‘zaro muvofiqlashtirish va tarbiyaga solish;
- Faol xarakterga keltirish va rag‘batlantirish;
- Nazorat, hisob – kitob va tahlil qilish.

Mahsulot sifatini boshqarish tizimidagi boshqarish jarayonlari 2 guruxga bo‘linadi:

1. Ishlab chiqarish tizimni deyarli yuqori darajada o‘tkazuvchi (mahsulotning deyarli yuqori texnikaviy va sifatni yaratish va o‘zlashtirishni ta‘minlovchi);

2. Ishlab chiqarish tizimidagi turg'unlikni ushlab turish va o'zlashtirilgan mahsulot ishlab chiqarilishini rejalashtiruvchi sifat darajasida ta'minlash.

Mahsulot sifatini boshqarish jarayonini boshqarishning umumiy nazariyasiga binoan quyidagi ishlardan tashkil topadi:

- Boshqarish rejasini ishlab chiqish;
- Mahsulot sifatini oshirishni rejalashtirish;
- Mahsulot sifatiga ta'sir etuvchi har qanday ob'yekt (buyum, jarayon)ning xolati haqida axborotlar olish va tahlil qilish;
- Sifatni boshqarish bo'yicha qaror qabul qilish va ob'yektga ta'sir etish usulini tayyorlash;
- Ta'sir etmaydigan, boshqaruvchi ko'rsatmalar berish;
- Ta'sir etadigan boshqaruvchi ko'rsatmalar berish natijasida ob'yektdagi sifatning o'zgarishi haqidagi olish va tahlili qilish.

Xulosa qilib shuni aytish mumkinki, axborot texnologiyalari rivojlangan XXI asrda mahsulotlar va xizmatlarning sifati va xavfsizligiga yuqori talablar qo'yilmoqda. Albatta bu talablarga javob bera oladigan mahsulotlarni ishlab chiqarish uchun zamonaviy texnologiyalar va dasturlardan to'g'ri foydalana olishimiz kerak.

Mehnat faoliyatining sohalariga qarab ISOratnik dasturi modullaridan foydalanishimiz mumkin. ISOratnik dasturi qiyin va ko'p xarakat talab qiladigan algoritmlarda voz kechib, tayyor shablonlar bilan ishlashni taklif etadi.

V. KEYSLAR BANKI

1-Keys: Korxonalarda halqaro standart talablariga muvofiq sifat tizimlarining joriy etilishi raqobat muhitida korxonalar yutug'ining kafolati xisoblanadi va korxonalar tomonidan ishlab chiqarilayotgan mahsulotlar raqobatbardoshligini oshirishga va iste'molchilarni sifatli va ekologik xavfsiz mahsulotlar bilan ta'minlash imkonini beradi. Bu borada sifat menejmenti tizimi tamoyillari qo'llash orqali yaxshi samaraga erishish mumkin. Tashkilot o'zining iste'molchilariga tobe bo'ladi va

shuning uchun ularning joriy va kelgusidaga ehtiyojlarini tushunishi va ularning talablarini bajarishi va kutganlariga erishishini ta'minashi lozim. Sifat menejmenti tizimining "Iste'molchiga mo'ljallab ish qilish" tamoyili (*O'z DSt ISO 9000*)ga asosan ishlab chiqarish korxonalarida qanday vazifalarni ko'rib chiqish lozim. Aynan shu tamoiil asosida ishlab chiqarish korxonalaridagi muommolarni aniqlash hamda va uni yechimini topishda o'z takliflaringizni kiriting.

Keysni amalga oshirish bosqichlari

Bosqichlar	Topshiriqlar
1-bosqich	Taqdim etilgan aniq vaziyatlar bilan tanishib chiqing. Muammoli vaziyat mazmuniga alohida e'tibor qarating. Muammoli vaziyat qanday masalani hal etishga bag'ishlanganligini aniqlang.
2-bosqich	Keysdagi asosiy va kichik muammolarni aniqlang. O'z fikringizni guruh bilan o'rtoqlashing. Muammoni belgilashda isbot va dalillarga tayaning. Keys matnidagi hech bir fikrni e'tibordan chetda qoldirmang.
3-bosqich	Guruh bilan birgalikda muammo yechimini toping. Muammoga doir yechim bir necha variantda bo'lishi ham mumkin. Shu bilan birga siz topgan yechim qanday natijaga olib kelishi mumkinligini ham aniqlang.
4-bosqich	Guruh bilan birgalikda keys yechimiga doir taqdimotni tayyorlang. Taqdimotni tayyorlashda sizga taqdim etilgan javdalga asoslaning. Taqdimotni tayyorlash jarayonida aniqlik, fikrning ixcham bo'lishi tamoyillariga rioya qiling

2-Keys: Iste'molchilarga ularni ehtiyojini va istagini qondirishi xususiyatlari mavjud bo'lgan mahsulot kerak. Bu ehtiyoj va istaklar odatda iste'molchilar talablari bo'lib hisoblanadi va mahsulotning texnikaviy shartlarida namoyon bo'ladi. Talablarni tashkilotning o'zi yoki iste'molchilarning kontraktlarida o'rnatilgan bo'lishi mumkin. Ixtiyoriy holda ham mahsulot maqbulligini yakuniy natijada iste'molchi o'rnatadi. Korxonada sifat menejment tizimini qo'llashda iste'molchilar talablarini inobatga olmagan holda ishlarni tashkil etish yoki faoliyat yuritish korxonaning kelgusidagi faoliyatiga qanday salbiy ta'sir ko'rsatish mumkinligi haqida tahliliy fikrlaringizni bildiring.

Keysni amalga oshirish bosqichlari

Bosqichlar	Topshiriqlar
1-bosqich	Keys bilan tanishib chiqing. Muammoli vaziyat mazmuniga alohida e'tibor qarating. Muammoli vaziyat qanday masalani hal etishga bag'ishlanganligini aniqlang.
2-bosqich	Xar qanday korxonaning farovonligi ishlab chiqarayotgan mahsulotni ishlatilish hajmiga, ya'ni iste'molchilar o'ylagan (kutgan) va bu mahsulot ehtiyojlarni qondira olish hususiyatlari bo'yicha takliflaringizni

	bildiring.
3-bosqich	Iste'molchilarning qoniqqanligi baholanadi va o'lchanadi, zaruriy holatlarda tuzatish harakatlarini tanlash mexanizmi sifat tizimida tarkib topishi lozim. Iste'molchilarning ayni vaqtdagi va kutilayotgan ehtiyojlarini aniqlash va bu ehtiyojlarni ishlab chiqarish korxonasi to'laqonli qondirish masalasida qanday muommolar mavjudligi aniqlang va tahliliy yechim toping.
4-bosqich	Keys yechimi bo'yicha o'z fikr-mulohazangizni yozma ravishda yoriting va taqdim eting.

KEYSLI VAZIYATLAR

(O'quv mashg'ulotlarida foydalanish uchun tavsiya etiladi)

1-Keys: Ishlab chiqarish korxonalari yuqori samaradorlikka erishish uchun qaysi jihatlarga e'tibor qaratishi lozim. Muammo yechimini izlab toping va takliflar kiriting.

Sizning fikringizcha bu muammoni hal qilishning qanday yo'li yoki yo'llari mavjud? O'z fikringizni bildiring.

2-keys: Bir qancha sifat tizimini sertifikatlashtirishda qatnashgan ekspertlar tahlillari asosida, ISO 9000 seriyasi bo'yicha sifat tizimini joriy qilgan korxonalar ishlash samaradorligi, joriy qilmaganlarga qaraganda 2-3 marta yuqori deb xulosa qilishgan. Siz bu statistik natijani qanday izohlaysiz, nima uchun samaradorlik bu darajada yuqori ko'rsatgich bilan baholanganligini izohlang.

Ishlab chiqarish korxonasi misolida tshuntiring. O'z fikringizni bildiring.

VI. GLOSSARIY

Termin	O‘zbek tilidagi sharhi	Ingliz tilidagi sharhi
xalqaro standart international standard	standartlashtirish bo‘yicha xalqaro tashkilot doirasida qabul qilingan standart;	- a standard adopted within the framework of an international standardization organization;
Menedjment tizim Management system	Siyosat va maqsadlarni ishlab chiqish va bu maqsadlarga erishish tizimi.	A system for developing policies and goals and achieving those goals
Sifat Quality	Xususiy tavsif majmuining talablarga muvofiq darajasi	The degree to which a set of specific descriptions meets the requirements
Sifat bo‘yicha qo‘llanma Quality Guide	Tashkilotning sifat menejmenti tizimini aniqlovchi hujjat.	Document defining the quality management system of the organization.
Sifat menedjmenti Quality management	Tashkilotga sifat jihatdan rahbarlik qilish va uni boshqarish bo‘yicha o‘zaro muvofiqlashtirilgan faoliyat.	
Sifat menedjmenti tizimi Quality management system	Tashkilotga rahbarlik qilish va boshqarish uchun sifatga taalluqli menejment tizimi.	A quality management system for guiding and managing an organization
Sifatni boshqarish	Sifat menedjmentining sifatga qo‘yladigan talablarni bajarishga qaratilgan qismi.	
Tashkilot Organization	Mas’uliyati, vakolati va o‘zaro munosabatlari taqsimlangan xodimlar guruhi va o‘zaro munosabatlarning zarur vositalari.	A group of employees with shared responsibilities, authority and relationships, and the necessary tools for interaction.
Sifat tizimi auditi Quality system audit	Tizimni belgilangan talablarga muvofiqligini aniklash uchun mo‘ljallangan.	Designed to determine if the system meets the specified requirements.
Kreativlik	Konstruktiv va ijodiy ishlash qobiliyati, qiziquvchanligini namoyon qilish, real maqsadni	

	quyish, asoslangan gipotezani taklif qilish boshqarish-tadqiqot masalalar uchun yangi metodik va metodolik usullarni samarali yechish.	
mintaqaviy yoki davlatlararo standart regional or interstate standard	- standartlashtirish sohasida mintaqaviy tashkilot doirasida qabul qilingan standart	standard adopted within the regional organization in the field of standardization
xorijiy mamlakatning standarti standard of a foreign country	xorijiy davlatning standartlashtirish bo'yicha vakolatli organi tomonidan qabul qilingan standart	a standard adopted by the competent authority for standardization of a foreign state
manfaatdor tomonlar stakeholders	manfaatdor tomonlar — Standartlarni qabul qilish va (yoki) ularni qo'llashdan manfaatdor bo'lgan mahsulotlarning (xizmatlarning) tegishli turlarini ishlab chiqaruvchi yoki iste'mol qiluvchi davlat va xo'jalik boshqaruvi organlari va boshqa tashkilotlar.	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.
Standartlashtirish bo'yicha texnik qo'mita (TQ) Technical Committee for Standardization	Standartlashtirish bo'yicha texnik qo'mita (TQ) — faoliyatning biriktirilgan sohasi bo'yicha milliy, mintaqaviy, davlatlararo va xalqaro standartlashtirish ishlarini amalga oshirish bo'yicha manfaatdor tomonlarning hamkorlik qilish shaklidir.	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.
O'lchash natijasi measurement result	O'lchash natijasida olingan ma'lumot, axborot. Obyekt to'g'risida ma'lumot bo'lib, obyekt xarakteristikalarini to'liq mazmun – mohiyatini aks ettiruvchi signallar yordamida uzatiladi	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.
Mahsulot sifati Product quality	Maxsulotning vazifasiga binoan muayan xossalar belgilaydigan xossalar yig'indisi tushuniladi.	Depending on the function of the product, a set of properties is defined that determines its suitability to meet certain needs.
Davlat standarti State standard	Davlatning milliy standartlashtirish organi tomonidan kabul kilingan va foydalanuvchilarning keng doirasi uchun mo'ljallangan standart.	A standard adopted by the national standardization body of the state and intended for a wide range of users
Davlatlararo standart Interstate standard	Davlatlararo standart - Mustaqil Davlatlar Xamdo'stligining Standartlashtirish, metrologiya va sertifikatlashtirish bo'yicha davlatlararo kengashi tomonidan kabul qilingan va Evroosiyo iktisodiy ittifoqi xududida ixtiyoriy ravishda qo'llaniladigan mintakaviy standart.	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.
Mahsulot parametri Product parameter	Mahsulot parametri – xar qanday xususiyatlarini yoki holatlarini miqdoriy ravishda tavsiflovchi mahsulot ko'rsatkichi.	A product parameter is a product indicator that quantitatively describes any feature or condition.
Sifat ko'rsatkichi QUALITY INDICATOR	Sifat ko'rsatkichi (mahsulot) - bu uning sifati bilan bog'lik bo'lgan va uni yaratish va ishlatish yoki iste'mol qilishning muayyan shartlarini belgilaydigan bir yoki bir nechta xususiyatlarning miqdoriy xarakteristikasi.	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.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO‘YXATI

Maxsus adabiyotlar

1. Abduvaliyev A.A., Latipov V.B., Umarov A.S., Alimov M.N., Boyko S.R., Xakimov O.Sh., Xvan V.I. Standartlashtirish, metrologiya, sertifikatlashtirish va sifat. O‘quv qo‘llanma. Toshkent, SMSITI, 2008 y.

2. Axmedov B.M., Ismatullayev P.R., Turayev Sh.A. Sertifikatlashtirish va sifatni boshqarish asoslari: 5521600 - "Metrologiya, standartlashtirish va sertifikatlashtirish" va 5524300 - "Mahsulot sifati menejmenti (mahsulot turlari bo‘yicha)" yo‘nalishlari bakalavriat talabalari uchun o‘quv qo‘llanma. O‘zR OO‘MTV; TDTU. - Toshkent, 2007. -233 B.

3. Ilyenkova S. D. "Upravleniye kachestvom", Moskva, "YUNITI", 1998 y.

4. Ismatullayev P.R., Maqsudov A.N., Abdullayev A.X., Axmedov B.M., A‘zamov A.A. «Metrologiya, standartlashtirish va sertifikatlashtirish», Toshkent, TDTU, 2000 y. 314 bet.

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

6. Ismatullayev P.R., Matyakubova P.M., Turayev Sh.A. "Standartlashtirish asoslari". Darslik. -T.: - 2019.

7. Ismatullayev P.R., Kodirova Sh.A., «Metrologiya asoslari», Darslik,-T.:2020.

8. Sergeyevev, A. G. "Standartizatsiya i sertifikatsiya: uchebnik i praktikum dlya SPO". —M.: Izdatelstvo Yurayt, 2018. -323 s

9. Pravikov Yu.M. "Metrologicheskaya ekspertiza texnicheskoy dokumentatsii: metodicheskiye ukazaniya k prakticheskim zanyatiyam. Ulyanovsk UIGTU, 2005.

10. Ismatullayev P.R., Axmedov B.M., Matyakubova P.M., Xamroqulov G‘.X., Turayev Sh.A.. Sifat menejmenti tizimi va uni sertifikatlashtirish. Darslik. - Toshkent 2014. – 550 b.

Internet saytlar

1. <http://edu.uz> – O‘zbekiston Respublikasi Oliy va o‘rta maxsus ta‘lim vazirligi
2. <http://lex.uz> – O‘zbekiston Respublikasi Qonun hujjatlari ma‘lumotlari milliy bazasi
3. <http://bimm.uz> – Oliy ta‘lim tizimi pedagog va rahbar kadrlarini qayta

tayyorlash va ularning malakasini oshirishni tashkil etish bosh ilmiy-metodik markazi

4. <http://ziyonet.uz> – Ta’lim portali Ziyonet

5. <http://natlib.uz> – Alisher Navoiy nomidagi O‘zbekiston Milliy kutubxonasi