



ТАШКИЛОТЛАРДА СИФАТ МЕНЕЖМЕНТИ ТИЗИМИ ВА УНИ ЖОРИЙ ЭТИШ МАСАЛАЛАРИ

Gafurova Dilnoza Sabirbayevna

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси ҳузуридаги

Бизнес ва тадбиркорлик олий мактаби тингловчиси

Жаҳоннинг иқтисодиёти ривожланган давлатлари тажрибасидан кўринадики, ҳар қандай мамлакатнинг тараққиёти унинг корхона ва ташкилотларида яратилаётган маҳсулотлар (ишлар ва хизматлар) сифатига бевосита боғлиқ. Сабаби ишлаб чиқилган маҳсулот (иш, хизмат)лар сифати юқори, нархи нисбатан паст, истеъмол қиймати арзон бўлса ушбу маҳсулот ёки хизматнинг рақобатбардошлиги нисбатан юқори бўлади.

Бугунги кунда республикамида рақамли иқтисодиётни шакллантириш ва ривожлантириш шароитида замонавий сифат менежменти тизимини ҳамда иқтисодиётнинг устувор тармоқ ва соҳаларида халқаро стандартларни жорий этиш бўйича илмий тадқиқотлар натижаларидан амалда самарали фойдаланиш муҳим вазифалардан ҳисобланади. Сабаби миллий маҳсулотлар рақобатбардошлигини таъминлаш ва уларнинг экспорт салоҳиятини ошириш бевосита маҳсулотлар сифати ва хавфсизлигини таъминлашга бевосита боғлиқ. Бу ўз навбатида нафақат ушбу маҳсулот, иш ёки хизмат тақдим этувчи субъектнинг балки, ушбу хўжалик юритувчи субъект жойлашган ҳудуд, ҳатто мамлакат миллий иқтисодиётнинг рақобатбардошлигини таъминлашда муҳим омил ҳисобланади.

Адабиётларда таъкидланишича замонавий жамиятда сифат тушунчаси кўпинча амалий (талабларни ва кутишларни қондириш) ва техник(талаблар ва кутишларлар билан боғлиқ бўлган объектлар тавсифи йиғиндиси) жиҳатлар сифатида қаралади. Ўрганишларнинг кўрсатишича, дастлаб сифатни бошқариш усуларини қўллаш саноат тармоғида кенг тарқалган. Аммо бугунги даврда ISO 9000 халқаро стандартлар сериясига мувофиқ сифатни бошқариш фалсафаси ва уни таъминлаш меъёрлари ишлаб чиқариш тармоқларидан ташқари хизматлар кўрсатиш соҳасига





кирувчи – соғлиқни сақлаш, туризм, таълим ва ҳ.к.ларда ҳам кенг қўлланилмоқда.

Сифат – бу мураккаб фалсафий, иқтисодий ва социал тушунча бўлиб, у кўплаб таърифлар орқали берилади. Масалан, буюк антик олим Аристотель сифатни предметлар орасидаги фарқлар, “яхши-ёмон” белгилари билан ажратиш деб тушунтирган бўлса, энциклопедик буюк олим Ибн Синонинг фикрича сифат тажрибага, таҳлилга, синтезга, умумлаштиришга асосланади. Мир Алишер Навоий сифат тушунчасини билим ва донолик каби тушунчалар билан боғлаган ҳолда кўриб чиққан. Немис олими Гегель сифат бу - нарсанинг биринчи навбатда ҳақиқий, аниқ мавжудлиги билан аниқланади, нарса сифатини йўқотиши билан у ўзлигини йўқотади, деб таърифлаган.

Умуман олганда, сифат менежменти тизими(СМТ) - сифатга умумий раҳбарлик қилиш учун зарур бўлган ташкилий тузилмалар, услублар, жараёнлар ва ресурсларнинг йиғиндиси ҳисобланади[3]. Ёки бўлмаса, сифат менежменти ташкилотни сифатга йўналтирилган тарзда бошқариш ва раҳбарлик қилиш бўйича мувофиқлаштирилган фаолиятдир[2].

Шундай қилиб, ҳар бир ташкилот сифат менежменти тизимини ташкил қилиш, зарур ресурслар билан таъминлаш ва бошқариш жараёнини қамраб олган комплекс тизим ҳисобланади.





1-расм. СМТнинг асосий компонентлари.

Амалиётда сифат менежментига бўлган ёндашувлар босқичларининг ва уни таъминлашда қўлланиладиган воситаларнинг йиллар мобайнида ривожланиб ва такомиллашиб борганлигини кўришимиз мумкин (1-жадвал). Замонавий СМТ TQM (Total Quality Menegement) тамойилларига асосланади. Ташкилот менежменти тизимининг турли хил қисмлари умумий элементларни қўллайдиган сифат менежменти тизими билан биргаликда интеграллашган бўлиши мумкин.

Ўзбекистонда давлат органлари фаолиятининг сифатини халқаро миқёсда эътироф этилган стандартлар даражасида яхшилаш жараёни ҳозирги вақтда ўрганиш ва тажриба-синов амалиётида амалга оширилмоқда. Стандартни жорий этиш ҳозирча санокли ташкилотларда яъни манзилли тарзда амалга оширилган ва ҳозирча фақат иккита давлат органида амалга оширилмоқда, улардан бири маҳаллий бошқарув органи ҳисобланади.

Шу билан бирга, бугунги кунда ушбу сифат менежменти тизимини давлат органларида қўллашда айрим муаммолар мавжуд. Булар бир





томондан дастлабки баҳолаш харажатлари, малакали ва профессионал кадрларни тайёрлаш, сертификациялаш, тажрибали ташқи консультант хизматидан фойдаланиш каби молиявий маблағлар билан боғлиқ муаммолар бўлса, иккинчи томондан тизимни тартибга соладиган норматив-ҳуқуқий ҳужжатни яратиш ва қабул қилиш билан боғлиқ масалаларга бўлинади. Мисол учун, Ўзбекистон Республикаси Маъмурий ислоҳотлар концепциясида сифат менежменти тизимини жорий қилиш давлат органлари бошқарувида ишни ташкил қилишнинг замонавий усулларида бири сифатида кўзда тутилган бўлсада, тизимни жорий этишга оид алоҳида норматив-ҳуқуқий ҳужжат қабул қилинмаган.

Шундай қилиб, Ўзбекистонда сифат менежменти тизимини миллий хусусиятларни ҳисобга олган ҳолда ишлаб чиқиш ва дастлабки босқичда ўз фаолиятининг сифатини яхшилашга кўпроқ муҳтож бўлган давлат органларида уни жорий этиш жараёнини бошлаш бугунги куннинг долзарб мавзуларидан ҳисобланади ва бу ўзининг самарасини беради.

Фойдаланилган адабиётлар

1. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2019 йил 24 апрелдаги “Ўзбекистон стандартлаштириш, метрология ва сертификатлаштириш агентлигининг фаолиятини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги 348 сонли қарори.

2. Мхитарян, Ю. И. Совершенствование бизнеса на основе оценки и управления качеством услуг / Ю. И. Мхитарян, В. С. Лагутин. М.: Интерэккомс, 191 с.

3. https://studwood.ru/749301/menedzhment/kontseptsiya_kachestva_krosbi 10. <https://uchebnik-online.com/123/1302.html>

