

**КОРХОНАЛАРДА МАҲСУЛОТ СИФАТИНИ НАЗОРАТ ҚИЛИШНИНГ УСУЛ
ВА ВОСИТАЛАРИ**

Махсудов Одилжон Хусанович

*Андижон Давлат педагогика институти “Математика ва информатика”
кафедраси ўқитувчиси*

Аннотация: *Сифат бошқаруви – аниқ бир корхона томонидан ишлаб чиқарилаётган маҳсулот ёки хизматларнинг сифатини яхшилаш учун тегишли мақсадлар қўйиш, мақсадларни амалга оширилиши учун лозим бўлган ишларни режалаштириш, белгиланган режаларни бажарилишини таъминлаш ва бажарилган ишларни назорат қилишга йўналтирилган фаолиятдир. Маҳсулотнинг сифати билан боғлиқ бўлган муаммоларни аниқлаш, сабабларини таҳлил қилиш ҳамда бартараф қилишга имкон яратувчи ахборотларни график тарзда тасвирлашга асосланган ва фойдаланиш учун қулай бўлган бир қатор усуллар ва воситалар мавжуд бўлиб, улардан самарали фойдаланиш ҳар бир корхонанинг фаолиятига ижобий таъсир кўрсатади.*

Калит сўзлар: *сифат бошқаруви, сифатни бошқариш усуллари, диаграмма, гистограмма.*

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

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

Маҳсулот сифатини ошириш - жаҳондаги барча етакчи фирмалар учун хос бўлган иш йўналишидир.

Сифат менеджменти - бу корхона фаолиятининг асосий мақсадларини белгилашга, бажарилиши лозим бўлган ишларни режалаштиришга, ишлаб чиқариш воситалари ҳамда моддий ва меҳнат ресурслари таъминоти, назоратга, корхона томонидан ишлаб чиқарилаётган маҳсулотларнинг ва кўрсатилаётган хизматларнинг сифатини оширишга йўналтирилган фаолиятдир. Бунда корхонада ишлаб чиқарилаётган маҳсулотлар ва хизматларнинг сифатини бошқариш корхона доирасида ходимлар, моддий ва бошқа ресурслар иштирокида, ўзаро келишилган қоидалар ва шартлар доирасида амалга

оширилади. Қоидалар ва шартлар мижозларни эҳтиёжларини қондириш, фаолият самарадорлиги, юқори даромад, ташқи муҳитга мувофиқлик, қонунчиликка риоя қилиш каби омилларни ҳисобга олган ҳолда белгиланади.

Сифат бошқаруви ўзининг тарихий ривожланишида жараёнида бир неча босқичларни ўтаган:

1. 1960 йилларга қадар сифат бошқаруви тайёр маҳсулотни сифатини 100 %-ли тўла назорат қилишни кўзда тутган ва бу назорат асосан маҳсулот харидорга жўнатилаётган вақтда амалга оширилган.

2. 1960-1980 йиллар оралиғида маҳсулот сифатини назорат қилиш бирмунча кучайтирилган ва ишлаб чиқариш жараёнига киритилган. Бунда сифат назорати нафақат тайёр маҳсулотга, балки алоҳида деталлар ва ярим фабрикатларга ҳам қаратилган бўлиб, яроқсиз деталлар ўз вақтида аниқланиб, уларнинг камчиликлари бартараф этилган. Бу йилларда назорат жараёнига инсон омилининг таъсири аниқланиб, махсус рағбатлантириш орқали ишчиларнинг маҳсулот сифатига нисбатан масъулиятларини ошириш бўйича дастурлар ишлаб чиқилган.

3. 1980 йилларда асосий эътибор маҳсулот сифатини кўпёқлама назорат қилиш тизимига қаратилган бўлиб, у ўз таркибига маҳсулотни яратиш, ишлаб чиқаришни техник ва технологик жиҳатдан сошлаш ва назоратнинг бошқа кенг кўламли воситаларидан амалда фойдаланишни кўзда тутган чора-тадбирларни ўз ичига олган эди.

4. 1990 йиллардан бошлаб умумий сифат бошқаруви (TQM – Total Quality Menegment) ривожланиши билан сифатни назорат қилиш корхонанинг қандайдир алоҳида таркибий қисмининг эмас, балки ҳар бир ходимнинг вазифасига айлантирилди.

Сифат бошқаруви сифатни режалаштириш, уни ташкил этиш, юқори сифатни таъминлаш ва сифатни доимий ошириш каби таркибий қисмлардан иборат. Замонавий қарашларга кўра сифат бошқаруви қуйидаги элементлардан тузилган бўлади:

1. Корхонанинг сифат соҳасидаги сиёсати;
2. Режалаштириш тизими (сифатга билан боғлиқ мақсадларни қўйиш, зарур бўлган ресурслар билан таъминлаш ва ҳ.к.);
3. Сифат назоратини ташкил этиш жараёнининг модели (сифат билан боғлиқ жараёнларнинг тартиби ва кетма-кетлигини баён этиш, блок-схемалар, йўриқномалар ва бошқалар);
4. Назорат тизими (ишлаб чиқариш жараёнида иштирок этаётган ресурслар, ярим фабрикатлар, маҳсулотлар, жараёнлар ва бошқалар);
5. Мижозларни маҳсулотдан қаноат ҳосил қилишининг кузатиш мониторинг тизими;
6. Ички назорат тизими;
7. Ташқи назорат тизими (сертификатлаш ва бошқалар);

8. Маҳсулот сифати ҳақидаги маълумотларни тўплаш ва қайта ишлаш тизими;

9. Корхона раҳбарият томонидан маҳсулот сифатини таҳлил қилиш тизими;

10. Маҳсулот сифатини узлуксиз яхшилаб бориш тизими (нормувофикликларни аниқлаш, уни олдини олиш ва бартараф этиш);

11. Ташқи хом-ашё етказиб берувчилар билан алоқа қилиш тизими.

Сифат бошқаруви – аниқ бир корхона томонидан ишлаб чиқарилаётган маҳсулот ёки хизматларнинг сифатини яхшилаш учун тегишли мақсадлар қўйиш, мақсадларни амалга оширилиши учун лозим бўлган ишларни режалаштириш, белгиланган режаларни бажарилишини таъминлаш ва бажарилган ишларни назорат қилишга йўналтирилган фаолиятидир.

Аниқ бир корхонадаги сифат бошқарувининг тузилмаси, таркибий қисми ва усуллари у корхонанинг ҳажми, ихтисослашган йўналиши, тузилиши, ишлаб чиқариш маданияти, бошқарув усули, мақсадлари ва бошқа кўпгина омилларга боғлиқ. Шунга қарамай, бугунги кунда шаклланган ва бир қатор халқаро ISO 9000:2000 стандартларда акс эттирилган сифат бошқарувининг умумлаштирилган модели ҳақида сўз юритиш мумкин.

“Сифатни таъминлаш” тизимидан “Сифатни бошқариш” тизимига ўтиш хусусиятлари

Сифатни таъминлаш усулининг ўзига хос хусусиятилари		Сифатни бошқариш усулининг хусусиятлари
Сифат учун сифат бўйича мутахассис масъулдир	→	Сифат учун ҳар бир ходим масъулдир
Сифатни назорат қилиш бўлими	→	Сифатни бошқариш бўйича интеграллашган тизим
Сифатни бошқариш ишлаб чиқарилаётган маҳсулотга қаратилган	→	Сифатни бошқариш ишлаб чиқариш жараёнига қаратилган
Сифат назорати ишлаб чиқариш якунланганидан сўнг амалга оширилади	→	Сифат назорат ишлаб чиқариш жараёнининг барча босқичларида амалга оширилади
Яроқсиз маҳсулотни аниқлаш стратегияси	→	Яроқсиз маҳсулот ишлаб чиқилишини олдини олиш стратегияси
Сифатни бошқариш маъмурчилиги	→	Ҳар бир ходим ўзини ўзи назорат қилади
Яроқсиз маҳсулотни қайта ишлаш режаси	→	“Яроқсиз маҳсулотсиз” ишлаб чиқариш дастури
Маҳсулот сифатини сертификатлаш	→	Сифатга кенг қамровли қарашлар
Сифат талабларига риоя қилиш	→	Сифатни доимий узлуксиз равишда ошириб бориш

Маҳсулот сифатини назорат қилиш усуллари – бу маҳсулотнинг сифати билан боғлиқ бўлган муаммоларни аниқлаш, сабабларини таҳлил қилиш ҳамда бартараф қилишга имкон яратувчи ахборотларни график тарзда тасвирлашга асосланган ва фойдаланиш учун қулай бўлган воситалардан иборат. Улар,

одатда, ишлаб чиқариш корхоналарида математик ва статистик усуллардан фойдаланган ҳолда қайта ишланган миқдорий ва сонлар билан ифодаланган маълумотлардан фойдаланиш учун қўлланилади. Сифатни назорат қилишнинг 7 турдаги усулларидан маҳсулотдаги яроқсизликни аниқлаш ва унинг сабабларини таҳлил қилиш босқичларида фойдаланилади. Уларга қуйидаги усуллар киради:

1. Яроқсизликнинг йиғма картаси;
2. Гистограмма;
3. Сифатни бошқариш картаси;
4. Сабаб-оқибат диаграммаси;
5. Корреляциялар диаграммаси;
6. Парето диаграммаси;
7. Ақлий ҳужум.

Сифатни назорат қилиш усулларининг моҳияти

Яроқсизликнинг йиғма картаси – яроқсизликни турлари ва миқдори бўйича аниқлаш ҳамда ҳисобини олиб боришнинг оддий ва, шу билан бирга, кам ҳаражатли усулидир. Маҳсулотнинг кутилаётган яроқсизлик ҳолати ва унинг турлари жадвал кўринишида ифодаланиб, ҳар бир вазиятда маҳсулотнинг сифат кўрсаткичларидаги оғишлар жадвалдаги маълумотлар билан солиштириб борилади. Бунинг натижасида маҳсулот сифати стандарт талабларига қанчалик келиш ёки келмаслиги аниқланади.

Гистограмма – жадвал кўринишида берилган яроқсизлик ҳақидаги маълумотларни график тарзда ифодалаш усули бўлиб, у тасаввур қилиш қийин бўлган жадвал маълумотларини кўргазмали тасвирлаш ва бу орқали маълумотларнинг мазмун ва моҳиятини тўлақонли тушунишга имкон беради. Маълумотлар жадваллардан устунли диаграммаларга ўтказилади: ўлчашлар интервали гистограмманинг х-ўқида, яроқсизлик частотаси кўрсаткичлари эса у-ўқида тасвирланади. Гистограмма содир бўлаётган жараённи баҳолашга ва уни келажакда прогнозлашга ёрдам беради.

Сифатни бошқариш карталари – маҳсулот сифати билан боғлиқ бўлган тасодифий ҳодисаларни координалар системасида ифодалашдир. Ишлаб чиқариш жараёнида ишчиларнинг ўзлари мустақил равишда ихтиёрий маҳсулотни олиб, унинг сифат кўрсаткичларини сифатни бошқариш карталарига ёзиш орқали маҳсулот сифатини назорат қилиш имкониятига эга бўладилар.

Сабаб-оқибат диаграммаси (Ишикава диаграммаси) – маҳсулот сифати билан боғлиқ сабаблар ва улар олиб келадиган оқибатлар ўртасидаги алоқадорликни аниқлаш ва таҳлил қилишнинг график усулидир. Сабаб-оқибат диаграммаси маҳсулот сифати билан боғлиқ барча муаммоларни аниқлаш ва таҳлил учун зарур бўлиб, сифатга таъсир қилувчи 5 та асосий омилга эътибор қаратилади. Бу омиллар: инсон, асбоб-ускуна, ишлаб чиқариш усуллари, хом-ашё

ва материаллар, атроф муҳит. Бу 5 та омил ўз навбатида таркибий қисмлардан иборат бўлиб, таҳлил натижасида сифатга таъсир этувчи сабаблар янада конкретлаштирилади.

Корреляцион диаграмма – маҳсулот сифатига таъсир этувчи икки ёки ундан ортиқ ўзгарувчи омилларни статистик алоқадорлигини график тарзда ифодалаб беради. Бу усулда диаграмманинг бир нуқтасида сифатга таъсир этувчи икки омилнинг миқдор кўрсаткичлари биргаликда сифатга ижобий ёки салбий таъсир кўрсатиши таҳлил қилинади.

Парето диаграммаси – маҳсулот сифатидаги муаммоларнинг сабаблари кетма-кетлигини устунли диаграмма тарзида тасвирлаб беришга мўлжалланган сифатни баҳолаш усулдир. Яроқсизликни баҳолаш сифатга таъсир қилиш салмоғи ёки яроқсизликни бартараф этишга сарфланган ҳаражатларнинг суммасига қараб баҳоланади. Парето принципига кўра 20% яроқсизликлар тури 80% сифат бўйича муаммоларни келтириб чиқаради. Парето диаграммаларидан сифат билан боғлиқ муаммоларни ечиш кетма-кетлиги баҳолашда фойдаланиш кўл келади.

Ақлий хужум – сифат билан боғлиқ бўган муаммоларнинг ечимини топишга қаратилган ва гуруҳ таркибида олиб бориладиган усулдир. Ақлий хужумни ўтказишда бир қатор қоидаларга амал қилиш талаб этилади:

- Янги ғоя ва фикрларни илгари суришда ҳеч қандай танқидларга йўл қўйилмаслиги лозим;
- Дастлабки босқичда асосий эътибор ғоя ва фикрларнинг сифатига эмас, балки миқдорига қаратилади;
- Ғоя ва фикрларни илгари суришда фантазияга кенг имконият берилади;
- Илгари сурилган барча ғоя ва фикрлар ёзиб борилиши лозим.

Сифат бошқарувининг юқорида кўриб ўтилган 7 воситаларидан ташқари ҳозирда йирик илғор корхоналар томонидан яна бир қатор янги усул ва воситалари қўлланилиб келинмоқда. Уларга турдошлик ва алоқадорлик диаграммаси, тормоқланувчи диаграмма, матрицали диаграмма, кўрсаткичли диаграмма, дастурни амалга ошириш жараёни диаграммаси, матрицали маълумотларни таҳлил қилиш усули кабилар киради.

Ҳозирги кунда ҳам сифатни бошқариш амалиёти ривожланиб бормоқда ва уларнинг самарали натижаси асосида маҳсулот сифати билан боғлиқ янги халқаро стандартлар қабул қилинмоқда. Сифат бошқаруви жараёни ижобий натижаларга олиб келаётган усуллар билан бойитиб борилмоқда. Бошқарувни сифатга қаратилган йўналишида асосий эътибор “чиқиндисиз” ишлаб чиқаришга, ишлаб чиқариш жараёни реинжинингига, ахборот технологияларидан кенгроқ фойдаланишга, сифат иқтисоди тизимига, “билимларни бошқариш”га, лойиҳавий ёндошиш ва горизонтал алоқаларнинг муҳимлигини оширишга қаратилмоқда.

ФЙДАЛАНИЛГАН АДАБИЁТЛАР:

1. П.Р. Исматуллаев, В.М. Ахмедов, П.М. Матякубова, Ғ.Х. Хамроқулов, Ш.А. Тураев Сифат менеджменти тизими ва уни сертификатлаштириш: Дарслик. Тошкент: "Сано-стандарт", 2014.
2. В.И. Сырямкин, Н.Г. Филонов, Д.Н. Кузнецов Средства и методы управления качеством: Учебное пособие. Томск.:ИД-ТГУ, 2018.
3. Теория управления: Учебник/Под общ.ред.А.Л.Гапоненко и А.П.Панкрухина. Москва.:Изд. РАГС, 2003.
4. В.В. Ефимов Улучшение качества проектов и процессов: Учебное пособие. Ульяновск.:ИД-УлГТУ, 2004.