

**O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI
OLIY VA O'RTA MAXSUS TA'LIM VAZIRLIGI
NAVOIY KON-METALLURGIYA KOMBINATI
NAVOIY DAVLAT KONCHILIK INSTITUTI**



«MAHSULOT SIFATI VA SIFATNI BOSHQARISH»

fanidan

AMALIY MASHG'ULOTLARINI BAJARISH UCHUN

USLUBIY QO'LLANMA

NAVOIY_2019

Shomiyev J.O`Shermurodova M.F. “Mahsulot sifati va sifatni boshqarish”
fanidan amaliy mashg`ulotlarni bajarish bo`yicha uslubiy ko`rsatmalar-Navoiy
,NDKI 2019 yil 94 varoq

Ushbu uslubiy ko`rsatmalar “. “Mahsulot sifati va sifatni boshqarish” fanidan
amaliy mashg`ulotlarni bajarish jarayonida qo`llash uchun mo`ljallangan bo`lib,
mahsulot sifati, sifat ko`rsatkichlari, sifatni nazorat qilish va boshqarishning statistic
usullarini tadbiq qilish, SMT da ichki audit ularga qo`yiladigan talablar keltirilgan.

5310900-“Metrologiya, standartlashtirish va mahsulot sifati menejmenti
(sanoat)” yo`nalishi bakalavrlariga mo`ljallangan.

KIRISH

Hozirgi kunda mamlakat raqobatbardoshligi ko'p jihatdar ishlab chiqariladigan maxsulotlarning sifatiga bog'liq bo'lmoqda. Shu munosabat bilan "Sifat menejmenti" fanining amaliy ahamiyati mahsulot sifatini nazorat qilish, baholash va boshqarish bo'yicha ko'nikmalar hosil qilishdan iboratdir. Fanni o'qitishda mustaqil ravishda amaliy vaziyatlar va misollardan foydalanish, hayotda qo'llaniladigan usul va uslublarni talabalarga etkazish ularning malakaviy tayyorgarligini oshirishga yordam beradi. Ma'lumki qurilish maxsuloti sifatini boshqarishda sifatni nazorat qilish tartibi hamda uning natijalaridan foydalanish katta ahamiyatga ega. Ayniqsa, mahsulot sifatini baholashda miqdoriy usullarini o'zlashtirish bo'lajak mutaxassislar uchun asosiy vazifalardan hisoblanadi. Ular iqtisodiyotiga o'tishda mahsulotlar va xizmatlarning sifati masalasi korxonaning nufuzini, rivojini va ishlab chiqarilayotgan mahsulotlarining raqobatbardoshligini belgilovchi muhim omil hisoblanadi. Korxona va tashkilotlarda mahsulot sifatini boshqarish tizimh ravishda yo'lga qo'yilganligi va sifatni ta'minlash masalalari korxonaning doimiy siyosati darajasida ko'tarilishi bozorda o'zining muqim o'rniga ega bo'lish, strategik hamkorlik va iste'molchilar bilan faoliyat olib borishning garovi sanaladi.

Metrologiya, standartlashtirish va mahsulot sifati menedjmenti yo'nalishi bo'yicha mutaxassislar tayyorlashning bosh maqsadi tanlangan yo'nalish bo'yicha zamonaviy mutaxassis bo'lib, mustaqil ravishda yangi texnika va texnologiyalarni egallab olishga, butun dunyo bo'yicha tezkorlik bilan amalga oshirilayotgan bilim va tajriba sohalaridagi o'zgarishlarni tezda o'zlashtira oladigan, xodimlar o'rtasida liderlik (peshqadamlik) qobiliyatiga ega bo'ladigan va keng raqobatbardoshlik sharoitida faoliyat ko'rsata oladigan yangi zamon kadrlarini yetkazib berishdir.

O'zbekiston Respublikasining "Ta'lim to'g'risida" va "Kadrlar tayyorlash milliy dasturi to'g'risida"gi qonunlarini bajarish yuzasidan va mamlakatimiz iqtisodiyoti uchun ustivor hisoblangan sohalar bo'yicha oliy ma'lumotli yuqori malakali kadrlarni tayyorlash maqsadida 5310900-"Metrologiya, standartlashtirish va mahsulot sifati menejmenti (sanoat)" yo'nalishlari bo'yicha bakalavrlarni va 5A310902 - "Metrologiya, standartlashtirish va sifatni boshqarish (sanoat)", 5A310901 -"Tovarlar xavfsizligi va ularni sertifikatlash" va 5A310903 - "Mahsulot sifati menejmenti" mutaxassisliklaribo'yicha magistr akademik darajasiga ega mutaxassislar tayyorlanmoqda.Ushbu qo'llanma yuqorida keltirilgan yo'nalishlar va mutaxassisliklar bo'yicha ta'lim olayotgan talabalar bilim saviyasini oshirish, va amaliy ko'nikmalar hosil qilish va ta'lim muassasalarida ta'lim jarayoni sifatini ta'minlash uchun uslubiy ta'minot vazifasini o'taydi.

Amaliy mashg'ulot №1

Kirish. Mahsulot sifati va sifatni boshqarish sistemasi

Ishdan maqsad: Mahsulot sifati va sifatni boshqarish faniga kirish mavzuga oid asosiy atama va tushunchalar bilan tanishish. Mahsulot sifati va sifatni boshqarishga oid nazariy bilimlarni amaliy qo'llash ko'nikmasiga ega bo'lish

Nazariy ma'lumotlar

Sifat va sifatga bo'lgan munosabat ko'p asrlar davomida shakllanib kelgan. Sifat umum ehtiyojlar va ishlab chiqarish imkoniyatlarining o'sib borishi va ulami qonoatlantirish bo'yicha turli xil holatlarda rivojlangan. Vaqt o'tishi bilan va xususan oxirgi o'n yillikda sifatning mohiyati va rivojlanish jarayoni, uning parametrlari va unga yondashishlar hamda talablar keskin ravishda o'zgardi. Xalqaro ISO 9000 standarti lug'atida belgilanishicha,

sifat - bu mahsulot yoki xizmatlarga belgilangan talablarni yoki kutilayotgan ehtiyojlarni qondirish xususiyatini anglatadigan tavsiflari yig'indisidir.

Sifat ko'p asrlar davomida rivojlanib kelgan. Sifat umum ehtiyojlar va ishlab chiqarish imkoniyatlarining o'sib borishi va ularni qonoatlantirish bo'yicha turli xil holatlarda rivojlangan.

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. Mahsulot sifati va uni rivojlantirishga qaratilgan sifat to'garaklari.

“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.

SIFAT

iste'molchi ehtiyojlarini qondirilishi

ishlab chiqarish va mehnatni samaradorligi.

faoliyatni optimallashtirilishi

yuqori malakali xodimlar va yuqori texnologik qurilmalar

rivojlanishning uzoq muddatli jarayoni

mablag' joylashtirilishi

To'garakda ma'muriyatga tegishli muammolar ko'rilmaydi.

Ishni bajarish tartibi

- ❖ Mahsulot sifati ko'rsatkichlari tizimining tuzilishi bilan tanishish
- ❖ Mahsulot sifatini baholash koeffitsiyenti aniqlashning ekspert usullarini o'rganish.

Buning uchun ekspert guruhlarini tashkil etiladi. Mahsulot sifatini belgilab beruvchi jihatlari (rang)ni tanlab oling, har bir ekspert ranglar bo'yicha o'z baholarini beradi.

Mahsulot sifatini baholash koeffitsiyenti(MSBK) V_i quyidagi formula bilan aniqlanadi:

$$V_i = \frac{2(mn - \sum S_i)}{m(n - 1)}$$

Bu yerda:

m- ekspertlar soni

n- obyektidagi tekshiriladigan elementlar soni(sifat ko'rsatkichi)

$\sum S_i$ - i- ko'rsatkich uchun barcha ekspertlar qo'ygan ranglar yig'indisi

Ekspertlar fikrlarining muvofiqligi konkordatsiya koeffitsiyenti orqali aniqlanadi:

$$W = \frac{12 \sum (S_i - S_{o'rt})^2}{n^2(m^3 - m)}$$

Bu yerda rangning o'rtacha qiymati quyidagicha formula yordamida aniqlanadi:

$$S_{o'rt} = \frac{\sum S_i}{n}$$

$(S_i - S_{o'rt})^2$ - i- obyekt sifat ko'rsatkichining o'rtacha qiymatdan kvadratik og'ishi

Konkordatsiya koeffitsiyenti $0 < W < 1$ oralig'ida o'zgaradi. Agar $W = 1$ bo'lsa mutlaqo muvofiqlik, $W = 0$ bo'lsa, mutlaqo nomuvofiqlik deyiladi. Agar $W > 0.6$ bo'lsa, ekspertlar fikri mos deb hisoblanadi. Agarda

$W < 0.6$ bo'lsa ekspertlar fikri umumiy fikrdan kata farq qiladi deb topiladi va so'rovnoma qayta otkazilishi lozim.

Topshiriqlar

Topshiriq№1

5 ta ekspertlar tomonidan olib borilgan sifat tekshiruvi natijasi buyumning xossalari baholangan. Jadval ma'lumotlari asosida buyumning sifat ko'rsatkichi qiymati va konkordatsiya koeffisiyenti qiymatini aniqlang

Buyumning estetik xossalari	Ekspertlarning bergan bahosi					Mahsulot sifatini baholash koeffisiyenti V_i
	1	2	3	4	5	
Buyumning materiali	1	2	1	2	2	
Tashqi ko'rinishi	2	1	2	1	1	
Ichki qoplami	3	3	3	3	3	

Topshiriq№2

Berilgan 4 ta obyektning sifatini baholagan ekspertlar fikrlarining muvofiqligini aniqlang va tegishli xulosalarni chiqaring.

Ob'ektlar	Ekspertlarning bergan bahosi					Mahsulot sifatini baholash koeffisiyenti V_i	O'rtacha qiymatdan og'ish $(S_i - S_{cp})$	O'rtacha kvadratik og'ishish $(S_i - S_{cp})^2$
	1	2	3	4	5			
1.	4	4	4	4	3			
2.	3	3	2	3	4			
3.	2	2	1	2	2			
4.	1	1	3	1	1			

Topshiriq№3

1. Aniq tanlab olingan mahsulotning sifatini baholash uchun mahsus ekspert guruhi tuzing
2. Mahsulotlarning sifat ko'rsatlariga ekspertlar o'z baholarini bersinlar va shu asosida jadval to'ldiring
3. To'plangan ma'lumotlar asosida MSBK va konkordatsiya koeffisiyentlarini aniqlang

Savol va topshiriqlar

1. Sifat tushunchasiga ta'rif keltiring.
2. Xalqaro standartlar
3. Mahsulot sifati va raqobatbardoshligini ta'minlashda standartlashning roli va ahamiyati
4. Mahsulot sifat ko'rsatkichini aniqlashning ekspert usuli haqida gapirib bering.

Adabiyotlar ro`yxati

1. ГОСТ Р ИСО 9000–2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – Введ. 2009–09–10.
2. ГОСТ Р ИСО 9001–2008. Системы менеджмента качества. Требования.
3. ГОСТ Р ИСО 14001–2007. Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению. Введ. 2007–10–07. – М. : Издательство стандартов, 2007. – 33 с.
4. Адлер, Ю. П. Система экономики качества / Ю. П. Адлер, С. Е. Щепетова – М. : РИА «Стандарты и качество», 2005. – 183 с. 9. Аристов, О. В. Управление качеством : учебное пособие для вузов / О. В. Аристов – М. : ИНФРА-М, 2006. – 240 с.

Amaliy mashg'ulot №2

Mahsulot sifatining ko'rsatkichi.

Ishdan maqsad: Mahsulot sifatining ko'rsatkichlari haqida ma'lumotlar bilan tanishish. Mahsulot sifati va sifatni boshqarishga oid nazariy bilimlarni amaliy qo'llash ko'nikmasiga ega bo'lish.

Nazariy ma'lumotlar

Mahsulotning bir yoki bir necha xossa xususiyatlarining miqdoriy tavsifiga **sifat ko'rsatkichi** deyiladi. Sifat ko'rsatkichlarini tanlash – mahsulot sifati tarkibiga kiruvchi va uning sifati darajasini baxolashga imkon beruvchi mahsulot xususiyatlari miqdoriy tavsifining nomlarini aniqlashdir.

Xalq iste'moli tovarlarining sifatini nazorat qilish sifatining ijtimoiy, funksional, ishonchlilik, ergonometrik, estetik, ekologik, xavfsizlik kabi iste'mol ko'rsatkichlarini o'rganish zaruriyatini keltirib chiqaradi.

Zarurat tug'ilsa, tovarlarini sifatini baxolash va taxlil qilish iste'molchilarning talablarini xam xisobga olgan xolda amalga oshiriladi. Ijtimoiy ko'rsatkichlar maxsus ko'rsatkichlar guruxiga kiradi. Tovarlarni sifat ko'rsatkichlari va iste'mol xususiyatlariga ko'ra quyidagicha klassifikatsiyalanadi.

Sifat ko'rsatkichlarining nomlarini tanlashni asoslab berish quyidagilarni xisobga olgan xolda amalga oshiriladi:

- ❖ Mahsulotdan foydalanish shartlari va nima maqsadda ishlab chiqarilganligi
- ❖ Iste'molchi talablarining taxlili
- ❖ Mahsulot sifatini boshqarish masalalari
- ❖ Tavsiflanayotgan xususiyatlarning tarkibi va strukturasi
- ❖ Sifat ko'rsatkichlariga nisbatan qo'yilgan asosiy talablar

Ko'rsatkichlar guruhlar	
Ijtimoiy moxiyatiga ko'ra	Tovarlarni ishlab chiqarishi ijtimoiy zaruriyati, tovarning optimal assortimentiga mos kelishi, ma'naviy eskirishi
Funksional	Asosiy funksiyasini bajarishining takomillanishi, qo'llanishda universalligi, erdamchi operatsiyalar bajarishining takomillanishi
Ishonchlilik	Uzoq muddat ta'mirlanmasdan ishga yaroqli xolda, o'z tashqi ko'rinishini yo'qotmasligi turishi
Ergonometrik	Gigienik, antropometrik, fiziologik, psixofiziologik va psixologik
Ekologik	Tashqi muhitni ifloslantiradigan zararli chiqindilar bo'lishi

Estetik	Ko'zga tashlanuvchanlik, tashqi tuzilishining ratsional bo'lishi. Ishlab chiqarishni bajarilishi-ning mukammal bo'lishi, tovar ko'rinishining stabilligi
Iste'molning xavfsizligi	Himoya moslamalarining ishlab chiqarishda qo'llanilishidagi samaradorligi

Sifat ko'rsatkichi	
Tavsiflovchi xususiyatiga ko'ra	Birlik Kompleks
Ifodalanish usuliga ko'ra	Natural birlikdagi Qiymat birliklaridagi
Sifat darajasini baholashiga ko'ra	Baza Nisbiy
Bosqichlariga ko'ra	Bashorat etilayotgan Loyihalashtirilayotgan Ishlab chiqarish Ekspluatatsiya

Ishni bajarish tartibi

1. Mahsulot sifati ko'rsatkichlari tizimining tuzilishi bilan tanishish
2. Mahsulot sifatining klassifikatsiyasini shakllantirish
3. Tanlab olingan mahsulotning sifati qanday ko'rsatkichlar bilan baholanishini yozib chiqish:
 - Maishiy texnika vositasi(dazmol, mikser)
 - O'quv qurollari(yon daftar, qalamdon,)
 - Kiyim kechak mahsulotlari(komzul, kofta, poyafzal)

Nazorat savollari

1. Mahsulotning sifat ko'rsatkichlari qanday belgilari bo'yicha sinflanadi?
2. Mahsulotning ekologik sifat ko'rsatkichlaring ahamiyatini yoritib bering?
3. Mahsulotning texnologik sifat ko'rsatkichlarini qanday jihatlarni qamrab oladi?

Adabiyotlar ro'yxati

1. ГОСТ Р ИСО 9000–2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – Введ. 2009–09–10.
2. ГОСТ Р ИСО 9001–2008. Системы менеджмента качества. Требования.
3. ГОСТ Р ИСО 14001–2007. Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению. Введ. 2007–10–07. – М. : Издательство стандартов, 2007. – 33 с.

Amaliy mashg'ulot №3

Mahsulot sifati va sifatni boshqarish sistemasi

Ishdan maqsad: Mahsulot sifatni boshqarish sistemasi haqida ma'lumotlar bilan tanishish. Mahsulot sifati va sifatni boshqarishga oid nazariy bilimlarni amaliy qo'llash ko'nikmasiga ega bo'lish

Nazariy ma'lumotlar

Sifatni boshqarish va sertifikatlashtirish faoliyati iqtisodiyotning bir qancha sohalar va sanoatning barcha tarmoqlarida ishlab chiqarishdagi zamonaviylikni aks ettirish, texnologik jarayonlarni kompleks avtomatlashtirish, ishlab chiqarilayotgan turli mahsulotlarning sifati yuqori darajada, me'yoriy hujjatlaming 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 attestatsiyasilashi 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 umumiyligi va samaradorlinigi tahlil qilish orqali korxonaning texnik-iqtisodiy ko'rsatkichlarini baholash qulay afzalliklarni yuzaga keltiradi.

Sifat menejmenti tizimi va uni sertifikatlashtirish korxona va tashkilotlarda sifat menejmenti tizimini ishlab chiqish va joriy etilgan, menejmenti tizimlarini sertifikatlashtirish, audit o'tkazish, o'tkaziladigan va o'tkazilgan ichki audit natijalarini tahlil qilish natijalari asosida sifat menejmenti tizimi muvofiqligini baholash va tasdiqlash tartiblari, ishlab chiqarish rivojining tendensiyasi, istiqboli hamda respublikamizdagi ijtimoiy-iqtisodiy islohotlar natijalari va sertifikatlashtirish sohasidagi xalqaro, hududiy muammoilarning mahsulot sifati, uning raqobatbardoshligiga ta'siri masalalarini qamrab oladi.

Mahsulotlarni ishlab chiqarishda sifatni ta'minlash, mahsulot sifatini ta'minlashda sifat menejmenti tizimini joriy etib uni sertifikatlashtirish, ishlab chiqarilayotgan mahsulotlarni eksport usulohiyatini oshirish va korxona raqobatbardoshligi ta'minlashda muhim o'rin tutadi.

Ishlab chiqarishda sifat tizimini joriy qilish va uni sertifikatlashtirish orqali iqtisodiy samaradorlikka erishish, ishlab chiqarish texnologik jarayonlari uchun

sarflanadigan xarajatlarni kamaytirish sifatli boshqarishning dolzarb masalalari bo'lib hisoblanadi. Shu sababli ushbu fan asosiy ixtisoslik fani hisoblanib, ishlab chiqarish texnologik tizimining ajralmas bo'g'ini bo'lib hisoblanadi.

Sifat va sifatni boshqarish tizimi tushunchalari

Sifat tushunchasi va sifatga bo'lgan munosabat ko'p asrlar davomida shakllanib kelgan. Sifat umum ehtiyojlar va ishlab chiqarish imkoniyatlarining o'sib borishi va ularni qanoatlantirish bo'yicha turli xil holatlarda rivojlangan. Sifat tushunchasi ta'riflash evolyutsiyasi 3.1-jadvalda keltirilgan.

Vaqt o'tishi bilan va xususan oxirgi o'n yillikda sifatning mohiyati va rivojlanish jarayoni, uning parametrlari va unga yondashishlar hamda talablar keskin ravishda o'zgardi. Xalqaro ISO 9000 standarti lug'atida belgilanishicha, sifat - bu mahsulot yoki xizmatlarga belgilangan talablarni yoki kutilayotgan ehtiyojlarni qondirish xususiyatini anglatadigan tavsiflari yig'indisidir.

Ta'rif muallifi	Sifat tushunchasini ta'riflanishi
Aristotel	Narsalarni o'zaro farqlanishi. "yaxshi-yomon" alomatlarini bo'yicha solishtirish (nisbati)
Gegel (ermizning boshi XIX 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-4)ul) hieroglifi, shunday ekan sifat "yuqori klassli", "qimmat" tushunchalari bilan bir-biriga o'xshash.
Shuxard (1931 yil)	Sifatning ikkita jihati mavjud; - xolisona fizikaviy tavsifi, - subyektiv tomoni; qanchalik "yaxshi" narsa.
Isakova (1950)	Sifat iste'molchini haqiqatdan qanoatlantiradi
Djuran Dj.M.(1974)	Foydalanish uchun (qo'llanilishiga muvofiq) yaroqli. Sifat - mavjud iste'molchilarni qanoatlanganlik darajasidir. Sifatni amalga oshirish uchun ishlab chiqaruvchi iste'molchilarning talablarini bilishi 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.

Mahsulot sifati - korxona faoliyatining eng muhim ko'rsatkichi. Mahsulot sifatini oshirish muayyan darajada korxonaning bozor sharoitlarida yashab qolishi, ilmiy-texnika taraqqiyotining sur'atlari, ishlab chiqa-rish samaradorligining o'sishi, korxonada foydalaniladigan resurslarning barcha turlarini iqtisod qilishni belgilab beradi. Sifat tushunchasining aniq-iqtisodiy izohlari yetarli darajada ko'plab mavjuddir.

ISO 9000:2005 xalqaro standartiga muvofiq «sifat» - bu mahsulotning xossalari va tavsiflari majmui bo'lib, ular mahsulotga belgilangan yoki kutilayotgan ehtiyojlamini qondirish qobiliyatini baxsh etadi.

Xalqaro standart - sifatni, tovar qanday maqsadlarga mo'ljallangan bo'lsa, shu maqsadlarga mos bo'lishi uchun tovarga berilgan uning o'ziga xos xossalari, shakli, tashqi ko'rinishi va qo'llanish shartlarining majmui sifatida ta'riflaydi. Barcha bu elementlar sifatga qo'yiladigan talablar bilan belgilanadi, bu talablar loyihalash bosqichida buyumning texnik tavsiflari, konstruktorlik hujjatlari va texnikaviy shartlarda aks ettirilib, xom ashyo sifati, konstruktiv o'lchamlari, rang-tuslarning birligi, jilosi va hokazolarni ko'zda tutadi.

Ishni bajarish tartibi

1. Sifatni boshqarish raqobatchilikda korxona muvaffaqiyat qozonishining omili sifatida tahlil qilinib fikrlaringizni bayon eting.
2. Tovarning raqobatbardoshligi ko'rsatkichlarning uchta guruhi farqlab har biriga aniq misollar keltiring
3. Nazorat savollariga yozma javoblar tayyorlang.

Nazorat savollari

1. Sifat menejmenti va uni sertifikatlashtirishning vazifalarini hamda sifat atamasini tushuntiring.
2. Sifatni ta'riflashning qanday tarixiy evolyutsiyalari mavjud?
3. Sifat menejmenti tizimi nima va mahsulot atamasiga ta'rif bering.
4. Sifatni boshqarish tizimi qanday ishlarni amalga oshiradi?
5. Sifat va raqobatbardoshlik tushunchalarining o'zaro bog'liqligini tushuntiring
6. Mahsulotning texnik darajasi va sifat halqasi nima?
7. Mahsulotning sifat ko'rsatkichlarini tushuntiring.
8. O'zbekistonda mahsulot sifatini oshirish borasida qanday dolzabt vazifalar belgilangan?

Adabiyotlar ro'yxati

1. ГОСТ Р ИСО 9000–2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – Введ. 2009–09–10.
2. ГОСТ Р ИСО 9001–2008. Системы менеджмента качества. Требования.
3. ГОСТ Р ИСО 14001–2007. Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению. Введ. 2007–10–07. – М. : Издательство стандартов, 2007. – 33 с.

Amaliy mashg'ulot №4

Ishdan maqsad: Mahsulot sifatining ko'rsatkichlari haqida ma'lumotlar bilan tanishish. Mahsulot sifati va sifatni boshqarishga oid nazariy bilimlarni amaliy qo'llash ko'nikmasiga ega bo'lish.

Sifat ko'rsatkichlarining turlari

Sifatni boshqarish tizimini rivojlanish tarixi. Xalqaro standartlar asosida sifatni boshqarish tizimlarini ishlab chiqish va joriy qilishda bajarilayotgan ishlarni yanada oydinlashtirish uchun sifat tizimining tub mohiyati hamda uning evolyutsion paydo bo'lishi to'g'risida qisqacha to'xtalib o'tmoqchimiz. Eng avvalo sifatni boshqarish tizimi sifatli mahsulotlar tizimi sifatida ko'rilmassligini ta'kidlash o'rinli. Analitiklarning izohlari bo'yicha sifat tizimini "korxona" deb atalmish organizmning muhim bir tashkil etuvchisi deb qaralishi mumkin. Nerv yoki qon aylanish tizimi organizm hayotiylikini belgilashda qanday o'rin egallasa, sifat siyosati nuqtai-nazaridan sifat tizimi shu kabi ahamiyatga ega hisoblanadi. Tizim sifat siyosati belgilangan tamoyildan har qanday jiddiy chetlashuvlarni tezkor ta'sirchan oldini olish va keng qamrovlilik xususiyatlariga ega bo'lishi lozim sanaladi.

Eramizdan avvalgi 2150-yildan boshlab sifat to'g'risidagi ma'lumotlarni ro'yxatga olib borish tarixchilar tomonidan qayd etilgan. Bobilning miloddan avvalgi 1792-1750-yillardagi shohi Xammurapining adolatpesha qonimlari majmui, undan ham qadimroq shoh Ur-Nammu (miloddan avvalgi 2112-2094-yillar)ning qonunlari. Xammurapi 229 kodeksidan bizga ma'lumki, qurilgan bino va inshootlarning buzilish holatlari yuzaga kelsa va buning natijasida odamlar shikastlansa yoki bino tomonidan biron zarar yetkazilsa, quruvchilar og'ir jarimalarga duchor qilinadilar, masalan: biron odam nobud bo'lsa, binokor qattiq jazolanar, hattoki qatl qilinadilar edi. Bunga o'xshash tamoyillar Finikiyaliklarda ham uchradilar edi: Finikiya sifat nazoratchisi (auditori) belgilagan sifat talabdaridan chetlashgan, yo'l qo'ygan xatosi uchun boshqa qaytarilishining oldini olish maqsadida ishlab chiqaruvchining qo'lini kesish jazosini buyuradilar edi.

Turkiyada shoh Boyazid II, Ixtisabi, Bursa hukmronligi davrida bo'yoqlarning rangi, joylashishi, tovarlar sifati bo'yicha turli farmonlar chiqarilgan. Ba'zan bu farmonlarda muayyan qoidalar buzganlik uchun jazolar ham belgilanganligining shohidi bo'lish mumkin.

Ishni bajarish tartibi

Sifatni boshqarish raqobatchilikda korxona muvaffaqiyat qozonishining omili sifatida tahlil qilinib fikrlaringizni bayon eting.

Tovarning raqobatbardoshligi ko'rsatkichlarning uchta guruhi farqlab har biriga aniq misollar keltiring

Nazorat savollariga yozma javoblar tayyorlang.

Nazorat savollari

1. Sifat menejmenti va uni sertifikatlashtirishning vazifalarini hamda sifat atamasini tushuntiring.
2. Sifatni ta`riflashning qanday tarixiy evolyutsiyalari mavjud?
3. Sifat menejmenti tizimi nima va mahsulot atamasiga ta`rif bering.
4. Sifatni boshqarish tizimi qanday ishlarni amalga oshiradi?
5. Sifat va raqobatbardoshlik tushunchalarining o`zaro bog`liqligini tushuntiring
6. Mahsulotning texnik darajasi va sifat halqasi nima?
7. Mahsulotning sifat ko`rsatkichlarini tushuntiring.
8. O`zbekistonda mahsulot sifatini oshirish borasida qanday dolzabt vazifalar belgilangan?

Adabiyotlar ro`yxati

1. ГОСТ Р ИСО 9000–2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – Введ. 2009–09–10.
2. ГОСТ Р ИСО 9001–2008. Системы менеджмента качества. Требования.
3. ГОСТ Р ИСО 14001–2007. Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению. Введ. 2007–10–07. – М. : Издательство стандартов, 2007. – 33 с.

Amaliy mashg'ulot №5

Mahsulot sifatini darajasini baxolash

Ishdan maqsad: Mahsulot sifatining ko'rsatkichlari haqida ma'lumotlar bilan tanishish. Mahsulot sifatini baholashning majmuaviy va differensial usullarini misollar yordamida o'rganib chiqish. Mahsulot sifati va sifatni boshqarishga oid nazariy bilimlarni amaliy qo'llash ko'nikmasiga ega bo'lish

Nazariy ma'lumotlar

Maxsulot yoki xizmatning sifat ko'rsatkichlari yakka va majmuaviy sifat ko'rsatkichlariga bo'linadi. Majmuaviy sifat ko'rsatkichlari bir nechta ko'rsatkichlarga bog'lagan holda mahsulotning sifatiga umumiy baho belgilab berishdir. Bunda umumiy sifat ko'rsatkichini aniqlashning bir nechta usullarini ko'rib chiqamiz.

Kvalimetriyada sifatning hammasi ko'rsatkichlari ekspert usullarda aniqlanadi. Bunda mahsulotning bir ko'rsatkichlari (masalan, foydalanish ko'rsatkichlari) boshqalaridan (masalan, estetik) muhimroq bo'lishi hisobga olinadi. Vazn ko'rsatkichlar yig'indisini baholashning bir xil sharoitlarini yaratish uchun birlik sifatida qabul qilinadi:

$$\sum_{i=1}^n V_i = 1 \quad (5.1)$$

Bu holda sodda ko'rinish bog'lanish sifatida qabul qilinadi: $Q = \prod Q_i^{V_i}$ (5.2)
Umumiy sifat ko'rsatkichini aniqlashning boshqa qonuniyatlari

$$Q^{-1} = \sum_{i=1}^n Q_i V_i \quad (5.3)$$

$$Q^{-1} = \sum_{i=1}^n Q_i^2 V_i \quad (5.4)$$

$$Q = \frac{1}{\sum \frac{V_i}{Q_i}} \quad (5.5)$$

$$Q = \prod_{i=1}^n V_i Q_i \quad (5.6)$$

Misol: sifatning umumiy ko'rsatkichini aniqlang

bunda: Q_1 — uzoq muddatga chidamlilik ($V_i=0,3$, $Q_i=0,9$);

Q_2 — uzluksizlik ($V_i=0,4$, $Q_i=0,7$);

Q_3 - ta'mirlashga yaroqlilik ($V_i=0,3$, $Q_i=1,0$).

Yechish: $Q = \prod Q_i^{V_i} = 0.9^{0.3} * 0.7^{0.4} * 1^{0.3} = 0.907$

Topshiriqlar.

Topshiriq №1

Jadval ma'lumotlari asosida berilgan mahsulotning umumiy sifat ko'rsatkichlarini aniqlang.

Ko'rsatkichning nomi	Ko'rsatkichning son qiymati		Sifatning vazn ko'rsatkichlari
	Bazaviy qiymat	Joriy qiymat	
Estetik ko'rsatkichlar	41	38	0.07
	22	20	0.03
Ergonomik ko'rsatkichlar	5	3.5	0.15
	2	1.5	0.1
Ishonchlilik ko'rsatkichlari	3	4	0.1
	4	4	0.15
	3	4	0.1
Ekologik ko'rsatkichlari	16	12	0.2
Funksional ko'rsatkichlari	12	10	0.05
	12	10	0.05

Topshiriq №2

Ko'rsatkichning nomi	Ko'rsatkichning son qiymati		Sifatning vazn ko'rsatkichlari
	Bazaviy qiymat	Joriy qiymat	
Estetik ko'rsatkichlar	10	7.8	0.2
	13	20	
Ergonomik ko'rsatkichlar	7	3.5	0.25
	6.5	4.8	
Ishonchlilik ko'rsatkichlari	7	6.3	0.2
Ekologik ko'rsatkichlari	6.5	5	0.25
	7	4.9	
Funksional ko'rsatkichlari	12	9.1	0.05
	13	8.7	0.05

Ishni bajarish tartibi

1. Nazariy ma'lumotlar bilan tanishib chiqing.
2. Nazorat savollariga yozma javob bering.
3. Amaliy topshiriqlarni bajaring

Nazorat savollari

1. Mahsulot sifat darajasiga ta'sir ko'rsatuvchi omillarni sanang.
2. Mahsulot sifatini baholashning differensial va majmuaviy usullari haqida gapirib bering. Har bir usulning afzallik va kamchilik jihatlari nimada?
3. Nazorat savollariga yozma javoblar tayyorlang.
4. Mahsulotning texnik darajasi va sifat halqasi nima?

Adabiyotlar ro'yxati

1. ГОСТ Р ИСО 9000–2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – Введ. 2009–09–10.
2. ГОСТ Р ИСО 9001–2008. Системы менеджмента качества. Требования.
3. ГОСТ Р ИСО 14001–2007. Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению. Введ. 2007–10–07. – М. : Издательство стандартов, 2007. – 33 с.

Amaliy mashg'ulot №6

Mahsulotlarning sifatini boshqarish va nazoratning statistik metodlari.

Ishdan maqsad: Mahsulot sifatining ko'rsatkichlari haqida ma'lumotlar bilan tanishish. Mahsulot sifati va sifatni boshqarishga oid nazariy bilimlarni amaliy qo'llash ko'nikmasiga ega bo'lish

Nazariy qism

Bu usul marketing tadqiqotlarini o'tkazish bosqichida qo'llaniladi. Mahsulotning potensial xaridorlari ekspertlar sifatida qatnashadilar. Statistik usul Yaponiyada, xususan, jamiyatning muayyan qatlamlari uchun mo'ljallangan avtomobillarni loyihalashda keng tarqaldi. Misol uchun, elektr dazmolning qanday talablarni qondirishi kerakligini ko'rib chiqamiz va bu maqsadda so'rov varag'ini tayyorlaymiz. Ko'rsatkichlarning qatorini shaxsiy tajriba yoki firma asosida ko'rsatamiz, ba'zilarini esa xaridorlarning ko'rib chiqishiga qoldiramiz. To'langan pochta xabarlaridan foydalanib, savdo nuqtalarida potensial xaridorlar bilan muomala qilib, varoqlarning to'ldirilishini o'tkazamiz. Faraz qilaylik, so'rov natijalari 11.1-jadvalda keltirilgan ma'lumotlarda aks etgan. Jadvalda baholarning o'rtacha miqdorlari ballarda va bu ko'rsatkichni baholagan so'rov qilingan potensial xaridorlar soni ko'rsatilgan. Baholash o'n ballik tizimda amalga oshirildi. Qayd qilamizki, so'ralganlarning hech biri hamma ko'rsatkichlarni baholashmagan, chunki iste'molchilar dazmolning barcha sifatlariga katta e'tibor qaratmaydilar.

Bu ma'lumotni quyidagi tartibda qayta ishlash lozim. Ko'rinib turibdiki, o'rtacha ball va unga fikrini bildirgan bo'lajak xaridorlar sonini hisobga olish kerak. Bu maqsadda har bir ko'rsatkichni baholash ballarining yig'indilari va ballarning umumiy yig'indisini aniqlaymiz. Bu ularning munosabatini belgilash va shu tarzda har bir sifat ko'rsatkichining vazn koeffitsientlarini aniqlashga imkon beradi.

Pareto diagrammalaridan foydalanish

Korxonaning kundalik faoliyatida kredit mablag'larining aylanishi, buyurtmalar qabul qilishning yangi qoidalarini o'zlashtirish, nuqsonning yuzaga kelishi bilan bog'liq qiyinchiliklar singari turli muammolar doimo yuzaga keladi. Sifatni oshirishga intilishga qaramay, mehnat sig'imining o'sishi, omborlardagi sotiimagan mahsulotlar ko'payishi, shikoyatlar kelishi mumkin va ularning soni kamaymaydi. Muammolarni hal qilish yo'llarini izlash, masalan, eng yuqori xarajatlar bilan bog'langan asosiy muammolarni aniqlash maqsadida alohida omillar (operatsiyalar) bo'yicha ularni turkumlashdan boshlanadi. Asosiy omillarni aniqlash uchun Pareto diagrammalari tuziladi, shuning uchun ularning tahlili o'tkaziladi. Pareto diagrammalaridan foydalanganda tahlil qilinayotgan tashkil etuvchilar uch guruhga birlashtiriladi: A, B, S. Birinchi guruhga o'zining qiymatiga ko'ra boshqalardan ustun bo'lgan uch

omil kiritiladi va kamayib borish tartibida joylashtiriladi. Ikkinchi guruhga B kamayib boruvchi tartibda joylashtiriladigan navbatdagi uch omil kiritiladi.

Uchinchi S guruhga tashkil etuvchilarga ajratib bo'lmaydigan qolgan omillar «boshqa omillar» guruhi sifatida kiritiladi. Agar qiymat tahlilini o'tkazsak, A guruhiga jami xarajatlarning 70—80%i to'g'ri keladi, S guruhga esa 5—10%, oraliq B guruhga ishdagi xatolar va nuqsonlar bilan bog'liq 10—25% xarajatlar to'g'ri keladi. A, B, S guruhlarning teng bo'lmagan miqdori bu guruhlarga kiradigan detallarni ishlab chiqarishning oqilona xarajatlariga turli yondashuvni shakllantiradi. Masalan, A guruhidagi detallarning nazorati kuchli, S guruhidagilarniki soddalashtirilgan bo'lishi lozim. Misol. Faraz qilaylik, korxona tunuka ishlab chiqaradi. Oy davomida 8020 ta nuqsonli tunuka ishlab chiqarildi va tabiiyki, nuqsonni kamaytirish vazifa qilib qo'yildi. Tahlil uchun Pareto diagrammasini qurishga qaror qilindi. Bu maqsadda:

- nuqsonga oid oylik ma'lumotlar to'planadi, nuqson ko'rinishlarining soni aniqlanadi va har bir turga mos keladigan yo'qotishlarning yig'indisi hisoblanadi;

- nuqsonlarning turlari yo'qotishlar yig'indisining kamayib borishi tartibida shunday joylashtiriladiki, qatorining oxirida kam yo'qotishlarga mos keladigan turlar va «Boshqalar» sarlavhasiga tegishli turlar joylashadi;

- stolbasimon grafik qurilib, unda nuqsonning har bir turiga o'zining to'rtburchagi (ustun) mos keladi. Uning vertikal tomoni nuqsonning bu turidan yo'qotishlar miqdoriga muvofiq keladi (hamma to'rtburchakning asosi bir-biriga teng) va Lorens egri chizig'i deb nomlanadigan eng yuqori egri qiymat chiziladi: grafikning o'ng tomonida kumulativ foizning miqdori ko'rsatiladi; olingan grafik Pareto diagrammasi deb nomlanadi;

- absissa o'qi bo'yicha nuqsonning turlari yotqiziladi, ordinata o'qi bo'yicha — yo'qotishlar miqdori;

- jamg'arilgan qiymat hisoblanadi, u 100% deb qabul qilinadi;

- Pareto diagrammasida uning nomi, olingan ma'lumotlarning muddati, ma'lumotlarning soni, nuqsonning foizi, yo'qotishlarning yakuniy qiymati ko'rsatiladi.

Topshiriq. Korxonaning sifat xizmati 6.1-jadvalda keltirilgan tunukalaming nuqsoni bo'yicha oylik ma'lumotlarni to'pladi. 6.1-jadvalning ma'lumotlariga ko'ra Pareto diagramasi tuzilsin.

T/r	Nuqsonning turi va sifatsiz buyumlar miqdori	Nuqsondan pul qiymatidagi yo'qotishlar (mln. so'm)	Foiz hisobida nuqsondan yo'qotishlar
1.	Yon tomondan darz ketishlar 140	5.4	
2.	Bo'yoqdan po'st tashlash - 3400	3.7	
3.	Sinish - 900	62.0	
4.	Tikholatdan chetlanish - 320	55	
5.	Iflos yuza — 1320	20	
6.	Vint shaklidalilik — 1250	-	
7.	Yuzasi bo'yicha darz ketishlar - 820	10.0	
8.	Yoniga egilish — 420	30.0	
9.	Boshqa sabablar - 600	10.2	
Jami			100%

Ishni bajarish tartibi

1. Nazariy ma'lumotlar bilan tanishib chiqing.
2. Nazorat savollariga yozma javob bering.
3. Amaliy topshiriqlarni bajaring

Nazorat savollari

1. Mahsulot sifat darajasiga ta'sir ko'rsatuvchi omillarni sanang.
2. Mahsulot sifatini baholashning differensial va majmuaviy usullari haqida gapirib bering. Har bir usulning afzallik va kamchilik jihatlari nimada?
3. Nazorat savollariga yozma javoblar tayyorlang.
4. Mahsulotning texnik darajasi va sifat halqasi nima?

Adabiyotlar ro'yxati

4. ГОСТ Р ИСО 9000–2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – Введ. 2009–09–10.
5. ГОСТ Р ИСО 9001–2008. Системы менеджмента качества. Требования.
6. ГОСТ Р ИСО 14001–2007. Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению. Введ. 2007–10–07. – М. : Издательство стандартов, 2007. – 33 с.

Amaliy mashg'ulot №7

Maxsulot sifatini nazorat qilish.

Ishdan maqsad: Mahsulot sifat ko'rsatkichlarini ehtimollar nazariyasi elementlari yordamida statistic baholash usullarini o'rganish. Mahsulot sifati va sifatni boshqarishga oid nazariy bilimlarni amaliy qo'llash ko'nikmasiga ega bo'lish

Nazariy ma'lumotlar

Nazorat kartasi- bu grafikning xilma-xilligidir, biroq odatdagi grafikdan nazorat chegaralari yoki tartibga solish chegaralari deb nomlanuvchi chiziqlarning mavjudligi bilan farq qiladi. Bu chegaralar jarayon kechishining odatdagi sharoitlarida shakllanadigan tarqoqlikning kengligini anglatadi. Agar grafikning hamma nuqtalari nazorat chegaralari bilan cheklangan sohaga kirsas, bu jarayonning nisbatan barqaror sharoitlarda kechayotganini ko'rsatadi. Va aksincha, nuqtalarning tartibga solish chegaralaridan chiqishi jarayonning tartibsizligi va uni tartibga solish yuzasidan choralar ko'rilishi kerakligini anglatadi. Ishlab chiqarish amaliyotida foydalaniladigan ma'lumotlarning xususiyatlariga ko'ra bir-biridan ajralib turadigan nazorat kartalarining turli ko'rinishlaridan foydalaniladi. Odatda, sifatning miqdoriy ko'rsatkichlari, masalan, o'lchamlar, qattiqlik, yopishqoqlik va g'adir-budurlik singari sifat ko'rsatkichlarini baholovchi kartalar farqlanadi. Birinchi holda son bilan ifodalangan u yoki bu miqdor qo'llanadi; ikkinchi holda ikkita baho qo'llanadi: «sifatli» va «sifatsiz».

Ishni bajarish tartibi

1. Amaliy mashg'ulotga oid atama va tushunchalar bilan tanishib chiqish.
2. Hisobiy qismda keltirilgan topshiriqlarni bajarish
3. Nazorat savollariga yozma tarzda javob keltirish

Topshiriqlar

Misol tariqasida kartalarni tuzishni ko'rib chiqamiz. Faraz qilaylik, 30.01.2011-yildan 10.02.2011-yilgacha avtomatik jihozdan foydalanib ishlab chiqarilgan plastmassa plastinaning qalinligi nazorat qilingan. Nazorat shartlarining asosiy ma'lumotlari:

1. Buyumning nomi - plastina.
2. Sifat ko'rsatkichi — qalinlik.
3. O'lchov birligi — sm.
4. Nazorat chegaralari: yuqorisi - 5,7; quyi - 5,3.
5. Kunlik me'yor — 50 dona.
6. Tanlash hajmi — 5 dona.
7. Tanlovning muddatligi - 1/2 smena.
8. Operator Xo'jayev I. F.
9. Nazoratchi Komilov O. A.

Nazoratning hamma ma'lumotlari 7.1-jadvalda keltilgan. Ma'lumotlarni qayta ishlash natijasida jarayonni tartibga solish tashkil qilinadigan nazorat kartasi tuzilishi kerak. Nazoratning ma'lumotlari bo'yicha nazorat kartalarining ko'rsatkichlarini hisoblaymiz:

1. Nazorat kartasi:

$$UCL = \bar{X} + A_2\bar{R} = 5,519 \text{ sm}, \quad LCL = \bar{X} - A_2\bar{R} = 5,293 \text{ sm}.$$

2. R nazorat kartasi:

UCL = $D_2R = 0,411$ sm, LCL — aniqlanmagan.

7.1 jadval

Nazorat kartasini tuzish uchun zarur bo'lgan nazorat ma'lumotlari

Sana	Guruh	O'lchanadigan belgilar					Yig'indi	O`rt.	Oraliq
		X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅			
5.07	1.	5,5	5.4	5.4	5.3	5.3			
5.07	2.	5,5	5.3	5.3	5.3	5.4			
7.07	3.	5,6	5.3	5.4	5.4	5.4			
7.07	4.	5,5	5.4	5.4	5.4	5.3			
8.07	5.	5,4	5.4	5.5	5.5	5.4			
8.07	6.	5,4	5,4	5,4	5,4	5,4			
9.07	7.	5,4	5,3	5,3	5,3	5,3			
9.07	8.	5,4	5,4	5,4	5,4	5,5			
10.07	9.	5,6	5,4	5,4	5,4	5,4			
10.07	10.	5,6	5,3	5,5	5,5	5,3			

Bunda:

UCL – tartibga solishning yuqori chegarasi; LCL – tartibga solishning quyi chegarasi; $n = 5$ – tanlanmadagi buyumlar soni; $\bar{R} = 0,5 \times 3,9 = 0,195$ sm – o‘rtacha oraliqning yarmi (quloch); $\bar{X} = 5,406$ – o‘lchovning o‘rtacha miqdori; $A_2 = 0,73$, $D_4 = 2,11$, D_8 (aniqlanmagan) – tanlov miqdori bilan bog‘liq koeffitsientlar; ularning qiymati 12.2-jadvalda keltirilgan.

12.2-jadvalning D_3 ustunidagi chiziqcha nazorat oralig‘ining quyi chegaraga ega emasligini anglatadi.

1. 20–25 ketma-ket tayyorlangan buyumlar guruhi, ya’ni har bir guruhda 4–5 tadan buyum (hammasi bo‘lib 100 tadan kam bo‘lmagan) bo‘lgan tanlanma ustida o‘lchashlar o‘tkaziladi.

2. Har bir guruh uchun o‘rtacha arifmetik qiymat $\bar{X}$ va quloch R hisoblanadi:

$$\bar{X} = \sum x / m$$

Bunda: m – guruhdagi detallar soni;

$\sum x$ – guruh natijalarining umumiy yig‘indisi.

$$R = x_{\max} - x_{\min}$$

Bunda: $x_{\max} - x_{\min}$ – guruhda o‘lchash natijalarining eng kichik va eng katta qiymati.

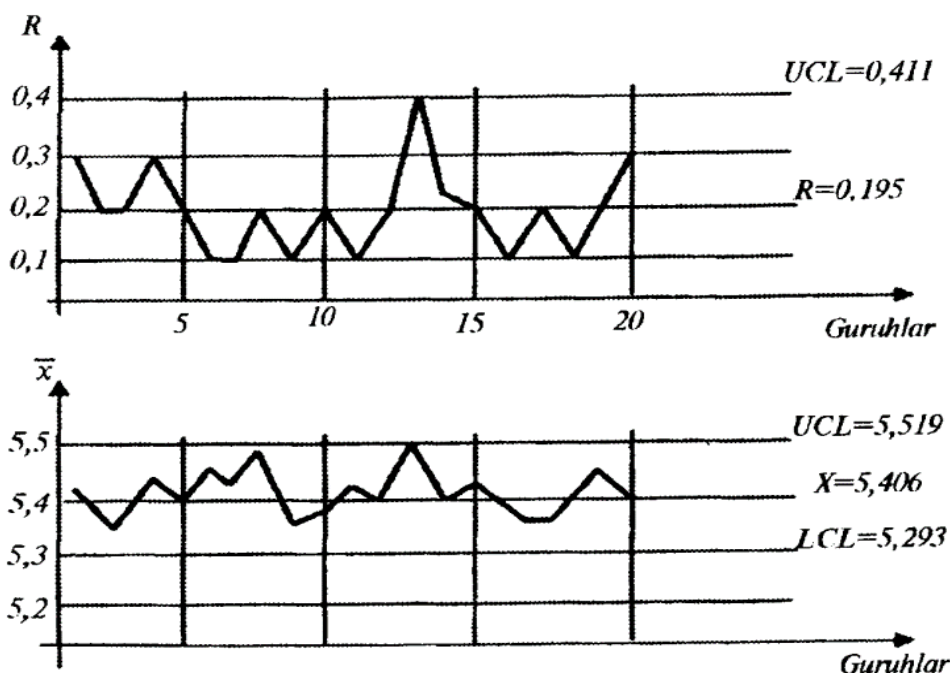
7.2-jadval

Nazorat chegaralarini o‘lchash uchun koeffitsientlar

Tanlanmalar soni n	A_2	D_2	D_3
2	1,880	-	3,267
3	1,023	-	2,575
4	0,729	-	2,282
5	0,577	-	2,115
6	0,483	-	2,004
7	0,419	0,076	1,924
8	0,373	0,136	1,864
9	0,337	0,184	1,816
10	0,308	0,223	1,777

O'lchashlar va hisoblar asosida 7.1-rasmda misol sifatida keltirilgan nazorat kartalari tuzilishi mumkin. (X - R) kartasida qandaydir nuqta nazorat chegarasidan tashqariga chiqsa yoki unda joylashgan bo'lsa, bu jarayonning noto'g'ri tashkil etilganligini yoki tartibsizligini bildiradi.

O'rtacha miqdorlarni guruhlashning markazi normal darajadan chetga chiqishi mumkin. Odatda, bu jihozlarni sozlash vositasida oson bartaraf etiladi. Tartibga solishning nazorat chegarasiga R grafigidagi nuqta o'rnashsa, bu guruhning tartibsizligini anglatadi, demak, tasodifiy omillar jarayonning me'yorda kechishini ishdan chiqarishgan. Bu holatni tahlil qilish qiyinroq: materiallarning kirish nazoratini kuchaytirish, jihozning texnik xususiyatlarini tekshirish zarur.



7.1 rasm. Plastinka qalinligi uchun (X-R) nazorat kartasi

Nazorat savollari

1. Nazorat kartasi tuzilish jarayoni qanday ketma-ketlikda amalga oshiriladi?
2. Buyurtmachi va ta'minotchining tavakkalchiligi nima?
3. Binominal taqsimot.
4. Gipergeometrik taqsimot.
5. Puasson taqsimoti.

Adabiyotlar ro'yxati

1. Окрепилов В.В. «Управление качеством». — М.: Экономика, 2008.
2. Магомедов М. Д. «Управление качеством». Москва — 2006.
3. Канке и другие. «Системы, методы и инструменты менеджмента качества». М. Москва - 2008.
4. Клевлеев В.М., Кузнецова И.А., Попов Ю.П. «Метрология, стандартизация и сертификация»: Учебник - М.: ФОРУМ: ИНФРА - М, 2003

Amaliy mashg'ulot №8

Mahsulot sifatini boshqarish va tahlil qilish statistik usullarini tizimli tahlili

Ishdan maqsad: Mahsulot sifat ko'rsatkichlarini ehtimollar nazariyasi elementlari yordamida statistik baholash usullarini o'rganish. Mahsulot sifati va sifatni boshqarishga oid nazariy bilimlarni amaliy qo'llash ko'nikmasiga ega bo'lish

Nazariy ma'lumotlar

Binominal taqsimotn hajmli tanlanmada nuqsonli buyumlar soni z ning paydo bo'lish ehtimoli $P(n, z)$ quyidagi formula bo'yicha aniqlanadi:

$$P(n, z) = C^z \times q^z \times p^{n-z} = \frac{n!}{z!(n-z)!} q^z \times p^{n-z}$$

Bunda: q — nuqsonning yuzaga kelish ehtimoli; p — yaroqli buyumning paydo bo'lish ehtimoli;

C_z — n ta elementning z bo'yicha birikmasi;

q va p — texnologik jarayonning barqarorligini tavsiflaydi.

Faraz qilaylik, $n = 30$; $q = 0,05$; $p = 0,95$.

$P(n, z) = P(30, z)$ — yechim faqat jadval ko'rinishida mavjud va z ni 0 dan z gacha bo'lgan jadvalda keltirish kerak.

Misol. Tanlanmada nuqsonli buyumlar soni z ni hisoblash. Bunda, Ehtimollikning baholari 5.1-jadvalda keltirilgan.

Nuqsonli buyumlarni aniqlash ehtimolining baholari

Nuqsonli buyumlar soni	P(n,z) ehtimollik	F(n,z) yuqori ehtimollik
0	0.2146	0.2146
1	0.3389	0.5535
2	0.2586	0.8122
3	0.1270	0.9392
4	0.0451	0.9844
5	0.0124	0.9967
6	0.0027	0.9994
7	0.0005	0.9999
8	0.0001	0.99998
9	0.00001	0.999999

8.1-jadvalning birinchi qismida kumulativ ehtimollik deb nomlanadigan, ya'ni jamg'arilgan F(n,z) ehtimollik hisobining natijalari keltirilgan. F(n,z) ning qiymati tanlanmadagi nuqsonli buyumlarning jamg'armasini baholashga imkon beradi. Ularning umumiy qiymati teng:

$$F(n, z) = \sum_{k=1}^z P(n, k)$$

Bunda: k — hisob ishlari olib borilayotgan nuqsonli buyumlar soni. Faraz qilaylik, k = 4, u holda (jadval ma'lumotlariga ko'ra):

$$F(30, 4) = \sum_{n=1}^4 P(30, 4) = 0,2146 + 0,3389 + 0,2586 + 0,1270 = 0,9844$$

Yuqori ehtimollik tanlanmaning yaroqsiz detallar bilan to'lishini ko'rsatadi. Jadvalning ma'lumotlari boshlang'ich axborot hisoblanib, keyinchalik tanlanma yordamida nazoratning shartlarini to'liq aniqlashga imkon beradi. Bu bosqichda u faqat o'rganish uchun axborotdir.

Puasson taqsimoti

($q \leq 0.1$) ehtimollik kam, hodisalar soni ko'p, nuqsonli mahsulotlar paydo bo'lishining matematik kutilishi $z = q \times n$ cheklangan son bo'lganda Puasson taqsimoti binominal taqsimot uchun chegaraviy hisoblanadi. Bu taqsimot kamdan kam hollarda yuz beradigan hodisalarning taqsimlanish qonuni ham deyiladi. Bunday sharoitlarda formula:

$$P(n, z) = C^z \times q^z \times p^{n-z} = \frac{n!}{z!(n-z)!} q^z \times p^{n-z}$$

quyidagi formulaga almashtiriladi:

$$Q(n, z) = \frac{(n \times q)^z}{z!} \times e^{-q \times n}$$

Ishni bajarish tartibi

4. Amaliy mashg'ulotga oid atama va tushunchalar bilan tanishib chiqish.
5. Hisobiy qismda keltirilgan topshiriqlarni bajarish
6. Nazorat savollariga yozma tarzda javob keltirish

Topshiriqlar

Topshiriq №1

Ishlab chiqarish zavodida mahsulotning yaroqli chiqish ehtimolligi 95 %. Tanlab olingan 25 ta buyumning 3 ta yaroqsiz mahsulot chiqarilishining ehtimolligini Binominal taqsimot Puasson taqsimoti qonuni bo'yicha hisoblab chiqing.

Topshiriq №2

Elektronika buyumlarini ishlab chiqarish zavodida mahsulotning yaroqli chiqish ehtimolligi 0.85 Tanlab olingan 20 ta buyumning 7 ta yaroqsiz mahsulot chiqarilishining ehtimolligini Binominal taqsimot, Puasson taqsimoti va gipergeometrik taqsimot qonuniyatlari bo'yicha hisoblab chiqing.

Nazorat savollari

6. Nazorat kartasi tuzilish jarayoni qanday ketma-ketlikda amalga oshiriladi?
7. Buyurtmachi va ta'minotchining tavakkalchiligi nima?
8. Binominal taqsimot.
9. Gipergeometrik taqsimot.
10. Puasson taqsimoti.

Adabiyotlar ro'yxati

5. Окрепилов В.В. «Управление качеством». — М.: Экономика, 2008.
6. Магомедов М. Д. «Управление качеством». Москва — 2006.
7. Канке и другие. «Системы, методы и инструменты менеджмента качества». М. Москва - 2008.
8. Клевлеев В.М., Кузнецова И.А., Попов Ю.П. «Метрология, стандартизация и сертификация»: Учебник - М.: ФОРУМ: ИНФРА - М, 2003
9. Крылова Г.Д. «Основы стандартизации, сертификации, метрологии»: Учебник для вузов. 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001.

Hojiyahmedov G ' . H., Yaxyayeva I. K , Yo 'Idoshev N. Q. «Mahsulot sifatini boshqarish» o'quv qo'llanma. T.: «Iqtisodchi», 2010

Amaliy mashg'ulot №9

Mahsulot sifatini boshqarish va tahlil qilish statistik usullarining yetti instrument usullari

Ishdan maqsad: Mahsulot sifat ko'rsatkichlarini ehtimollar nazariyasi elementlari yordamida statistik baholash usullarini o'rganish. Mahsulot sifati va sifatni boshqarishga oid nazariy bilimlarni amaliy qo'llash ko'nikmasiga ega bo'lish

Nazariy ma'lumotlar

Sifatni tahlil qilishning statistik usullari mamlakatimizda hamda chet ellarda sifatni boshqarish sistemalarida keng qo'llaniladi.

Statistik tahlil – bu mahsulot sifatiga ta'sir etuvchi omillarni va shartlarni tahlil qilishdir.

Sifatni nazorat qilish va tahlil qilishning ma'lumotlar manbalari bo'lib quyidagilar xizmat qiladi:

1. inspeksion nazorat: berilgan xom-ashyo, materiallarning kirish nazorati ma'lumotlarini belgilash; tayyor mahsulotlarni belgilab qo'yish; oraliq nazorat ma'lumotlarini belgilash va boshqalar.
2. Ishlab chiqarish va texnologiya: jarayonni tahlil qilish ma'lumotlarini belgilab qo'yish; qo'llanilayotgan operatsiyalar to'g'risida kundalik ma'lumotlarni to'plash; dastgohlarni nazorat qilish to'g'risidagi ma'lumotlarni (to'g'rilash, ta'mirlash, texnikaviy xizmat ko'rsatish) belgilab qo'yish va boshqalar.
3. Xom ashyo va materiallarni keltirish va mahsulotni sotish: xarakatni omborxonalar orqali ro'yxatga olish va boshqalar.
4. Boshqarish va ish yuritish: foydani hisobga olish; qaytgan mahsulotni hisobga olish; doimiy mijozlarga xizmat ko'rsatishni hisobga olish; sotishni hisobga olish jurnali; bozorni tahlil qilish ma'lumotlari va boshqalar.
5. Moliyaviy operatsiyalar: debet va kreditni taqqoslash jadvali; zararlarni hisobga olish; iqtisodiy hisoblar va boshqalar.

Odatda, YAponiya korxonalarida ish o'rinlarida ma'lumotlarni tahlil qilish uchun maxsus, tushunish unchalik qiyin bo'lmagan «sifatni nazorat qilishning etti instrumenti» deb atalgan statistik usullardan foydalaniladi. Ushbu yetti instrument o'z ichiga quyidagi usullarni oladi:

- ❖ qatlamlashtirish
- ❖ grafiklar
- ❖ diagramma Pareto
- ❖ sabab-oqibat diagrammasi
- ❖ gistogramma
- ❖ sochilish diagrammasi
- ❖ nazorat kartalari

Yuqorida sanab o'tilgan «sifatni nazorat qilishning yetti instrument»i turli muammolarni hal etishda alohida yoki turli kombinatsiyalarda qo'llanishi mumkin.

U yoki bu muammolarni yechilishi quyidagi sxema asosida amalga oshiriladi:

- parametrlarni o'rnatilgan me'yorlardan farqlanishini baholash.
- Muammoning echilishi bilan bog'liq bo'lgan eng muhim omillarni tanlash.
- Muammo yuzaga kelishiga sabab bo'lgan omillarni baholash.
- Yaroqsiz mahsulotlarning paydo bo'lishiga sabab bo'lgan eng muhim omillarni baholash.
- Natijalarni tasdiqlash.

Statistik usullarni batafsil ko'rib chiqamiz.

1. Qatamlashtirish – eng oddiy statistik usullardan biri. Agar chetlanishlar mahsulotni tayyorlash sharoitlari bilan bog'liq deb faraz qilinsa, o'lchash ko'rsatkichlarini alohida qatlamlar bo'yicha, ya'ni mashina va uskunalar bo'yicha alohida, har bir operator bo'yicha alohida, xom ashyo bo'yicha alohida, brigadalar bo'yicha, smenalar bo'yicha ham alohida nisbiy o'rganilib, tahlil qilish ishlarini amalga oshiriladi.

2. Grafiklar - o'rganilayotgan voqelikning faqatgina aniq bir vaqtdagi xolatinigina tavsiflab qolmay, balki rivojlanish tendentsiyasini ham o'rganish imkonini beradi.

Ustunli grafiklar-mahsulot tannarxining uning turiga bog'liqligi, korxonaning ko'rgan zararini ishlab chiqarilgan yaroqsiz mahsulotning ho'jmiga bog'liqligi kabi omillarni miqdoriy jihatdan ustunlarning balandligi orqali ifodalashga asoslanganyu ustunli grafiklarni yasashda ordinatalar o'qi bo'yicha miqdori; abtsissa o'qi bo'yicha omillari qo'yiladi. Har bir omilga ma'lum bir ustun tegishli bo'ladi.

1-sifat;

2-narxning arzonlashtirilishi;

3-kafolatli muddat;

4-dizayn;

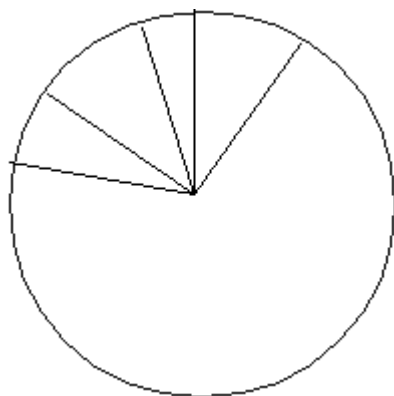
5-olib borib berish;

6-boshqalar.

Aylanali grafiklar – ma'lum bir parametr ayrim qismlarining nisbatini tavsiflash maqsadida qo'llaniladi.

Masalan, mahsulot ishlab chiqarishga ketgan xarajatlarning mahsulot tannarxidagi ulushini ifodalashda yoki ayrim mahsulot turlari bo'yicha

olingan daromadlarning korxonaning umumiy daromadidagi ulushini ifodalashda qo'llanishi mumkin.



9.1.-rasm.

Mahsulot ishlab chiqarish tannarxining

tarkibiy tuzilishi.

1-ishlab chiqarish moddiy sarf-xarajatlari.

2-mehnatga to'lanadigan haq harajatlari.

3-ijtimoiy sug'urta xarajatlari.

4-asosiy ishlab chiqarish fondlari amortizatsiyasi.

5-ishlab chiqarish xarakteridagi boshqa harajatlar.

Pareto diagrammasi. Firma, korxonalar faoliyatida diagrammalarni qo'llash orqali hal qilinadigan juda ko'p muammolar yuzaga keladi. Pareto: kredit miqdorining aylanuvchanligidagi qiyinchiliklar, buyurtmalar qabul qilishning yangi qoidalarini o'zlashtirish, yaroqsiz mahsulotning yuzaga kelishi, dastgohlarning nosozligi, mahsulot ishlab chiqarish bilan uning sotilishi orasidagi vaqtning cho'zilib ketishi, omborxonalarda mahsulotning turib qolishi, reklamatsiyalarning kelib tushishi, xom ashyo va materiallarning vaqtida kelib tushmasligi va boshqalar.

Pareto diagrammasi yuqoridagilarni aksi, ya'ni ayrim tsex yoki bo'limlarning ijobiy tajribasini butun korxonaga tatbiq etish kerak bo'lgan holatlarda ham qo'llaniladi. Pareto diagrammasi yordamida erishilgan yutuqlarning sababini aniqlab, samarali ishlash usullarini keng tatbiq etish mumkin.

Bunday tahlil omborxonalarni, mahsulotning sotilishi bilan bog'liq bo'lgan pul miqdorini nazorat qilishda keng qo'llaniladi.

Pareto diagrammasi yaroqsiz mahsulotning yuzaga kelishi, dastgohlarning nosozligi, omborxonalardagi detallarni nazorat qilish kabi muammolarni hal etishda ustunli grafiklar ko'rinishida ifodalanadi. Diagrammalar bir necha variantda tuzish tavsiya etiladi. Ularni ketma-ket tahlil qilib, oqibat natijada alohida Pareto diagrammasini tuzish mumkin.

Pareto diagrammasini sabab natijaviy diagramma bilan birga qo'llash maqsadga muvofiqdir. Mahsulot sifatining past bo'lishidek juda muhim masalani hal etishda har bir konkret defekt bo'yicha uning moyiatini aniqlab

olish kerak.

Bunday holatlarda imkoni boricha ko'proq sondagi manfaatdor shaxslar to'planadi va mahsulot sifatsizligining asosiy sababi o'rganiladi. Natijada, birinchi navbatdagi e'tiborni talab qiladigan to'rtta-beshta sabablarda to'xtatiladi.

Korxonaning murakkab iqtisodiy faoliyatida, uning turli bo'linmalarida muammolar kelib chiqishi mumkin. Ushbu muammolarni xal etishni Pareto diagrammasini tuzishdan boshlash maqsadga muvofiqdir.

Ular yordamida firma faoliyatining turli soxalaridagi muammolarni taxlil qilish mumkin.

Moliyaviy sohada: har bir mahsulot turi bo'yicha mahsulot tannarxining tahlili; mahsulot turlari bo'yicha foydaning tahlili; foyda foizining tahlili va boshqalar.

Mahsulot sotish sohasida: mahsulot turlari bo'yicha iste'molchilar talabining o'zgarishining tahlili; mahsulot turlari bo'yicha sotishdan kelib tushgan tushumning tahlili; ayrim mahsulot turlari bo'yicha qaytgan tovarlarning tahlili va boshqalar.

Moddiy-texnikaviy ta'minot sohasida: xom ashyo va materiallar turlari bo'yicha maxsus tanlash xolatlarining tahlili; xom ashyo va materiallarni turlari bo'yicha etkazib berish kunlarining kechiktirilishi tahlili; xom ashyo va materiallarning omborxonalarda bekorga ushlanib turishi hisobiga moliyaviy yo'qotishlarning tahlili va boshqalar.

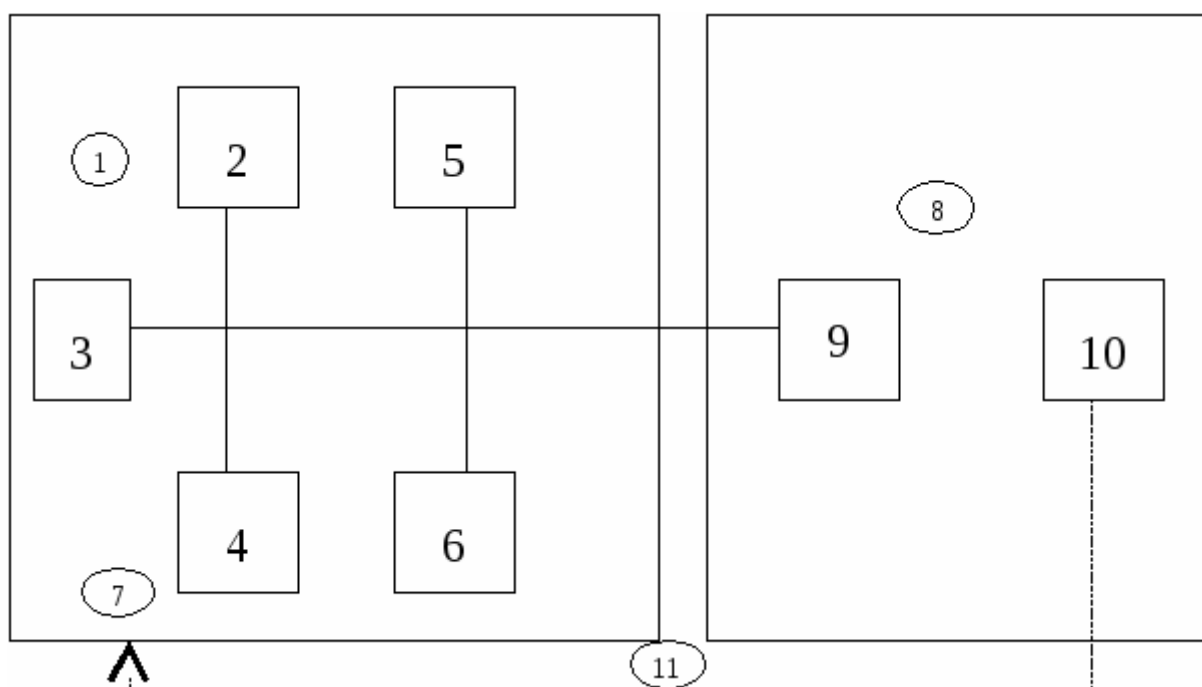
Ishlab chiqarish sohasida: ish uchastkalari bo'yicha ayrim qayta tuzatishlar sonining tahlili; ayrim mashina va dastgohdagi nosozliklarning tahlili; alohida haftaning kunlari bo'yicha yaroqsiz mahsulotlar ishlab chiqarilishi foizining tahlili; ayrim jarayonlar bo'yicha jarayonlarning to'htab qolishi xolatlarining tahlili va boshqalar.

Ish yuritish sohasida: xodimlar bo'yicha alohida kelib tushgan taklif mulohazalar sonining tahlili; alohida taklif mulohazalarni qayta ishlash kunlari sonining tahlili; ayrim ishlab chiqarish bo'linmalari bo'yicha rejaning oshirib bajarilishi tahlili va boshqalar.

Sabab natijaviy diagrammalar: Yaponiyada ishlab chiqarish jarayonining birinchi liniyasini xuddi 4M ning o'zaro aloqasi:

Material-(material) Q Machine-(mashina) Q Man-(operator) Q Method-(metod) ko'rinishida tushuniladi.

Sabab natijaviy diagrammasini 3.13-rasmda ifodalangan ko'rinishda tasvirlash mumkin. Bunday diagrammani ba'zan «baliq suyagi» deb ham ataladi.



9.2.-rasm. Sabab-natijaviy diagramma

- 1-sabab omillari sistemasi;
- 2-materiallar;
- 3-ishlab chiqarishning asosiy omillari;
- 4-operator;
- 5-dastgohlar;
- 6-ishni bajarish usuli;
- 7-jarayon;
- 8-oqibat-natija;
- 9-sifat tavsiflari;
- 10-ma'lumotlar;
- 11-jarayon sifat tomonidan nazorat qilinadi.

9.3.-rasmda sabab natijaviy diagramma sxemasi keltirilgan. Bunda natija bo'lib hisoblanadigan sifat tavsiflarini A,B,S va boshqa sabablar belgilaydi.

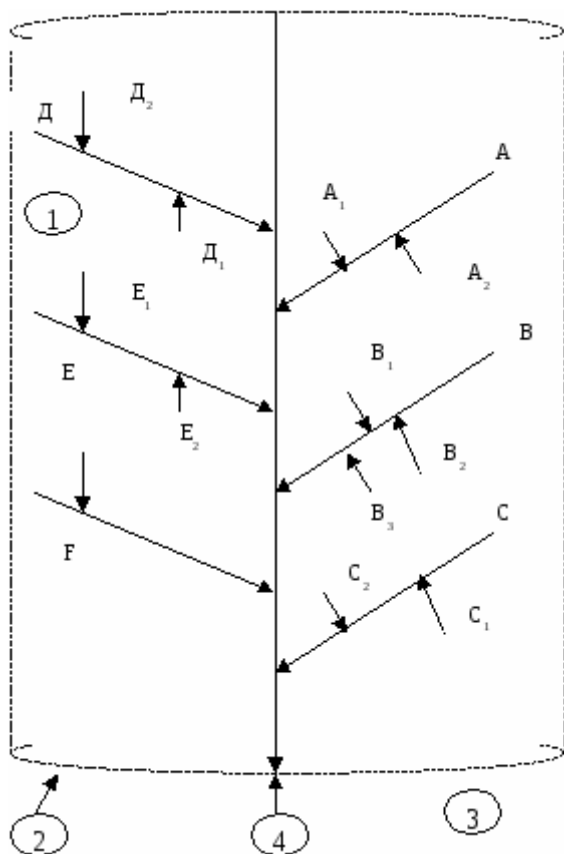
Bu sabablar o'z navbatida boshqa sabablarning, masalan A-A₁,A₂ sabablarning, V-V₁;V₂ sabablarning oqibatida kelib chiqqan bo'lishi mumkin.

Sabablarni izlashda shuni yodda tutish muhimki, oqibat bo'lib hisoblanayotgan tavsiflar albatta yoyib o'rganilishi kerak.

Ushbu barcha sabab omillari ichidan tavsiflarning yoyilishiga katta ta'sir

ko'rsatadigan omillarni izlash-sabablarni tadqiqot qilish deb ataladi.

Sabablarni tadqiqot qilish jarayoniga «uchinchi tomon» kishilarni, ya'ni ishga bevosita aloqasi yo'q kishilarni ham jalb etish kerak. Chunki ular mana shu ish sharoitiga ko'nikib qolgan xodimlardan farqli, masulot sifatsizligini keltirib chiqargan sabablarni aniq ko'rishlari mumkin.



9.3.-rasm. Sabab-natijaviy diagramma:

1 - sabab omillari sistemasi;

2 – omillar yoyiladi;

3 - tavsif (oqibat);

4 – tavsiflar yoyiladi.

Kishilar guruhi tomonidan amalga oshiriladigan «miya shturmi» deb ataladigan tahlil eng samarali usul hisoblanadi.

Ushbu tahlilni amalga oshirishda

quyidagilarga amal qilish kerak:

- guruh a'zolari tomonidan muammoning kelib chiqish sabablari to'g'risidagi o'z fikr mulohazalarini erkin gapirishlari uchun muhitni ta'minlash;
- bekorchi gaplarni chiqarib tashlab, omillar tahliliga asoslangan hulosalarni e'tiborga olish;
- guruh rahbarining hech qachon o'z fikrini birinchi bo'lib aytmasligi;
- sabab-natijaviy diagrammalarni tuzishda sabablar orasida «boshqa hisobga olinmagan omillar» ni ham e'tiborga olish maqsadga muvofiqdir.

Ishni bajarish tartibi

Amaliy mashg'ulotga oid atama va tushunchalar bilan tanishib chiqish.
Nazorat savollariga yozma tarzda javob keltirish

Nazorat savollari

1. Sifatni tahlil qilishning statistik usullarining iqtisodiy mohiyati nimadan iborat?
2. Statistik tahlil qanday amalga oshiriladi?
3. Sifatni nazorat qilish va tahlil qilishning ma'lumotlar manbalariga nimalar kiradi?
4. Statistik usullar deganda nimani tushunasiz?
5. Sabab-natijaviy diagramma o'z ichiga nimalarni oladi?
6. Pareto diagrammasi qanday tuziladi

Adabiyotlar ro'yxati

Окрепиллов В.В. «Управление качеством». — М.: Экономика, 2008.

Магомедов М. Д. «Управление качеством». Москва — 2006.

Канке и другие. «Системы, методы и инструменты менеджмента качества». М. Москва - 2008.

Клевлеев В.М., Кузнецова И.А., Попов Ю.П. «Метрология, стандартизация и сертификация»: Учебник - М.: ФОРУМ: ИНФРА - М, 2003

Крылова Г.Д. «Основы стандартизации, сертификации, метрологии»: Учебник для вузов. 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001.

Amaliy mashg'ulot №10

Xalqaro standartlar asosida sifatni boshqarish tizimi

Ishdan maqsad: Mahsulot sifati va sifatni boshqarish tizimida xalqaro standartlarning roli va ahamiyati bilan tanishish. Mahsulot sifati va sifatni boshqarishga oid nazariy bilimlarni amaliy qo'llash ko'nikmasiga ega bo'lish

Nazariy ma'lumotlar

ISO standartlarining paydo bo'lishi sifatni ta'minlashda korxona imkoniyati to'g'risida, ta'minotchilar ishonchililigi 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, ulami 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 ulami joriy qilish kerak?

Ular bozor sharoitlarida nimani beradi? degan savollarga to'xtalib o'tamiz.

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 takliflarai o'sishi. Iste'molchilarni xabardorliligi: iste'molchi haq, odatda, u nimani xohlashini 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 mezonini deb aytish mumkin.

Sifat. Iste'molchi, shakl-shubhasiz bir xil sharoitda tovarning ishonchililigi, 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.

Ekspluatatsiya qiymati: tovarning ustunlikka egaligi, ya'ni iste'molchiga ekspluatatsiya 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'lmaylik deb ta'riflanadi. Ishonchni qozonish usullaridan biri mahsulotni sertifikatlashtirish yoki tayyorlovchini nufuzli idoralar tomonidan sifat tizimi - miru sertifikatlashidir.

Keltirilgan raqobatbardoshlik mezonlarining birinchi uchasi (sifat, narx, etkazish muddati) odatda, muhim bo'lib hisoblanadi.

Bunda mahsulot sifati eng yuqori muhim ahamiyatga ega bo'ladi. Sifatga berilgan ustunlik strategiyasi, bu jahon bozorida korxona takhfi turg'unligi davomiyligini ta'minlaydi. Agarda ustunliklar o'zgarsa, masalan, sifatga ziyon yetkazilib tannarxni tushib ketishi hisobida joiqori foyda olinsa, u holda bir qancha vaqt samara berishi mumkin, lekin, oxirida korxonani bozordan chiqib ketishiga to'g'ri keladi. Bunday strategiya «korxonalar-parvonalar» uchun tavsiflangan va qo'yiladigan masala - qisqa vaqt bozorda bo'inib maksimum foyda olishdir.

Bunday shakida, jahon bozori sharoitlarida O'zbekiston iqtisodiyotining integrallashishida, korxonalar uchim, uning takliñari barqarorlikga intilishi, sifat, narx, yetkazish muddatlariga rioya qilish va boshqa mezonlar bo'yicha masalalarda raqobatchilar oldida, imkoniyatni ta'minlovchi menejment zarurdir. Bunda o'zgarib turuvchanlikni bozor talab qiladi, negaki, menejment tizimi moslashuvchanligi va bu o'zgaruvchanliklarga xususiy moslashuvchanligi mavjuddir.

Belgilanishi	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 hal qilish 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 10013:2006)	Sifat menejmenti tizimini hujjatlashtirish bo'yicha rahbariy yo'riqnoma
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

Ishni bajarish tartibi

1. Amaliy mashg'ulotga oid atama va tushunchalar bilan tanishib chiqish.
2. Hisobiy qismda keltirilgan topshiriqlarni bajarish
3. Nazorat savollariga yozma tarzda javob keltirish

Nazorat savollari

1. ISO 9001 standarti sifat menejmenti tiimiga qanday talablarni qo'yadi (4.1 bandi)?
2. Sifat menejmenti tizimidagi jarayonlar qaysilar?
3. Jarayonning tuzilmali modelini tushuntiring.
4. Jarayon uchun kirish va chiqishlar nimalar bo'lib hisoblanadi?
5. Jarayonni amalga oshirish uchun resurslarning qanday turlari kerak?
6. Menejmentdagi biznes-jarayonlar, yordamchi jarayonlar va boshqarish jarayonlarining mohiyatini tushuntiring.
7. ISO 9001 standartida tashqi tashkilotlarning jarayonlariga qanday talablar qo'yilgan?

Adabiyotlar ro'yxati

1. Окрепиллов В.В. «Управление качеством». — М.: Экономика, 2008.
2. Магомедов М. Д. «Управление качеством». Москва — 2006.
3. Канке и другие. «Системы, методы и инструменты менеджмента качества». М. Москва - 2008.
4. Клевлеев В.М., Кузнецова И.А., Попов Ю.П. «Метрология, стандартизация и сертификация»: Учебник - М.: ФОРУМ: ИНФРА - М, 2003
5. Крылова Г.Д. «Основы стандартизации, сертификации, метрологии»: Учебник для вузов. 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001

Amaliy mashg'ulot №11

Sifat menejmenti tizimi ichki auditi

Ishdan maqsad: Sifat menejmenti tizimida ichki auditning ahamiyati, zarurati kabi jihatlari bilan tanishib chiqish. Sohaga oid nazariy bilimlarni amaliy ko'nikmalar orqali mustaxkamlash

Nazariy ma'lumotlar

«Audit» so'zi lotin tilidan olingan bo'lib, o'zbek tiliga tarjima qilinadigan bo'lsa, «Eshitaman» ma'nosini bildiradi. Yuqorida auditorlik faoliyati, auditor, auditorlik tekshiruvi, umuman, uning tarixiy zaruriyat sifatida kelib chiqishi to'g'ri - risida bilib oldik. Shuni alohida qayd qilish lozimki, ijtimoiy hayotda «audit» falsafiy, iqtisodiy tushuncha (kategoriya) shaklida bo'lib, u bugungi kunda alohida olingan fan darajasiga ko'tarilganligini e'tirof etish lozim bo'ladi.

Audit — alohida tushuncha yoki fan sifatida qabul qilinib, uning mohiyati va mazmuni bor. Audit tekshiruvining mohiyati — bozor iqtisodiyoti sharoitida uning obyektiv iqtisodiy taraqqiyot qonunlari, kategoriyalari, xalqaro hamjamiyatda tan olingan hamda ayrim olingan bir konkret mamlakatda amal qilayotgan me'yoriy hujjatlarning talablariga mos tekshiruv obyektida uning barcha faoliyatlari raqamlar yordamida ifodalangan, maxsus tizim asosida qanchalik amal qilinishini tekshirish asosida xulosa va takliflar berishdan iborat. Audit tushunchasini umumiy deb, siyosiy demokratik va iqtisodiy rivojlanish yoki tarmoqlar, xo'jalik subyektlarining ahvoli, rivojlanishi to'g'risida ham fikrlash asosida foydalanish mumkin. Auditor — jismoniy shaxs. U buxgalteriya va unga bog'liq fanlar tarmoq texnologiya sohasidagi malakali mutaxassis bo'lib, mustaqil fikrlash, tekshiruv yuzasidan obyektiv xulosa hamda bozor iqtisodiyoti sharoitida barqaror rivojlanishga takliflar bera oladigan, o'z manfaatini jamiyat manfaatidan yuqori qo'ymaydigan xodim tushunilishi maqsadga muvofiqdir.

Professor Y.M. Itkin auditorlarni «korxonalar shifokori», deb baholaydi. Ushbu fikrda jon bor, chunki bozor iqtisodiyoti sharoitida korxonalar raqobatlar kurashida «kasallanadi, inqirozga uchraydi». Ana shu vaqtda ularning barqaror rivojlanishi uchun audit xizmatiga ehtiyoj seziladi. auditorlik faoliyati — auditor kasbi qonuniy statusiga ega bo'lgan jismoniy yoki yuridik shaxsning auditorlik tekshiruvi o'tkazilishi hamda konsaltang maslahat berishga qaratilgan tadbirkorlik harakati. Auditorlik faoliyatida audit tekshiruvi yoki audit konsaltang tushunchalari ham foyda bo'ladi. Ammo shuni alohida qayd qilish lozimki, konsaltang xizmati auditor ishtirokisiz yoki auditor ishtirokida bo'lishi mumkin.

Ichki audit (tekshirish) - bu sifat sohasidagi (mahsulot, xizmat, jarayonlar, butun SMT) faoliyat natijalarini o'rnatilgan talablarga muvofiqligini aniqlash uchun tashkilot kuchlari (yoki uning nomidan) o'tkaziladigan tizimli (ma'lum oraliq vaqt orqali) va mustaqil tahlil.

Ichki audit bo'yicha faoliyat SMT baholashga yo'naltirilishi kerak. Bu faoliyat audit o'tkazilishi kerak bo'lgan jarayonlar va bo'linmalar muhimligi va maqomini, shuningdek avvalgi auditlar natijalarini hisobga olgan holda rejalashtirilishi kerak. Auditlar rejaları avvalgi auditlar natijalari va tashkilot faoliyati natijalarini hisobga oigan holda to'g'rilanishi kerak. Rejalashtirishda jarayonlarni borishiga hal qiluvchi ta'sir ko'rsatuvchi obyektlarni qo'shgan holda, jarayonlar va faoliyatni muhim nuqtalarini hisobga olish kerak.

Ichki audit natijalari bo'yicha audit maqsadlariga muvofiq bo'lgan varaqlar, nomuvofiqliklar bayonnomalari, audit bo'yicha hisobotlar rasmiylashtiriladi.

O'tkazilgan auditlar natijalari bo'yicha hisobotlar tekshirilgan obyektlarni o'rnatilgan talablarga muvofiqligi (nomuvofiqligi) to'g'risidagi xulosalarni va auditdan so'ng keyingi amallar bo'yicha ma'lumotlarni o'z ichiga olishi kerak. Keyingi amallar, odatda, aniqlangan nomuvofiqliklarini bartaraf qilish uchun qabul qilingan tuzatish harakatlarini, bajarilish muddatlari va bajarish uchun javobgarlikni o'z ichiga oladi

Ishni bajarish tartibi

Amaliy mashg'ulotga oid atama va tushunchalar bilan tanishib chiqish.

Nazorat savollariga yozma tarzda javob keltirish

Topshiriqlar

Nazorat savollari

1. Audit va auditor tushunchalariga ta'rif bering
2. Ichki auditning SMTda tutgan o'rni qanday?
3. Operatsion audit haqida ma'lumot bering
4. Mos kelish auditi haqida nimalarni bilasiz?

Adabiyotlar ro'yxati

Окрепилов В.В. «Управление качеством». — М.: Экономика, 2008.

Магомедов М. Д. «Управление качеством». Москва — 2006.

Канке и другие. «Системы, методы и инструменты менеджмента качества». М. Москва - 2008.

Клевлеев В.М., Кузнецова И.А., Попов Ю.П. «Метрология, стандартизация и сертификация»: Учебник - М.: ФОРУМ: ИНФРА - М, 2003

Крылова Г.Д. «Основы стандартизации, сертификации, метрологии»: Учебник для вузов. 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001

Amaliy mashg'ulot №12

Sifat menejmenti tizimida ichki auditning sinflanishi

Ishdan maqsad: Sifat menejmenti tizimida ichki auditning ahamiyati, zarurati kabi jihatlari bilan tanishib chiqish. Sohaga oid nazariy bilimlarni amaliy ko'nikmalar orqali mustaxkamlash

Nazariy ma'lumotlar

Auditorlik faoliyati ishtirok etuvchilar munosabatlari jihatidan o'rganiladigan bo'lsa:

1) har ikki yuridik shaxs, ya'ni auditorlik tekshiruvi yoki konsaltang xizmatiga buyurtmachi, boshqa tomondan esa uni shartnoma asosida ma'lum xizmat haqi hisobiga bajaruvchi korxonalar o'rtasidagi;

2) auditor bilan auditorlik firmasi o'rtasidagi o'zaro iqtisodiy munosabatlardan tashkil topadi. Bunda auditor tekshiruvi va konsaltang xizmat ko'rsatishda yuridik shaxs auditorlik firma vakili sifatida tekshirilayotgan obyektida ish tutadi. Agarda auditorlik faoliyatida ishtirok etayotgan yuridik va jismoniy shaxslar nuqtayi nazaridan qaralgan bo'lsa, unda audit tekshiruv obyekti va subyekti tushunchalarini farqlash lozim.

Auditor tekshiruv obyektida tarmoq yoki xo'jalik operatsiyalari olinishi mumkin.

Auditorlik tekshiruvning subyektlari deganda shu obyekt doirasida mansabdor yoki hisobdor mutasaddi xodimlar yoki ayrim xodim ham bo'lishi mumkin. Audit faniga tegishli adabiyotlarga murojaat qilinganda, fanni o'rganuvchilar quyidagi tushunchalarga:

audit tekshiruvining turlari,

audit tekshiruvining tiplari kabilarga duch keladilar.

Albatta, savol tug'iladi: qaysi bir tushuncha mazmun jihatdan katta: audit tekshiruvining turlari tushunchasimi yoki audit tip tushunchasimi? Tip tushunchasi tur tushunchasi doirasida tushunilsa, bizningcha to'g'ri bo'ladi.

Audit turlarini audit tekshirishlar, ularning qo'llanilayotgan uslublari, audit tekshiruvining tarixiy rivojlanish belgilariga qarab turkumlash mumkinligini ko'rsatib o'tmoqchimiz. Audit tekshiruvini amalga oshiruvchilar nuqtayi nazaridan

ichki va tashqi auditga bo'linadi. Korxona shtat birligi ro'yxatida turuvchi xodim tomonidan audit tekshiruvi o'tkazilishi ichki audit deb ataladi. Tashqi audit esa, korxona xati va shartnoma sosida boshqa yuridik shaxs, ya'ni auditorlik firmasi xodimi — auditor yoki auditorlar guruhi tomonidan o'tkaziladi.

Audit tekshiruvlari tarixiy bosib o'tgan yo'liga qarab uchga, ya'ni:

- tasdiqlovchi auditi
- sistema (tizim)ga solingan audit;
- tavakkalchilik, istiqbolga undovchi auditlarga bo‘linadi.

Bugun bozor iqtisodiyotiga o‘tishning hozirgi bosqichida, respublikamizda tasdiqlovchi audit keng qo‘llanilmoqda. Bu muhim masala, xo‘jalik subyektlarining Moliya vazirligi tasdiqlagan hisobot-axborot ma‘lumotlarni tasdiqlash bilan ishlatilib kelinmoqda.

Sistema tizimiga solingan audit esa, jahon auditorlar tajribasi, audit a‘zolari (standartlari) asosida ma‘lum tartib, texnologiyaga rioya qilib tekshirish o‘tkazishdir.

Tavakkalchilikka asoslangan, istiqbolli audit esa, auditor tomonidan barcha turdagi tahlillar asosida o‘tkazilib, korxo- naning bozor iqtisodiyoti sharoitida barqaror rivojlanishiga tegishli ko‘p variantligidan eng ishonchli bo‘lgan takliflar qabul qilinadi.

Audit tekshiruvi o‘tkazish manbalardan foydalanishga qarab, haqiqiy va hujjatli audit tekshiruviga bo‘linishi mumkin. Maxsus adabiyotlarda audit tekshiruvining tiplari haqida ham qator fikrlar mavjud. Jumladan:

- 1) operatsion audit;
- 2) mos kelish yoki mos kelmaslik auditi;
- 3) moliyaviy audit.

Operatsion audit — xo‘jalik subyektida amalga oshirilayot- gan xo‘jalik operatsiyalarning mehnat unumdorligi va ishlab chiqarishning samaradorligi jihatidan tekshirish va xulosa berishdir.

Mos kelish auditi — bu buxgalteriya hisobi, ish yuritish, texnologiya, axborotlarda amal qilayotgan qonun, qoida, standart, texnologiyalarga taqqoslaganda mos kelishi jihatidan o‘rganib chiqish. Bu, asosan, audit tekshiruvining tekshiruv maqsadidan kelib chiqadi. Mos kelmasa, xulosa yozilmaydi.

Moliyaviy audit — bu moliyaviy hisobotlarning axborot ma‘lumotlari haqida xulosa va takliflar berishdan iborat. Bu, asosan, mijoz, hokimiyatlar, mulkdorlarga kafolat berishi nuq- tayi nazaridan muhim hisoblanadi.

Auditor to‘g‘risidagi tushuncha haqida oldingi boblardan ma‘lum bo‘lganligi sababli, auditorlarning turlari va tiplari haqida fikr yuritishimiz mumkin. Audit tekshiruvining turlari ham tashqi va ichki audit bo‘lishi mumkin.

Auditor malaka kasbiga qarab buxgalter-auditor, soliqchi auditor (soliq inspektori), moliyachi, texnologik-mutaxassis auditorlar va boshqa audit organlaridagi xo‘jalik subyektlari- ning turli sohalarini tekshiruvchi mutaxassislar bo‘lishi mumkin. Yangi tahrirdagi qonunga muvofiq, buxgalter-auditorlar rahbarlik qilgan auditorlik tekshiruv xulosasiga, boshqa kasbdagi mutaxassis auditor, tekshiruvning maqsadiga qarab, yor-

damchi auditor bo'lishi ko'rsatib qo'yilgan. Auditorlarning tiplari degan tushuncha haqida to'xtaladigan bo'lsak, unda quyidagilarni tip deb atashimizga to'g'ri keladi:

1. Bosh auditorlik xizmatining xodimlari, hisob xodimlari.
2. Soliq va soliqsiz to'lovlar bo'yicha inspektorlari.

O'tkazilayotgan audit tekshiruvlari samarali bo'lishi uchun ma'lum bir mezonlar mavjud. Buni quyidagi jadvalda ko'rish mumkin:

Audit tekshirurining umumiy tartibda qabul qilingan standartlari

Yetarli tayyorgarlik va tajriba	Auditni to'g'ri rejalashtirish	Hisobotlarning buxgal teriya prinsiplariga mos kelishi va tasdiqlanishi
Mustaqil yo'nalishga ega bo'lish	Ichki audit tekshiruvini tushunish darajasi	Barcha hisobotdagi masalalarning aniqligi
Zarur mutaxassislik malakasiga e'tibor	O'zida huquqiy vakolatning mavjudligi	Axborotlarning yetarli darajada yechilishi
		Moliyaviy hisobotlar haqida to'la xulosa

Ichki audit tizimining asosiy omillari

Sohalar	Audit dastaklarining asosiy savollari
Sotish, qarzdorlar va pulning kelishi	Tovarlarni jo'natish ehtimoli Schot-fakturasiz jo'natish Pul to'lamasa ham jo'natish Schot-fakturadagi xato va kamchiliklar Schotlarda qayd qilmasdan sotish Noto'g'ri yozuvlar (mijoz yoki kredit qarzdorlar bilan) Bankka topshirmasdan pul olish Umumiy sotish hajmining ko'payishi
Xarid kreditorlari va to'lov	Sanksiyalanmagan tartibda sotish Noto'g'ri hisoblash Registrlarda yozuvlarsiz paydo bo'lgan debitor qarzlar qarzsiz ham bo'lishi mumkinmi? To'lovlar (bajarish mumkinmi?) Buxgalteriya provodkalarining noto'g'riligi Asosiy vositalarni sotish va olish ehtimoli
Ish haqi va pul mablag'larining	Naqd pulni o'zlashtirish mumkinmi? Bajarilmagan ishlarga haq to'lashning mumkinligi Mukofot va rag'batlantirishning qonunsizligi Soliqlarning noto'g'ri to'lanishi

kirimi	Noto'g'ri ijtimoiy sug'urta To'lovlarni noto'g'ri amalga oshiruv hollari To'lov vedomostlari yoki vedomostlar to'lovlari Boshqa xatolar
Ishlab chiqarish zaxiralari va tugallanmagan ishlab chiqarish	Moddiy tovar qiymatliklarining yo'qolishi O'g'irlik va yo'qotuvlarni noto'g'ri hujjatlashtirish Tugallanmagan ishlarni ko'rsatish Ishlab chiqarish sarflari ustidan yetarli audit bo'lmasligi
Boshqaruv va hisob-kitoblar	Jurnallardagi noto'g'ri yozuvlar Yordamchi kitob, daftarlardagi noto'g'ri yozuvlar Buxgalteriya registrlaridagi xatolar Boshqaruvchilar auditi

Ishni bajarish tartibi

Amaliy mashg'ulotga oid atama va tushunchalar bilan tanishib chiqish.
Nazorat savollariga yozma tarzda javob keltirish

Nazorat savollari

1. Audit tekshirurining umumiy tartibda qabul qilingan standartlari
2. Audit tekshiruvini o'tkazish mezonlari
3. Ichki audit tizimining asosiy omillari
4. Audit tekshiruvining turlari
5. Moliyaviy audit tekshiruvi haqida ma'lumot bering

Adabiyotlar ro'yxati

Окрепилов В.В. «Управление качеством». — М.: Экономика, 2008.

Магомедов М. Д. «Управление качеством». Москва — 2006.

Канке и другие. «Системы, методы и инструменты менеджмента качества». М. Москва - 2008.

Клевлеев В.М., Кузнецова И.А., Попов Ю.П. «Метрология, стандартизация и сертификация»: Учебник - М.: ФОРУМ: ИНФРА - М, 2003

Крылова Г.Д. «Основы стандартизации, сертификации, метрологии»: Учебник для вузов. 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001

Amaliy mashg'ulot №13

Sifat menejmenti tizimi ichki auditi tamoyillari

Ishdan maqsad: Sifat menejmenti tizimida ichki auditning ahamiyati, zarurati ichki audit tamoyillari kabi jihatlari bilan tanishib chiqish. "Korxonalaridagi ichki audit xizmati to'g'risidagi O'zbekiston Respublikasi qonuni bilan tanishib chiqish, sohaga oid nazariy bilimlarni amaliy ko'nikmalar orqali mustaxkamlash

Nazariy ma'lumotlar

Audit o'tkazishning asosiy tamoyillari:

- ishga mas'uliyat bilan qarash, obyektiv, mustaqil bo'lish, vakolatlilik, korxona sirini oshkor qilmaslik, zarur malakaga ega bo'lish, auditorlar tekshiruv natijalaridan foydalanish, ularni rejalashtirish, hujjatlashtirish, auditor uchun ma'lumotlar olishning hisob tizimini, ichki xo'jalik auditini tekshirish va xulosa yozish:

- auditni rejalashtirish;
- boshqa auditorlar ish natijalaridan foydalanish;
- korxonadagi buxgalteriya hisobi tizimlari va ichki xo'jalik auditini baholash;
- audit tekshiruvi sifatini audit qilish;
- audit tekshiruvi ma'lumotlarini olish;
- hujjatlashtirish;
- ichki xo'jalik auditorlar tekshiruv ishlaridan foydalanish va uni baholash;
- xatolarni va qo'shib yozishni aniqlash;
- tahliliy tekshiruv;
- auditorlik xulosa va hisobotlarini tuzish va h.k. Ularning umumiy soni 29 ta.

1. Mazkur Nizom O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "Qimmatli qog'ozlar bozorini yanada rivojlantirish chora-tadbirlari to'g'risida" 2006 yil 27 sentyabrdagi PQ-475-son qaroriga muvofiq aktivlarining balans qiymati 1 mlrd. so'mdan ortiq bo'lgan korxonalarda, shuningdek aktivlarning balans qiymati eng kam oylik ish haqining yuz ming baravaridan ortiq bo'lgan aktsiyadorlik jamiyatlarida ichki auditni tashkil etishga qo'yiladigan yagona talablarni hamda uning ishini tashkil etishning metodologik asoslarini belgilaydi.

Mazkur Nizom talablari tijorat banklariga va byudjet tashkilotlariga tatbiq etilmaydi.

2. Mazkur Nizom maqsadlari uchun quyidagi tushunchalardan foydalaniladi:

ichki audit - korxona boshqaruvining ijro etuvchi organi va tarkibiy bo'linmalari tomonidan O'zbekiston Respublikasi qonun hujjatlariga, ta'sis hujjatlariga va ichki hujjatlarga rioya qilinishini tekshirish va monitoring olib borish yo'li bilan ular ishini nazorat qilish va baholash, ma'lumotlarning buxgalteriya hisobi va moliyaviy hisobotda aks ettirilishining to'liqliligi va ishonchliligini ta'minlash, xo'jalik

operatsiyalarini amalga oshirishning belgilangan qoidalari va taomillari, aktivlarning saqlanishi hamda korporativ boshqarish printsiplari joriy etilishi bo'yicha korxona tarkibiy bo'linmasining (ichki audit xizmati) faoliyati; ichki audit xizmati - mazkur Nizom talablari hisobga olingan holda korxona Kuzatuvchi kengashining qarori bilan tashkil etiladigan korxonaning ichki auditni amalga oshiradigan tarkibiy bo'linmasi.

Ichki audit xizmatining asosiy vazifalari va funktsiyalari

Quyidagilar ichki audit xizmatining asosiy vazifalari hisoblanadi:

kuzatuvchi kengashni ishonchli axborot bilan ta'minlash va ichki audit amalga oshirilishi natijalari bo'yicha korxona faoliyatini takomillashtirishga doir takliflarni tayyorlash;

ichki audit jarayonida aniqlanadigan kamchiliklarni bartaraf etish yuzasidan korxona boshqaruv organlariga tavsiyalarni tezkorlik bilan kiritish, ularning bartaraf etilishini nazorat qilish.

Quyidagilar ichki audit xizmatining **asosiy funktsiyalari** hisoblanadi:

Har yili korxonaning kuzatuvchi kengashi tomonidan tasdiqlanadigan rejaga muvofiq mazkur Nizomning 12-bandida ko'rsatilgan yo'nalishlar bo'yicha tegishli tekshirishlar o'tkazish yo'li bilan ichki auditni amalga oshirish (har chorakda va hisobot yili yakunlari bo'yicha);

tuziladigan xo'jalik shartnomalarining qonun hujjatlariga muvofiqligi yuzasidan ekspertiza o'tkazish;

buxgalteriya hisobini yuritishda va moliyaviy hisobotni tuzishda korxonaning tarkibiy bo'linmalariga metodik yordam berish, ularga moliya, soliq, bank qonunlari va boshqa qonun hujjatlari masalalari bo'yicha maslahatlar berish;

texnik topshiriqlarni ishlab chiqishda, tashqi auditorlik tashkilotlarining takliflarini baholashda hamda auditorlik tekshirishlarini o'tkazish uchun tashqi auditorlik tashkilotini tanlashda tavsiyalarni tayyorlashda korxonaning kuzatuvchi kengashiga ko'maklashish.

Ichki audit xizmatining huquq va majburiyatlari

Ichki audit xizmati quyidagi **huquqlarga** egadir:

ichki auditni amalga oshirish davomida paydo bo'ladigan masalalar bo'yicha korxonaning hujjatlarini (rahbarning buyruqlari, farmoyishlari, boshqaruv organlari qarorlari, ma'lumotnomalar, hisob-kitoblar, zarur hujjatlarning tasdiqlangan nusxalari va boshqa hujjatlarni), korxona mansabdor va mas'ul shaxslaridan og'zaki va yozma tushuntirishlar olish;

ichki auditni o'tkazishga ko'maklashish uchun korxonaning tegishli mutaxassislarini jalb etish.

Ichki audit xizmati quyidagilarga **majbur**:

ichki auditni amalga oshirishda mazkur Nizom va boshqa qonun hujjatlari talablariga rioya qilish;

mazkur Nizomning 13-18-bandlarida belgilangan talablarga muvofiq hisobotlar tuzish;

moliya va statistika hisoboti ko'rsatkichlarining ishonchliligini tekshirish;
ichki auditni amalga oshirishda olingan axborotning mahfiyligiga rioya qilish;
korxonaga uning mansabdor shaxslari va boshqa xodimlari tomonidan zarar yetkazilganidan dalolat beruvchi holatlar aniqlangan taqdirda bu haqda darhol korxonaning kuzatuvchi kengashiga xabar berish va auditorlik hisobotida tegishli yozuvni qayd etish;
aktivlarni xatlovdan o'tkazishda va qonunda belgilangan tartibda uning o'z vaqtida amalga oshirilishini nazorat qilishda ishtirok etish.
Ichki audit xizmati qonun hujjatlariga va korxonaning ta'sis hujjatlariga muvofiq boshqa majburiyatlarga ham ega bo'lishi mumkin.

Ichki audit xizmatiga qo'yiladigan talablar

Ichki audit xizmati xodimlari oxirgi o'n yilning kamida ikki yilida buxgalteriya hisobi, audit, moliya yoki soliq nazorati sohasida amaliy (shu jumladan, o'rindoshlik bo'yicha) ish stajiga ega bo'lishi va quyidagi talablardan bittasiga javob berishi kerak:

auditorning malaka sertifikatiga ega bo'lish;

O'zbekiston Respublikasi oliy ta'lim muassasalarida yoxud O'zbekiston Respublikasi qonun hujjatlariga muvofiq, O'zbekiston Respublikasidagi ta'limga tengligi e'tirof etilgan xorijiy davlat ta'lim muassasasida olingan oliy iqtisodiy ma'lumotga ega bo'lish.

Ichki audit xizmati xodimlarini sertifikatlash tartibi auditorlarning respublika professional jamoatchilik birlashmalari tomonidan, O'zbekiston Respublikasi Moliya vazirligi bilan kelishgan holda belgilanadi.

7. Ichki audit xizmati xodimlarining soni ichki audit maqsadlariga samarali erishish va vazifalarini hal etish uchun yetarli bo'lishi kerak hamda korxonaning kuzatuvchi kengashi tomonidan sertifikatsiyalangan ikki nafardan kam bo'lmagan ichki auditordan iborat etib belgilanadi.

8. Ichki audit xizmatiga ichki auditor sertifikatiga ega bo'lgan uning rahbari boshchilik qiladi.

Har yili ichki audit xizmati rahbari ichki audit xizmati xarajatlarining yillik smetasini tuzadi va uni tasdiqlash uchun korxonaning kuzatuvchi kengashiga taqdim etadi.

9. Ichki audit xizmati xodimlarining kasb darajasi tegishli litsenziyaga ega bo'lgan ta'lim muassasalarida muntazamlilik asosida ularning malakasini oshirish vositasida saqlanishi kerak

10. Ichki audit xizmati xodimlari korxona kuzatuvchi kengashi tomonidan har yili attestatsiyadan o'tkazilishi kerak.

Ichki audit xizmatining mustaqillik tamoyili

11. Quyidagilar ichki audit xizmati mustaqilligining asosiy shartlari hisoblanadi:
ichki audit xizmati rahbarini va uning xodimlarini lavozimga tayinlash va egallab turgan lavozimidan ozod etish, korxona kuzatuvchi kengashining qarorlari bo'yicha ularga ish haqi miqdorini va boshqa to'lovlarni belgilash;
korxona kuzatuvchi kengashiga bevosita bo'ysunish.

Ichki audit o'tkazishga va uni o'tkazish natijalari bo'yicha yig'ma hisobot tuzishga qo'yiladigan talablar

Ichki audit:

tasdiqlangan biznes-reja bajarilishini;

korporativ boshqarish printsiplariga rioya qilinishini;

buxgalteriya hisobi va moliyaviy hisobning holatini;

solliqlar va boshqa majburiy to'lovlar to'g'ri hisoblab chiqilishi va to'lanishini;

moliya-xo'jalik faoliyatini amalga oshirishda qonun hujjatlariga rioya etilishini; aktivlarning holatini;

ichki nazoratning holatini tekshirish va ularning monitoringini olib borish yo'li bilan faqat ichki audit xizmati xodimlari tomonidan amalga oshiriladi.

Kuzatuvchi kengash tomonidan korxona ixtisosidan kelib chiqib qonun hujjatlariga muvofiq tekshirishni o'tkazishning boshqa yo'nalishlari belgilanishi mumkin.

13. O'tkazilgan tekshirishlar natijalari bo'yicha bevosita uni o'tkazgan xodim (xodimlar) tomonidan imzolanadigan tegishli hisobotlar tuziladi.

Bunda:

a) biznes-reja bajarilishini tekshirish natijalari to'g'risidagi hisobot quyidagilarni o'z ichiga olishi kerak:

uning bajarilishining miqdor va sifat ko'rsatkichlari tahlili;

uning bajarilishi ta'minlanmagan taqdirda aybdor mansabdor shaxslar shaxsan ko'rsatilgan holda aniqlangan sabablar bayoni;

b) korporativ boshqarish printsiplariga rioya qilishni tekshirish natijalari to'g'risidagi hisobot quyidagilarni o'z ichiga olishi kerak:

korxona boshqaruv organlari tomonidan qabul qilinadigan qarorlarning samaraliligi, uning qatnashchilari (muassislar)ning qonuniy huquq va manfaatlariga rioya etilishi tahlili;

korporativ boshqarish sohasida qonun hujjatlari buzilishi holatlari bayoni (ta'sis hujjatlariga rioya qilish, umumiy yig'ilishlar va korxona boshqaruv organlari majlislari o'tkazilishi, dividendlar to'g'ri hisoblanishi va o'z vaqtida to'lanishi va hokazolar);

v) korxonaning buxgalteriya hisobi va moliya hisoboti holatini tekshirish natijalari to'g'risidagi hisobot quyidagilarni o'z ichiga olishi kerak:

buxgalteriya hisobini yuritish va moliya hisobotini tuzishning belgilangan tartibiga rioya qilinishini baholash;

aniqlangan buxgalteriya hisobotini yuritish va moliyaviy hisobotni tayyorlashning belgilangan tartibi buzilishining tavsifi;

g) solliqlar va boshqa majburiy to'lovlar to'g'ri hisoblanishi va to'lanishini tekshirish natijalari to'g'risidagi hisobot quyidagilarni o'z ichiga olishi kerak:

tuzilgan va tegishli organlarga taqdim etilgan solliqlar va majburiy to'lovlar hisob-kitobi to'g'riligini baholash;

solliqlar va majburiy to'lovlarni hisoblash va to'lashning belgilangan tartibi buzilishi holatlarini, soliq solinadigan bazani belgilashda chetga chiqishlarni bayon qilish;

d) moliya-xo'jalik operatsiyalarini amalga oshirishda korxona tomonidan qonun hujjatlariga rioya qilinishini tekshirish natijalari to'g'risidagi hisobot quyidagilarni o'z ichiga olishi kerak:

korxona tomonidan amalga oshirilgan moliya-xo'jalik operatsiyalarining qonun hujjatlariga muvofiqligini baholash;

ichki audit davomida aniqlangan korxona tomonidan amalga oshirilgan moliya-xo'jalik operatsiyalarining qonun hujjatlariga nomuvofiqligini bayon qilish;

ye) ichki nazoratning holatini tekshirish natijalari to'g'risidagi hisobot quyidagilarni o'z ichiga olishi kerak:

ichki nazorat tizimini va uning faoliyat ko'rsatishidagi mavjud kamchiliklarni bayon etish;

korxona tarkibiy bo'linmalaridagi ijro intizomining holati to'g'risidagi ma'lumotlar, uning aniq xodimlari ishidagi mavjud kamchiliklar.

Aktivlarning holatini tekshirish natijalari aktivlarni xatlovdan o'tkazishning asoslanishini hamda ularning harakati, amalda mavjudligi va saqlanishi to'g'risidagi ma'lumotlarni o'z ichiga olishi kerak.

Shuningdek o'tkaziladigan tekshirishlar bo'yicha barcha hisobotlarda korxona ijro etuvchi organi va uning tarkibiy bo'linmalari faoliyati baholanishini, aniqlangan chetga chiqishlar va qonunni buzishlarni bartaraf etishga doir tavsiyalarni, tasdiqlaydigan hujjatlarning to'liq paketini o'z ichiga oladigan yakuniy qism bo'lishi kerak.

14. O'tkazilgan ichki audit yakunlari bo'yicha, mazkur Nizomning 12 va 13-bandlariga muvofiq, ichki audit rahbari tomonidan imzolanadigan yig'ma hisobot tuziladi.

15. Yig'ma hisobot:

tahliliy qismni;

yakuniy qismni; tasdiqlaydigan hujjatlarning to'liq paketini o'z ichiga olishi kerak.

16. Yig'ma hisobotning tahliliy qismi mazkur Nizomning 12 va 13-bandlariga muvofiq, ichki audit xodimlari tomonidan o'tkazilgan tekshirishlar natijalari to'g'risidagi umumlashtirilgan axborotni o'z ichiga olishi kerak.

17. Hisobotning yakuniy qismi:

korxonaning ijro etuvchi organi va tarkibiy bo'linmalari faoliyatiga, shuningdek likvidligiga umumiy bahoni; aniqlangan chetga chiqishlar va qonunni buzishlarni bartaraf etish bo'yicha ichki audit xizmatining tavsiyalarini hamda korxonaning moliya-xo'jalik faoliyati samaradorligini oshirishga, korporativ boshqarishni takomillashtirishga doir umumlashtirilgan takliflarni o'z ichiga olishi kerak.

18. Yig'ma hisobot ichki audit yakunlangandan keyin 10 kun mobaynida tugallanishi zarur.

19. Yig'ma hisobotlar bevosita korxonaning kuzatuvchi kengashiga uning ko'rib chiqishi va keyinchalik tasdiqlashi uchun taqdim etilishi kerak. Hisobotlar nusxalari tasdiqlangandan keyin korxona ijro etuvchi organiga taqdim etilishi kerak.

20. Korxonaning ijro etuvchi organi ichki audit natijasida aniqlangan kamchiliklarni bartaraf etish chora-tadbirlarini ko'rishi shart.

21. Ichki audit xizmati tekshirish davomida aniqlangan qonun buzilishlarini bartaraf etish, shuningdek umuman korxonaning moliya-xo'jalik faoliyati samaradorligini oshirish bo'yicha chora-tadbirlarning o'z vaqtida va zarur darajada bajarilishi ustidan nazorat o'rnatishi kerak.

22. Ichki audit xizmati xodimlari: o'zlari o'tkazgan tekshirishlar natijalari buzib ko'rsatilganligi; ularga taqdim etilgan yoki ular tomonidan xizmat vazifalarining bajarilishi munosabati bilan ularga ma'lum bo'lgan korxonaning sirini tashkil etadigan axborotning mahfiyligiga rioya qilinmaganligi; olingan hujjatlarning saqlanishi va qaytarilishi ta'minlanishi uchun javob beradilar.

23. Ichki audit xizmati auditorlik tekshirishlari davomida aniqlangan qonunni buzishlarni bartaraf etish va korxonaning moliya-xo'jalik faoliyati samaradorligini oshirish yuzasidan ko'rilgan chora-tadbirlarga baho berilishi uchun javob beradi.

24. Korxonaning kuzatuvchi kengashi har chorakda ichki audit xizmatining tekshirishlar natijalari to'g'risidagi hisobotini eshitadi, aniqlangan kamchiliklarni bartaraf etish va korxonaning moliya-xo'jalik faoliyati samaradorligini oshirish yuzasidan chora-tadbirlar ko'radi.

Ishni bajarish tartibi

Amaliy mashg'ulotga oid atama va tushunchalar bilan tanishib chiqish.

Nazorat savollariga yozma tarzda javob keltirish

Nazorat savollari

1. SMT ichki auditning majburiyatlari nimalardan iborat?
2. SMT ichki auditning tamoyillari
3. Ichki auditning mustaqillik tamoyilini tushuntirib bering
4. Ichki audit hisobotini tayyorlash tartibi hisobotning tarkibiy tuzilishini tushuntirib bering.
5. Ichki audit xizmatining asosiy vazifalari va funktsiyalari

Adabiyotlar ro'yxati

Окрепилов В.В. «Управление качеством». — М.: Экономика, 2008.

Магомедов М. Д. «Управление качеством». Москва — 2006.

Канке и другие. «Системы, методы и инструменты менеджмента качества». М. Москва - 2008.

Клевлеев В.М., Кузнецова И.А., Попов Ю.П. «Метрология, стандартизация и сертификация»: Учебник - М.: ФОРУМ: ИНФРА - М, 2003

Крылова Г.Д. «Основы стандартизации, сертификации, метрологии»: Учебник для вузов. 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001

Amaliy mashg'ulot №14

Auditor texnikasi

Ishdan maqsad: Sifat menejmenti tizimida ichki auditning ahamiyati, zarurati ichki audit tamoyillari kabi jihatlari bilan tanishib chiqish. Sohaga oid nazariy bilimlarni amaliy ko'nikmalar orqali mustaxkamlash

Nazariy ma'lumotlar

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

- + audit maqsadini;
- + auditga asosni;
- + auditni 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 identifikatsiyasi;
- + tarkibiy tuzilmada o'tkazish kuni va audit qayerda o'tkazilishi;
- + tekshirilayotgan SMT elementlarini;
- + audit rejasi bajarilishi uchun majburiyatlar komissiya a'zolariga identifikatsiyalash;
- + tekshirilayotgan tashkilot vakillarini identifikatsiyalash (shaxs, ekspertlarni kuzatish);
- + maxfiylik talablarini. Agarda mahsulot majburiy sertifikatlashtirishda tursa audit rejasiga mahsulotni sinash va nazorat tizimini kiritish mumkin.

Audit rejasiga audit o'tkazish tilini agarda ekspertlar va tekshirilayotgan tashkilot xodimlari gapirish orasida tillar farqi yuzaga kelgan hollarni ham keltirish shart. Audit rejasi mehnat hajmi me'yorlari hisobi bilan aniqlanilib rasmiylashtiriladi. Audit rejasini sertifikatlashtirish idorasi rahbari tasdiqlaydi.

Audit rejasi "joyida" audit bolanishigacha tekshirilayotgan tashkilotga dalil tariqasida berilishi shart. Tekshirilayotgan tashkilotga barcha qarama-qarshiliklar audit boshlanishidan oldin komissiya raisiga tekshirilayotgan tashkilot rahbari tasamfiga muvofiq kelishilishi shart. Audit o'tkazish vaqtida komissiya raisi tekshirilayotgan tashkilot bilan kelishib audit rejasiga o'zgartirish kiritish huquqiga ega. 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. Agar-da komissiya bir nechta ekspertlar tarkib topsa, komissiya raisi audit rejasiga rahbarlik qiladi kelishish bo'yicha komissiya a'zolari bilan majburiyatlar tekshirilayotgan tashkilot SMT proseduralari, 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. Auditga tayyorlashda

sertifikatlashtirish idorasi ishlab chiqqan namunaviy shakllardan foydalanish mumkin.

Ishchi hujjatlarda quyidagilarni hisobga 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.

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

Dastlabki yig'ilish.

Dastlabki yig'ilish komissiya raisi rahbarligida komissiya a'zolari, rahbariyat va tekshirilayotgan tashkilotning yetakchi mutaxassislari 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.

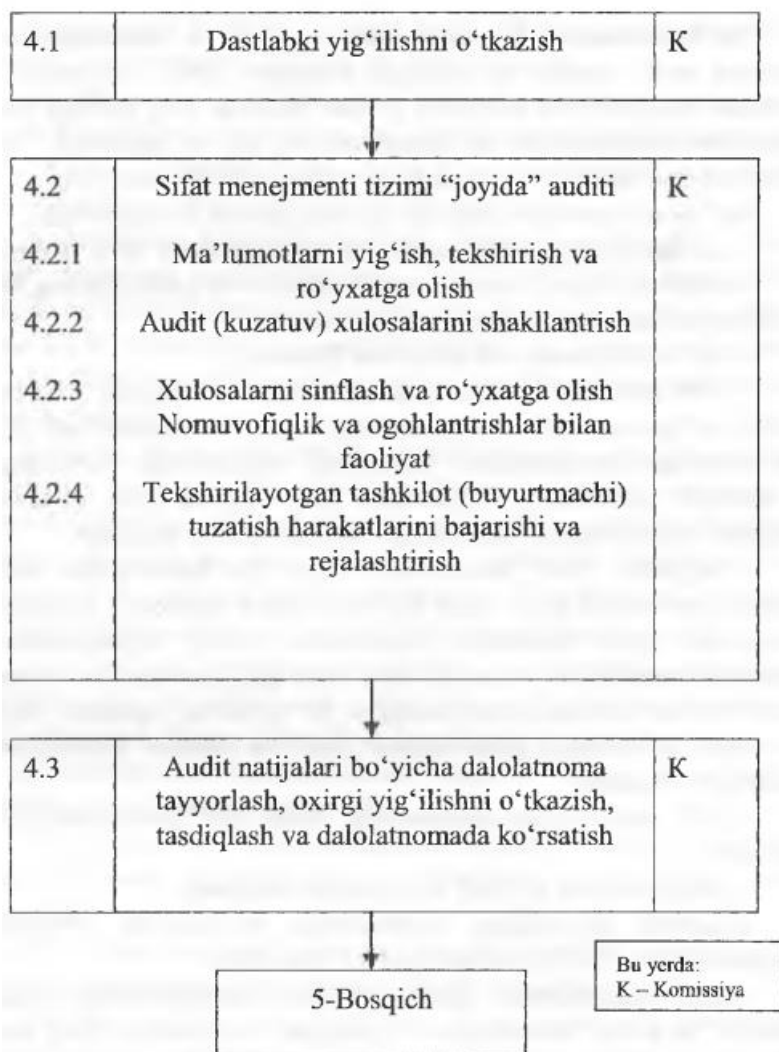
Dastlabki yig'ilish paytida komissiya raisi majbur:

- qatnashchilarga audit o'tkazishda komissiya bilan ularga biriktirilgan ishlarni tanishtirish;
- audit bo'yicha ishlarni o'tkazish grafigini 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 holi emasligini tashkilotga oldindan ma'lumot berish;
- audit ish talabi haqida xabardor qilish (zamriyat tug'ilgan hollarda);
- audit olib borilish haqida ma'lumotlarni tekshirilayotgan tashkilotga xabar berishi tartibi to'g'risida;
- komissiyani maxfiylik talablariga rioya qilishini tasdiqlash;
- komissiya a'zolari uchun xavfsizlik va sog'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;
- dalolatnoma tuzish tartibi bilan tanishtirish;
- audit to'xtatilishi mumkin bo'lgan shartlar haqida ma'lumot berish;
- agarda dalolatnomada 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 shart. 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.



14-rasm. "Joyida" auditni o'tkazish va audit natijalari bo'yicha dalolatnoma tayyorlash (4-bosqich).

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 obyekti va yoki sohasini o'zgartirish yoki auditni to'xtatiladi. Ma'lumotlarni ro'yxatga olish, yig'ish va tekshirish. Komissiya audit obyekti va sohasiga aloqador, SMT jarayonlari va korxona tashkiliy bo'liimialari o'zaro faoliyat to'g'risidagi ma'lumotlarni majassamlab yig'adi va tekshiradi. Tekshirilgan ma'lumotlar faqat audit guvohligi bo'lishi mumkin.

Ma'lumot manbalari sifatida quyidagilardan foydalaniladi:

tekshirilayotgan tashkilot ishchilari bilan interv'yu o'tkazish;
ishchi o'rinlami 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 bayormomolari, sifat muammolari bo'yicha yig'ilish qarorlari, jarayonlar va mahsulotni o'lchash va monitoring natijalari bo'yicha ma'lumotlar, ishchi yo'llanmalar, to'ldirilgan qaydnomalar, shakl va blankalar 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 obyektiv, haqqoniy va to'g'riligi tekshirilgan bo'lishi shart. Audit xulosalarini (kuzatuvlarini) shakllantirish. Audit obyekti bo'yicha tekshirilgan va olingan ma'lumotlar yoki audit guvohligi, audit (kuzatish)da olingan xulosalar uchun audit mezon

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 aloqdorligi bo'lishi

mumkin. Bunda ular kuzatuv dek klassifikatsiyalanadi.²⁹⁴ Komissiya a'zolari audit boshlashi bo'yicha alingan xulosalami mustaqil tizimli ravishda tahlil qili borishi lozim. Guvohliklar ko'rsatilgan joyni kuzatish, funksiyasi, 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. Xulosalami klassifikatsiyaish va ro'yxatga olish. SMT auditi davomida audit obyektlari o'z DSt ISO 9001 talablaridan barcha og'ishlari bartaraf qilinib va tashkilot SMT hujjatlari e'tibor bilan ko'rib chiqilib va klassifikatsiyalanadi va nomuvofiqlik darajasi ko'riladigan audit obyekti bog'liq bo'lmaganligini komissiya bilan kelishiladi.

Auditda qilingan xulosalar tekshirilayotgan tashkilot tuzatish harakatlar (nomuvofiqlik sababini bartaraf etish uchun), aniqlangan nomuvofiqliklar ketma-ketligini to'g'riligi, sertifikatlashtirish idorasi qabul qilgan qarorni berish to'g'risida, sertifikat faoliyatni bekor qilish yoki to'xtatish hamda sertifikatlashtirish sohasini kengaytirishlarni bajarish maqsadi bilan klassifikatsiyalanadi. Bir jihatli bo'lmagan qaytariluvchan ko'p qiymatli nomuvofiqliklarning bir turi (SMT elementlari biri bilan bog'ligi)ni ahamiyatli nomuvofiqlikga o'tkazish uchun asoslash taqozo etadi.

Komissiya raisi nomuvofiqlikni aniqlash mezoniga tushuncha bo'yicha oxirgi qarorni qabul qiladi. Nomuvofiqlik va kamchiliklarni bartaraf o'tatilgan shakllardagi blankalari ro'yxatga olinadi. Blankada to'g'rilashlar ruxsat tilmaydi. Ro'yxatga olingan nomuvofiqlik va kamchiliklar tekshirilayotgan tashkilot

rahbariyatiga rasmiy ravishda taqdim etiladi. Tekshirilayotgan tashkilot vakli bilan komissiya xulosasiga aloqador turli qarashlar holati yuzaga kelsa, komissiya raisi tashkilot rahbari bilan masalani hal qiladi.

Nomuvofiqlik va xabardorlashtirish (ogohlantrish) bilan olib boriladigan faoliyat. Nomuvofiqlik va xabardorlashtirish (ogohlantrish) bilan olib boriladigan faoliyat quyidagi bosqichlaridan tarkib topgan: komissiya tekshirilayotgan tashkilot rahbariga ro'yxatga olingan nomuvofiqliklar va ma'lumotlarni, nomuvofiqlik va xabardorlashtirish (ogohlantrish)larni ro'yxatga olish vaqtida tashkilot ko'rib chiqishi va buni muhokama qilish imkoniyatini rasmiy ravishda taqdim qiladi;

- agarda tashkilot nomuvofiqlikni bartaraf etib va xabardorlashtirish (ogohlantrish)ni hisobga olsa, komissiya ish olib borish vaqtida dalillarni taqdim etsa, komissiya ushbu nomuvofiqlik yoki xabardorlashtirish (ogohlantrish)larni ro'yxatga olish varaqasiga muvofiq rasmiylashtirilsa bunday nomuvofiqlik yoki ma'lumotlarni yo'q deb qabul qiladi. Nomuvofiqlik va xabardorlashtirish (ogohlantrish)lar sonini dalolatnomada keltirilib, muvofiqlik sertifikatini berish (bermaslik) haqida qabul qilingan qarorda hisobga olinadi;

- agarda nomuvofiqlik va xabardorlashtirish (ogohlantrish)larni komissiya isbotlansa, tekshirilayotgan tashkilot rahbari vakili nomuvofiqlik va xabardorlashtirish (ogohlantrish)larni ro'yxatga olish blankasida o'zining imzosini qo'yadi.

Hai qilib bo'lmaydigan turli qarashlarni tekshirilayotgan tashkilot rahbari va komissiya raisi o'zaro turli qarashlar bayon-nomasida rasmiylashtirishadi. Turli qarashlar bayonnomasi sertifikatlashtirish idorasi apellyatsiya komissiyasiga taqdim qilinadi.

Turli qarashlar bo'yicha qaror salbiy bo'lgan holatda sertifikatlashtirish ishlari 4.2 bilan boshlanadi;

- tashkilot nomuvofiqlik va xabardorlashtirish (ogohlantrish)larni sababi tahlili qilib va tuzatish harakatlarni o'tkazishni rejalashtiradi;

- tekshirilayotgan tashkilotga sertifikatlashtirish audit davomida tuzatish harakatlarni rejalashtirish qiyinchilik tug'dirayotgan bo'lsa, sertifikatlashtirish idorasi ko'rsatilgan ishlarni tugatish uchun qo'shimcha (yakuniy yig'ilish o'tkazish kunigacha) bir hafta muhlat taqdim etadi.

Sertifikatlashtirish idorasi rejaga e'tirozlarini tekshirilayotgan tashkilotga bildirib, bundan so'ng rejani shu haftada qayta ishalashni o'tkazadi. rejalashtirilgan tuzatish harakatlarni bajarish muddati rejadan chiqmasligi va aralashib ketmasligi lozim:

- bitta va undan ko'p bo'lgan ahamiyatli nomuvofiqliklar topilganda 12 hafta (yakuniy yig'ilish kunidan);

- faqat kam ahamiyatli nomuvofiqliklar va xabardorlashtirish (ogohlantrish)lar topilganda 5 hafta (yakuniy yig'ilish kunidan).

Agarda sertifikatlashtirish idorasiga tuzatish harakatlar rejasi taqdim qilinmasa, sertifikatlashtirish jarayoni to'xtalishi shart.

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

Ishni bajarish tartibi

Amaliy mashg'ulotga oid atama va tushunchalar bilan tanishib chiqish.

Nazorat savollariga yozma tarzda javob keltirish

Nazorat savollari

1. “Joyida” audit o‘tkazish va audit natijalari bo‘yicha dalolatnornani tayyorlash bosqichlari
2. Dastlabki yig‘ilish paytida qanday masalar ko‘rib chiqiladi?
3. .Audit rejasida qanday masalar ko‘zda tutiladi?
4. Ichki auditning asosiy tamoyillari nimalardan iborat?
5. Audit tekshiruvini amalga oshirish texnikasi nimalarni qamrab oladi?

1.

Adabiyotlar ro‘yxati

Окрепилов В.В. «Управление качеством». — М.: Экономика, 2008.

Магомедов М. Д. «Управление качеством». Москва — 2006.

Канке и другие. «Системы, методы и инструменты менеджмента качества». М. Москва - 2008.

Клевлеев В.М., Кузнецова И.А., Попов Ю.П. «Метрология, стандартизация и сертификация»: Учебник - М.: ФОРУМ: ИНФРА - М, 2003

Крылова Г.Д. «Основы стандартизации, сертификации, метрологии»: Учебник для вузов. 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001

Amaliy mashg'ulot №15 **ISO 9001:2008 talablarini o'rganish**

Ishdan maqsad: Mahsulot sifati va sifatni boshqarish jarayonlarini standartlashtirish sohasida ISO 9001:2008 talablarini o'rganish. Nazriy bilimlarni amaliy qo'llash ko'nikmalarini shakllantirish

Nazariy ma'lumotlar

Sifat menejmenti tizimlarini joriy etish bo'limi quyidagi standartlarni joriy etish bo'yicha konsul'tativ-metodik xizmatlar ko'rsatish:

- O'zDSt ISO 9001:2009 milliy standarti bo'yicha sifat menejmenti tizimi (ISO 9001:2008 xalqaro standarti bo'yicha);
- O'zDSt ISO 14001:2009 milliy standarti bo'yicha ekologik menejmenti tizimi (ISO 9001:2008 xalqaro standart bo'yicha);
- OHSAS 18001:2007 standarti talablari bo'yicha mexnatni muxofaza qilish va hayot xavfsizligi menejmenti tizimi;
- O'zDSt ISO 22000:2009 milliy standarti bo'yicha oziq-ovqat xavfsizligi menejmenti tizimi (ISO 22000:2005 xalqaro standarti bo'yicha);
- Integrallashgan menejmenti tizimlari

SMT, OOXMT va EMT lar bo'yicha va korporativ seminarlar o'tkazish.

ISO 9001:2008 nima ?

ISO 9001:2008- bu xalqaro standart bo'lib, korhonalarni boshqarishda sifatni boshqarish sohasidagi dunyoning ilg'or tajribalarini o'z ichiga olgan talablar majmui. "ISO 9000:2005 seriyali standartlar" haqida gap ketganda uning uch turi inobatga olinadi: ISO 9000:2005 «Quality management systems – Fundamentals and vocabulary», ISO 9001:2008 «Quality management systems – Requirements», ISO 9004:2009 «Managing for the sustained success of an organization — A quality management approach».

O'zbekistonda ushbu standartlarning aynan o'xshash milliy standartlari joriy etilgan: O'zDSt ISO 9000:2009 "Sifat menejmenti tizimi. Lug'at", O'zDSt ISO 9001:2009 "Sifat menejmenti tizimi.Asosiy talablar", O'zDStISO 9004:2009 "Sifat menejmenti tizimi. Faoliyatni yaxshilash bo'yicha tavsiyalar".

ISO 9001:2008 (O'zDSt ISO 9001:2009) standartlarini joriy etish afzalliklari:

- Davlat va hududiy buyurtmalar olishdagi ustuvorlik;
- nufuzli tenderlarda qatnashish;
- sifat sohasida samarali boshqaruv va uni yaxshilash;
- jarayon masalalari bo'yicha bilim, ko'nikmalarni yaxshilash;

- hodimda javobgarlik darajasi va sifat prinsiplariga amal qilish darajasini oshirish;
- hodimlarni samarali tanlovi;v
- reklama maqsadlarida standartni qo'llash;
- ishlab chiqarish muammolari echimini soddalashtirish;
- nomuvofiq mahsulot va ishlab chiqarish chiqindilari hajmini pasaytirish;
- mahsulot va xizmatlarning yuqori sifatiga erishish, samarali kuzatuvchanlikni ta'minlash;
- ishlab chiqarish samaradorligini oshirish;
- iste'molchilarga xizmat ko'rsatishni yaxshilash;
- iste'molchilarning qoniqarlik darajasini oshirish;
- amaldagi iste'molchilarni ushlab turish;v
- bozor ulushini kengaytirish;
- Korxona mavqeini oshirish.

Xalqaro standartlashtirish tashkilotining ISO — 9000 seriyasidagistandartlari sifatni boshqarish bo'yicha milliy tashkilotlarning tajribalarinimumlashtiradi. U ixtiyoriy korxonaning barqaror sifatga erishishi uchun asos hisoblanadi.Xalqaro standartlaming ISO — 9000 seriyasi quyidagi huijatlami o'z ichiga oladi:

- 1) ISO — 8402, sifat bo'yicha asosiy atamalarning lug'atidan iborat;
- 2) ISO — 9000, bu seriyadagi standartlami tanlash va qo'llash bo'yicha boshqaruv ko'rsatmalarini o'z ichiga oladi;
- 3) ISO — 9001, 9002, 9003
mahsulot hayot davrining turli bosqichlarida sifatni ta'minlash tizimlarining modellari va talablarini ifodalaydi;
- 4) ISO — 9004 sifatni umumiy boshqarish
va sifat tizimining elementlari bo'yicha tavsiyalarni o'z ichiga oladi.Ishlab chiqarilayotgan mahsulotning muayyan davrda bozor talablariga javob berishi, raqobatbardosh bo'lishi uchun ishlab chiqaruvchi korxona sifat tizimini tatbiq qilishga intilishi va uni kerakli darajada ushlab turishi lozim. Mahsulotning sifatini ta'minlash uchun korxona faoliyatini shunday tashkil qilish kerakki, bunda mahsulot (xizmat)lar ning sifatiga ta'sir ko'rsatuvchi barcha omillar nazorat ostida bo'lsin.
Bozor sharoitlarida sifat tizimi shunday tanlanishi kerakki, bunda korxona nafaqat iste'molchilarning so'rovlarini qondirsin, balki o'zining qiziqishlarini ham himoya qila olsun. Sifatni boshqarish tuzilmasini to'g'ri tanlab, rahbariyat xarajatlaming tavakkalchiligini kamaytirishi va ayni vaqtda ishlab chiqarilayotgan mahsulotning sifatini va unga bog'liqlikda o'zining foydasini doimiy oshirishi mumkin.

ISO - 9000-4 (MEK 300-1). Ishonchlilik dasturini boshqarish bo'yicha rahbarlik.

ISO — 9000-4. Sifatni yaxshilash bo'yicha boshqaruv ko'rsatmalari.

ISO — 10005. Sifat dasturi bo'yicha boshqamv ko'rsatmalari.

ISO — 10006. Loyihani boshqarishda sifat bo'yicha boshqaruv ko'rsatmalari.

ISO — 10007. Konfiguratsiyani boshqarish bo'yicha boshqamv ko'rsatmalari.

ISO /P M S — 10012-12. Oichash jarayonini boshqarish.

ISO — 10013. Sifatga rahbarlikni ishlab chiqish bo'yicha boshqamv ko'rsatmalari.

ISO /P M S - 10014. Sifatning iqtisodiy jihatlarini boshqarish bo'yicha boshqamv ko'rsatmalari.

ISO /PSK — 10015. Xodimlarni uzluksiz o'qitish va tayyorlash bo'yicha boshqamv ko'rsatmalari. ISO — 9004 standarti. ISO — 9004 standartiga ko'ra mahsulotning

hayoti 11 bosqichga bo'linadi: 1) marketing, bozorni tadqiq qilish va o'rganish (MRK) (qanday mahsulotning qanday sifatda va qancha narxda iste'molchiga kerakligini aniqlash lozim); 2) texnik talablarni loyihalash va ishlab chiqish, buyumni ishlab chiqish, ishlab chiqarishni konstruktorlik tayyorlash (ICHKT) (konstruktor mahsulot tayyorlash imkoniyatini, materiallar va mo'ljaldagi narxni belgilaydi); 3) moddiy — texnik ta'minot (MTT); 4) ishlab chiqarishni texnologik tayyorlash (ICHTT); 5) ishlab chiqarish (ICH); 6) nazorat, sinovlarni o'tkazish va tekshiruv (NSO'T); 7) butlash va saqlash (BS); 8) mahsulotni sotish va taqsimlash (MST); 9) montaj qilish va ekspluatatsiya (ME); 10) texnik yordam va xizmat ko'rsatish (TYXK); 11) foydalanishdan so'ng utilizatsiyalash (UT).

Marketing bosqichida mahsulotni utilizatsiyalashgacha bo'lgan hamma bosqichlar haqida fikr yuritish zarur. Har bir bosqichda sifat baholanishi lozim.

Moddiy-texnik ta'minot bosqichida sotib oladigan materiallar, dastalovchi detallar va bog'lamlar ishlab chiqarilayotgan mahsulotning qismiga aylanadi va buyumning sifatiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Shuning uchun, ta'minotlarning kelishi texnik shartlar, chizmalar, shartnomalar va ta'minlashga buyurtmalarga belgilangan talablar asosida rejalashtirilishi va nazorat qilinishi kerak.

Mahsulotni ishlab chiqarish bosqichida ishlab chiqarish operatsiyalarini rejalashtirish bu operatsiyalarning muayyan tartibda va ma'lum ketma-ketlikda amalga oshirilishini ta'minlaydi. Tanlangan texnologik jarayonlar mahsulotni belgilangan texnik shartlarga muvofiq ishlab chiqarishi kerak. Butun ishlab chiqarish jarayoni davomida mahsulotning sifat xususiyatlari va o'rnatilgan talablarga muvofiqligi tekshirilishi kerak.

Sifatni boshqarish buyumning butun hayot davri davomida ko'rib chiqiladi. Bunda standartlar inson va atrof-muhit uchun mahsulotning xavfsizlik belgilarini hisobga olishni talab qiladi.

ISO — 9004 standarti «sifat halqasi» ning barcha bosqichlarida — ehtiyojlarning aniqlanishidan iste'molchilar ehtiyojlarining qondirilishigacha mahsulotning sifatiga ta'sir ko'rsatuvchi boshqaruvchi hujjat hisoblanadi. Standartning barcha tavsiyalari samarali sifat tizimini ishlab chiqishda inobatga olinishi kerak.

Ishni bajarish tartibi

Amaliy mashg'ulotga oid atama va tushunchalar bilan tanishib chiqish.

Nazorat savollariga yozma tarzda javob keltirish

Topshiriqlar

Nazorat savollari

1. ISO 9000 turkumiga kiruvchi standartlar oilasi
2. Mehnatni muxofaza qilish va hayot xavfsizligi menejmenti tizimi xalqaro standartlarda aks ettirilishi
3. ISO 9001:2008 nima ?
4. ISO 9001:2008 (O'zDSt ISO 9001:2009) standartlarini joriy etish afzalliklari:
5. ISO 9000 xalqaro standartiga muvofiq O'zbekistonda qanday standartlar joriy etilgan?

Adabiyotlar ro'yxati

Окрепиллов В.В. «Управление качеством». — М.: Экономика, 2008.

Магомедов М. Д. «Управление качеством». Москва — 2006.

Канке и другие. «Системы, методы и инструменты менеджмента качества». М. Москва - 2008.

Клевлеев В.М., Кузнецова И.А., Попов Ю.П. «Метрология, стандартизация и сертификация»: Учебник - М.: ФОРУМ: ИНФРА - М, 2003

Крылова Г.Д. «Основы стандартизации, сертификации, метрологии»: Учебник для вузов. 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001

Amaliy mashg'ulot №16

ISO 9001:2008 talablarini o'rganishda sifat bo'yicha qo'llanma

Ishdan maqsad: Mahsulot sifati va sifatni boshqarish jarayonlarini standartlashtirish sohasida ISO 9001:2008 talablarini o'rganish. Nazriy bilimlarni amaliy qo'llash ko'nikmalarini shakllantirish

Nazariy ma'lumotlar

Sifat bo'yicha qo'llanma - bu korxona sifat menejmenti tizimini bayon etuvchi ya'ni tavsiflovchi hujjatdir.

Sifat bo'yicha qo'llanma

Tashkilot:

- a) har qanday istisnolaming tafsilotlari va asosi bilan birga sifat menejmenti tizimining qo'llanish doirasini (1.2 q.);
- b) sifat menejmenti tizimi uchun ishlab chiqilgan hujjatlashtirilgan proseduralar yoki ularga qilingan havolalarni; va
- c) sifat menejmenti tizimi jarayonlarining o'zaro boglanishi bayonini o'z ichiga olgan sifat bo'yicha qo'llanmani ishlab chiqishi va ishchi holatda saqlab turishi lozim

Sifat bo'yicha qo'llanma korxona SMT jamlovchi hujjati bo'lib hisoblanadi va sifat sohasidagi siyosat, SMT asosiy qoidalarini bayonini, shuningdek korxona va uning sifat sohasidagi faoliyati to'g'risida ma'lumotlarni o'z ichiga olishi kerak. Sifat bo'yicha qo'llanma quyidagilarni ta'minlash uchun ishlab chiqiladi:

- SMT samarali joriy qilish;
- Korxonani sifat sohasidagi siyosatini bayon qilish;
- SMT jarayonlarini samarali boshqarish;

189- SMT auditori uchun me'yoriy asosni;

O'zgarayotgan sharoitlarda SMT faohiyati barqarorligini va SMT ISO 9001 standartiga muvofiqligini korxona tomonidan namoyishi.

Sifat bo'yicha qo'llanma tarkibi, odatda ISO 9001:2008 standarti tarkibi o'xshash bo'ladi, bu tashqi auditorlarni sifat tizimlarini sertifikatlashtirishda tashqi auditorlarni ishlash imkonini beradi.

Sifat bo'yicha qo'llanmada korxonada ISO 9001 standartini har bir talabiga qay tarzda erishilishi ko'rsatiladi. Qo'llanmani ortiqcha hajmini kamayirish uchun unda tasdiqlangan va qo'llanilayotgan hujjatlarga (standartlar, proseduralar, jarayonlar bayormomalari, metodikalar, yo'riqnomalar, sifat dasturlari va h.k.) havolalar qilinadi.

Sifat bo'yicha qo'llanmani butlash shakli, unga o'zgartirishlar kiritish yengilligini ta'minlashi kerak.

Hujjatlarni boshqarish

Standartda tashkilotdan oltita majburiy prosedura hujjatlarini mavjud bo'lishini talab etilgan.

Hujjatlashtirilgan prosedura o'zida ISO 9001 standartining bandlarida keltirilganlarga taalluqli faoliyatlarini tashkilot qanday amalga oshirishi

sifatida bayon etuvchi tasdiqlangan hujjatni namoyon etadi. Bular quyidagilar:

4.2.3. Hujjatlarni boshqarish.

4.2.4. Yozuvlarni (hisobotlarni) boshqarish.

8.2.2. Ichiki audit.

8.3. Talablarga nomuvofiq mahsulotlarni nazorat qilish.

8.5.2. Tuzatish harakatlari.

8.5.3. Oldini olish harakatlari.

ISO 9001 talablariga tegishli tashkilotning qolgan barcha faoliyatlari hujjatlashtirilgan proseduralarsiz amalga oshirilishi mumkin. Demak, tashkilotning o'zi yaratilayotgan sifat menejmenti tizimi hujjalarining hajmini aniqlashadi.

Tashkilotni SMT hujjatlarini boshqarish bo'yicha faoliyati hujjatlashtirilgan prosedurada bayon qilinishi kerak. Hujjatlarni boshqarish hujjatlarni ishlab chiqish bilan birga, SMT faoliyati davrida hujjatlarni o'zini boshqarishni ko'zda tutishi kerak.

Hujjatlarni boshqarishda quyidagi asosiy funksiyalar bajarilishi kerak:

- hujjatlarga ehtiyojni belgilash;
- hujjatlarni ishlab chiqilishi yoki xarid qilinishini rejalashtirish;
- ishlab chiqish, kelishish, tasdiqlash, amalga joriy qilish;
- hujjatlarni ko'rib chiqish, qayta tasdiqlash;
- hisobga olish, belgilash (identifikatsiyalash), tarqatish, saqlash;
- bo'linmalarni dolzarblangan hujjatlar bilan ta'minlash;
- o'zgartirishlar kiritish;
- hujjatlar maqomini ko'rib chiqish;
- hujjatlarni bekor qilish va yig'ib olish, eskirgan hujjatlarni qo'llanilishini oldini olish.

SMT quyidagi hujjatlarni boshqarilishi kerak:

- SMT hujjatlari (sifat sohasidagi siyosat, sifat bo'yicha qo'llanma, sifat sohasidagi maqsadlar, hujjatlashtirilgan proseduralar va h.k.);
- tashqi hujjatlar (qonun va me'yoriy hujjatlar va h.k.);
- texnikaviy hujjatlar (konstruktiv, texnologik hujjatlar, reglamentlar va h.k.);
- bo'linmalar to'g'risidagi nizomlar va lavozim yo'riqnomalari.

Sifat bo'yicha yozuvlarni boshqarish

Yozuvlar - bu amalga oshirilgan faoliyatning guvohligini tarkib etuvchi yoki erishilgan natijalarni aks ettiruvchi hujjatdir.

Sifat to'g'risidagi yozuvlar mahsulotni belgilangan talablarga, jarayonlar maqsadlarini tashkilot maqsadlariga muvofiqligini, belgilangan maqsadlarga erishilganligini tasdiqlash, sifat tizimini doimo yaxshilash va samaradorligini tasdiqlash uchun olib borilishi kerak.

Sifat bo'yicha yozuvlar - bu ro'yxatga olinadigan ma'lumotlar bo'lib, ularda ISO 9001 ga muvofiq SMT faoliyatini, mahsulot sifatiga talablarni bajarilishi, jarayonlar bo'yicha faoliyat natijalari.

Ishni bajarish tartibi

Amaliy mashg'ulotga oid atama va tushunchalar bilan tanishib chiqish.

Nazorat savollariga yozma tarzda javob keltirish

Nazorat savollari

1. Sifat bo'yicha qo'llanmani ishlab chiqishdan ko'zda tutilgan maqsad nimalardan iborat?
2. Hujjatlarni boshqarish
3. Sifat bo'yicha yozuvlarga nimalar kiradi va uni boshqarish deganday qanday vazifalar ko'zda tutiladi
4. Sifat menejmenti tizimini joriy qilish uchun qanday majburiy hujjatlari ishlab chiqilishi lozim?
5. Qanday hujjatlar boshqariladigan bo'lib hisoblanadi?
6. "Hujjat" atamasiga ta'rif bering.
7. "Yozuv" tushunchasining mohiyatini ochib bering.
8. Hujjatlarni dolzarblikka qayta ko'rib chiqish nima uchun kerak?
9. Qaysi hujjatlar ichki va qaysi hujjatlar tashqi hujjatlarga egishli

Adabiyotlar ro'yxati

Окрепилов В.В. «Управление качеством». — М.: Экономика, 2008.

Магомедов М. Д. «Управление качеством». Москва — 2006.

Канке и другие. «Системы, методы и инструменты менеджмента качества». М. Москва - 2008.

Клевлеев В.М., Кузнецова И.А., Попов Ю.П. «Метрология, стандартизация и сертификация»: Учебник - М.: ФОРУМ: ИНФРА - М, 2003

Крылова Г.Д. «Основы стандартизации, сертификации, метрологии»: Учебник для вузов. 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001

Amaliy mashg'ulot №17

Sifat menejmenti tizimida rahbariyatning roli

Ishdan maqsad: Sifat menejmenti tizimida rahbariyatning roli. va ahamiyatini faoliyatni takomillashtirishda rahbarning tutgan o'rni haqida tushunchalar bilan tanishish. Nazriy bilimlarni amaliy qo'llash ko'nikmalarini shakllantirish

Nazariy ma'lumotlar

Faoliyatni takomillashtirishda rahbarning tutgan o'rni. Rahbarlar ijrochilarni boshqarish evaziga ishning bajarilishini ta'minlaydilar. O'z bo'ysunuvchilarining potensial imkoniyatlarini hisobga oladigan rahbarlar ularda o'z vazifalarini bajarishga ijodiy yondashuvning shakllanishi va ular salohiyatining yuzaga chiqishiga ko'maklashadilar. Har bir rahbarning asosiy vazifasi o'z bo'linmasining faoliyatni sifatli bajarishi hisobiga yuqori natijalarga erishishini ta'minlashdir. Ushbu maqsad yo'lida rahbarlar o'zlariga katta ma'suliyatli vazifa topshirilayotganini his qila bilishlari kerak. Chunki sifat ishlab chiqarilgan mahsulotidan katta daromad olishning sharti hisoblanadi.

Faoliyat sifatining standartlari. Har bir rahbar ishning sifat standartlarini belgilashi va ularga rioya qilishda bo'ysunuvchilariga o'rnak ko'rsatishi ish va sifatni yaxshilash jarayonining faol ishtirokchisiga aylanishi kerak. Quyi bo'g'in rahbarlari va ularning bo'ysunuvchilari ishlarni sifatli bajarishni xohlaydilar, lekin gohida ular yuqori va o'rta bo'g'in rahbarlaridan intilishlariga to'g'ri kelmaydigan ko'rsatmalarni oladilar. Ishchilar va quyi bo'g'inning bo'ysunuvchi rahbarlari ishda o'rnatilgan sifat standartlari bilan hisoblashishga majbur bo'ladilar. Masalan, agar butun oy davomida rahbariyat sifatni oshirishning zarurligi haqida ta'kidlasa-yu, bo'ysunuvchilar oylik rejaning bajarilishi talab qilingan standartlarga duch kelsalar, u holda oxirgi uch kunda hamma faqat rejaning bajarilishi haqida qayg'uradi.

Korxonalarining rahbarlari gohida yig'ilishlar o'tkazib, rejani bajarish, sifatni oshirish va xarajatlarni qisqartirish masalalarini ko'rib chiqadilar. Sifat bugungi kunning dolzarb masalasi hisoblangani uchun u korxona va tashkilotlarda kun tartibiga qo'yilishi kerak.

Xodimlarning rahbariyatga munosabati. Agar boshqarma ishni yaxshilash standartlarini o'rnatishga kirishsa, u holda ishchilarning o'z boshqarmalarini qanday baholashini bilishi kerak. Barcha pog'onalaridagi rahbarlar bo'ysunuvchilarga ega bo'lib, ularning ibrat olishiga mas'uldirlar. Agar rahbar bo'ysunuvchilarining nuqsonsiz ishlashini xohlasa, u ishida ko'p mashaqqatlar evaziga o'zining xatolarini tuzatishi kerak. «Samarali suv toshqini»ga olib borishning ketma-ketligi va tizimliliigi.

Sifatga yangicha yondashuv tashkilotning yuqori pog'onadagi rahbarlaridan boshlanishi kerak va suv toshqiniga o'xshab eski, zararli ko'nikmalar hamda an'analarni yuvib tashlagan holda rahbariyatning har bir bo'g'iniga tarqalishi kerak. Bu borada rahbariyat quyidagi vazifalarni hal qiladi:

1. Resurslarni taqsimlash.
2. Tashkiliy tuzilmani shakllantirish.
3. Liderlarga yuqori mas'uliyatli topshiriqlar berish.

4. Korxonaning siyosatini belgilash.
5. Tsh standartlarini o‘rnatish.
6. Vazifalar topshirish va ishlarni bajarish bo'yicha ko'rsatmalar berish.
7. Ish usullarini aniqlash.
8. Asosiy yo‘nalishlarni aniqlash.
9. Faoliyat natijalarini baholash va rag‘batlantirish.
10. Xodimlarni tanlash va tayyorlash.

Faoliyatni yaxshilash yo‘lidagi to‘siqlarni olib tashlash. Tashkilot rahbariyati ishchilarning o‘z vazifalarini to‘g‘ri bajarishiga xalaqit beradigan to‘siqlarni olib tashlash haqida qayg‘urishi kerak. Shuningdek, rahbariyat ishchilar va xizmatchilarga quyidagi sharoitlarni ta‘minlashi kerak:

1. O'z majburiyatlarini sifatli bajarish uchun muddatning yetarli bo'lishi.
2. Vazifalarni bajarishga mos keladigan mehnat vositalari va o‘quv qo‘llanmalar.
3. Ishni to‘g‘ri bajarishning muhimligini tushuntira oladigan va yo‘lda uchragan to‘siqlarni bartaraf qiladigan, ishning sifatini oshirishni rag‘batlantiradigan va mukofotlaydigan rahbarlarni tanlash.

Har bir rahbarning asosiy vazifasi o‘zi mas’ul bo‘lgan faoliyat haqida tasavurga ega bo‘lish, bo‘ysunuvchilarini, ishni takomillashtirish yo‘lidagi mavjud to‘siqlarni bilish va ularni bartaraf qilish hisoblanadi. Bo‘ysunuvchilar vositasida orttiriladigan shaxsiy ish tajribasi qiyinchiliklarni yengib o‘tishning samarali vositasi sanaladi.

Takomillashtirishning bosqichlari. Ishni yaxshilash jarayonida bilimlar egallashning uch bosqichi ko‘p hollarda «takomillashuv narvonlari» ga qiyoslanadi. Birinchi bosqich rahbariyatning takomillashuvning zaruriyatini anglashi, uning yangi talablarini, kim va nima uchun javobgarlikka egaligi va jarayonning nimani o‘z ichiga olishini tushunishdan iborat. Birinchi darajaga erishgan rahbarlar sifatni oshirishning zaruratini anglaydilar, biroq vakolatni tezroq boshqa kimgadir, masalan, sifat xizmatiga topshirishga harakat qiladilar.

Ikkinchi bosqich — rahbariyatning jarayonni qo‘llab-quvvatlashga tayyorligi. Bu rahbarlarning ish natijalarini yaxshilashning zarurligiga ishonishini va ba’zi resurslarni ishga kiritishga tayyorligini anglatadi.

Lekin rahbarlar faoliyatni yaxshilash jarayonining maqsadlarini shunchaki «anglash» yoki hattoki boshqalarga tushuntirishni uddalolmaydilar. Uchinchi bosqich rahbarlarning bu jarayonda faol ishtirok etishini nazarda tutadi.

Faoliyatni yaxshilashda o‘zining missiyasini amalga oshirish haqida rahbariyatning qarori. Agar rahbariyat faoliyatni yaxshilashda faol qatnashishga ongli ravishda qaror qilsa, butun ma’muriy apparatni yig‘ilishga chaqirish, ishni yaxshilash jarayoni va unda rahbarlarning qatnashuvini tahlil qilish zarur. Quyidagi masalalarni hal qilish lozim: Faoliyat standartlari xatosiz ishlashga olib kelishini hamma tushunishi.

Tashkilot xatolar paydo bo‘lganidan so‘ng ularni bartaraf qilishni emas, balki muammolar yuzaga kelishining oldini olishni ko‘zlayotganini ma’lum qilish.

Modemizatsiyalashning asosiy qoidalarini ko‘rib chiqish.

Sifatning pastligi oqibatida yuzaga kelgan xarajatlarni tahlil qilish.

Muammolarning 85%i faqat rahbariyat yordamida hal qilinishi mumkinligini va tashkilot rahbarining mehnat natijalarining sifati uchun javobgarlikni nazorat yoki taftish xizmatiga emas, balki rahbariyatga topshirishi. Faoliyatni yaxshilash jarayonini amalga oshirish rejasini ko'rib chiqish. Yaxshilash jarayonining barcha bo'linmalarga tatbiq etilishini ta'kidlash. Bu jarayon rahbarlikning yangi usuli hisoblanib, u boshqaruv tizimini qayta qurishga yo'naltirilganini tushuntirish. Jarayonning samara berishi muhim ekanini va buning uchun faol qatnashuv talab qilinishini ta'kidlash. Har bir rahbami ishni yaxshilash usullaridan foydalanishga o'rgatish va quyi bo'g'indagi rahbarlar o'zlarining ko'nikmalarini oddiy ishchilarda qaror toptirishlarini ta'minlash. Dastlab mazkur jarayonning rahbariyatga yo'naltirilishini, ma'muriy apparat jarayonning ahamiyati va mohiyatini tushungandan, uning muvaffaqiyatiga qiziqish bildirganidan so'ng barcha ishchilar tomonidan amalga oshirilishini tushuntirish. Faoliyatni yaxshilashga oid xulosalami qo'mitaga taqdim etish.

Ishni bajarish tartibi

Amaliy mashg'ulotga oid atama va tushunchalar bilan tanishib chiqish.

Nazorat savollariga yozma tarzda javob keltirish

Nazorat savollari

1. "Yuqori rahbariyat" tushunchasiga ta'rif bering?
2. Yuqori rahbariyat sifati sohasida qanday majburiyatlar o'z zimmasiga oladi?
3. Tashkilotning qiziquvchi tomonlari kimlar hisoblanadi?
4. Sifat sohasidagi siyosat deganda nima tushuniladi?
5. Tashkilotning sifat sohasidagi siyosati nimaga yo'naltirilgan?
6. "Tashkilotning missiyasi" degan tushunchaga ta'rif bering.
7. Sifat sohasidagi siyosatdan nima uchun foydalaniladi?
8. Sifat sohasidagi siyosat xodimlarga qay tarzda yetkaziladi?
9. Tashkilotning sifat sohasidagi maqsadlari nima uchun belgilanadi?
10. Sifat sohasidagi maqsadlar o'zida nimalarni qamrab oladi?
11. Tashkilotda qanday maqsadlarda rejalashtirish o'tatiladi?
12. Sifat menejmenti tizimida qanday axborot aloqalari belgilanadi?
13. Rahbariyat tomonidan tahlil nima degani?
14. Rahbariyat tomonidan tahlil uchun qanday kirish va chiqish ma'lumotlari hisoblanadi?
15. Rahbariyat tomonidan tahlil qaysi jihatlar qamrab oladi?

Amaliy mashg'lot №18

Sifat menejmenti tizimida sifat sohasining maqsadlari

Ishdan maqsad:Sifat menejmenti tizimida sifat sohasining maqsadlari va ahamiyatini haqida tushunchalar bilan tanishish. Nazriy bilimlarni amaliy qo'llash ko'nikmalarini shakllantirish

Nazariy ma'lumotlar

Sifatni boshqarishga yondashuvlarni ikki asosiy yo'nalishga ajratish mumkin. Ma'muriy yondashuv. Ishlab chiqarilayotgan mahsulot sifatini 100% gacha oshirish taklif qilinadi. Mahsulotning sifati uning hayot sikli bosqichlariga mos ravishda turkumlanadi. Mahsulotning hayot sikli marketing tadqiqotlari va ishlanmalaridan boshlanib, ishlab chiqarish, sotish, ekspluatatsiya qilishni qamrab oladi va utilizatsiyalash yoki iste'mol qilishgacha davom etadi. Nuqsonlarning yuzaga kelishiga imkon beruvchi muhim bosqichlar va operatsiyalar ajratiladi va tadqiq etiladi. Yuzaga kelgan nuqsonlar turlarga ajratiladi. Shunga ko'ra, nuqsonlarning yuzaga kelishining oldini olish va sifat darajasini 100% gacha olib chiqish choralari ko'riladi.

Ma'muriy yondashuvda nuqson paydo bo'lishi bilan darhol bartaraf qilinishi lozim bo'lgan favqulodda holat sifatida e'tirof etiladi. Sifat masalasiga iqtisodiy yondashuvda mahsulot sifatining ko'zlangan darajasiga erishish uchun iqtisodiy jihatdan maqsadga muvofiq xarajatlar miqdori aniqlanadi.

Sifatni ta'minlash uchun kiritilgan bir so'm ishning muayyan boshlang'ich bosqichida o'nlab, hatto yuzlab so'mda daromad keltirishi mumkin.

Sifatni ta'minlash yo'lida xarajatlarning me'yordan ortishi kiritilgan pul birligiga nisbatan qaytimning kamayishini keltirib chiqaradi.

Sifatni ta'minlash xarajatlari ortishi shunga olib keladiki, kiritilgan har bir so'm uchun teng xuddi shuncha qo'shimcha daromad olinadi. Katta xarajatlar bilan kiritilgan kapital qo'yilmalar kam qaytimni beradi. Iqtisodiy yondashuvda mazkur chegara sifatning optimal darajasini aniqlashga imkon beradi. Ishlab chiqarish va foydalanish jarayonida nuqsonlar va alohida buyumlarning orqaga qaytarilishi behuda sarf-xarajatlar qilinishiga sabab bo'ladi. Dastlab sifatni ma'muriy boshqarish yuzaga kelgan. Texnologiyalarning rivojlanishi, sifatni ta'minlashda ilm talab ishlab chiqarish xarajatlarining yuzaga kelishi kutilayotgan samara bilan taqqoslana boshlandi.

«Sifat» tushunchasi iqtisodiy tushunchalar safidan o'rin oldi. Biroq bu bilan sifatni ma'muriy boshqarish konsepsiyasi ham o'z o'rnini saqlab qoldi. Sifatni boshqarishda ma'muriy yondashuvning bir qator tamoyillariga asoslanilmoqda. Biroq ular iqtisodiy jihatdan boyitilgan.

Texnologiyalar evolutsiyasi va sifat tushunchasi Texnologiyalarning rivojlanish bosqichlari. Zamonaviy texnologiyalar taraqqiyotining **birinchi bosqichi** yangiliklar texnologik kompleksining yuzaga kelishi va yoyilishi bilan tavsiflanadi. Ushbu kompleksning yangi g'oyalari insonning tabiat, mehnat predmetlariga bevosita ta'sir etish funksiyalarini texnikaga o'tkazishni ta

'minladi. Qayta ishlash va o'lchov asboblari, moslamalari, mexanizmlari kashf qilindi va mashina qurollari sifatida ishlatildi.

Ikkinchi bosqichning yangiliklari energetik kompleksning tarqalishi bilan bog'liq. Bu kompleksning yangiliklari inson tomonidan texnologik ta'sirlarni energetik ta'minlashning texnikaga intensiv o'tkazilishini ko'zlaydi. Yangiliklar energetik kompleksining yuzaga kelishi va tarqalishi - bu avtomatlashtirish imkoniyati bo'lgan mashinalardan foydalanish, sanoat taraqqiyotiga o'tishdir.

Texnologik rivojlanishning **uchinchi bosqichi** yangiliklar boshqaruv kompleksining yuzaga kelishi va tarqalishini o'z ichiga oladi. Ular inson tomonidan texnikaga jarayonlarni boshqarish funksiyalarini jadal o'tkazishni ta'minlaydi. Kompleksning tarqalishi avtomatik mashinalar, boshqaruvning avtomatlashgan tizimlari, axborot texnologiyalariga o'tish, industrial, so'ngra postindustrial rivojlanishga o'tish hisoblanadi. Industrial rivojlanishning dastlabki davrlarida tarqalayotgan texnologik yangiliklarning komplekslari inson tomonidan boshqariladigan mashinalar, keyinchalik paydo bo'lgan transformatsiya predmeti bilan ajralib turadigan avtomatik mashinalarni o'z ichiga olgan. Dastlab ular moddalar hisoblangan, keyinchalik energiya va nihoyat, axborot kiritilgan. Ya'ni quyidagilar ketma-ketlikda kashf qilingan va tarqalgan: Moddalarni o'zgartirish mashinalari

(MM), energiyani o'zgartirish mashinalari (EM), axborotni o'zgartirish mashinalari (AO'M).

Keyinroq moddalarni (MA) va energiyani (EA) qayta ishlovchi avtomatlar, axborotni qayta ishlovchi avtomatlar (AA) ularning o'rnini egalladi.

Funksiyalarning odamdan texnikaga ko'proq o'tib borishi ishlab chiqarish tizimlarida inson ahamiyatining doimiy ortishini ta'minlagan, chunki texnikaga osonroq funksiyalarni o'tkazish hisobiga insonda muhim va murakkab funksiyalar saqlanib qoladi. Inson funksiyalari boshqaruv sohasida tobora jamlanib bormoqda.

Texnologik tartiblar. Texnologiyalar taraqqiyoti jarayonida yangiliklarning tarqalishi davriy va kompleks xususiyat kasb etadi. U iqtisodiyotda texnologik tartiblarning berk takror ishlab chiqarish konturlari shaklini oladi.

Ularda bir vaqtda mavjud bo'la oladigan texnologiyalar hamda ishlab chiqarish va boshqarishni tashkil qilish shakllari qo'llaniladi. Rivojlangan davlatlar iqtisodiyotida tartib hayot davrining davomiyligi Kondratyevning uch sikliga mos keladi. Chunki iqtisodiyotda bir vaqtda asosan uchta tartib amal qilinadi.

18.1-jadvalda mehnat unumdorligi bo'yicha jahon iqtisodiyotida yetakchi davlatlardagi texnologik tartiblar va texnik yangiliklar majmuining tarqalish davrlarining o'rtacha baholari keltirilgan.

Birinchi texnologik tartib takror ishlab chiqarish konturini o'z ichiga olib, uning yetakchi elementi bo'lib moddalarni o'zgartiruvchi mashinalar hisoblanadi; ikkinchi yetakchi rolni moddalar va energiyani o'zgartirish uchun mashinalar majmui egallaydi; uchinchi o'rinda moddalar, energiya va axborotni qayta ishlash uchun mashinalar majmuidir.

**Mehnat unumdorligi bo'yicha jahon iqtisodiyotida yetakchi
davlatlardagi texnologik tartiblar va texnik yangiliklar
majmuining tarqalish davrlari**

Tartiblar t/r						
Yetakchi texnik yangiliklar						
Jadallik bilan tarqalishning boshlanishi (yil)						
Tarqalishning yuqori darajasi (yil)						
Barham topish vaqti (yil)						

Ishni bajarish tartibi

Amaliy mashg'ulotga oid atama va tushunchalar bilan tanishib chiqish.
Nazorat savollariga yozma tarzda javob keltirish

Nazorat savollari

1. Sifat sohasidagi maqsadlar o'zida nimalarni qamrab oladi?
2. Tashkilotda qanday maqsadlarda rejalashtirish o'tatiladi?
3. Sifat menejmenti tizimida qanday axborot aloqalari
4. belgilanadi?
5. Rahbariyat tomonidan tahlil nima degani?
6. Rahbariyat tomonidan tahlil uchun qanday kirish va
7. chiqish ma'lumotlari hisoblanadi?
8. Rahbariyat tomonidan tahlil qaysi jihatlarni qamrab oladi?

Amaliy mashg'lot № 19-20

Sifat menejmenti tizimida resurslarni boshqarish

Ishdan maqsad: Sifat menejmenti tizimida resurslarni boshqarishning roli va ahamiyatini haqida tushunchalar bilan tanishish. Nazriy bilimlarni amaliy qo'llash ko'nikmalarini shakllantirish

Nazariy ma'lumotlar

Sifat - Ob'ektning o'ziga xos xususiyatlarini to'plash, uning mavjud yoki qabul qilingan ehtiyojlarini qondirish qobiliyatiga bog'liq.

Odatda, talablar belgilangan mezonlarga asoslangan xususiyatlardan kelib chiqib shakllanadi. Ehtiyojlar, masalan, ishlash, funktsional muvofiqlik, ishonchlilik (mavjudlik, ishonchlilik, saqlab qolish), xavfsizlik, ekologik ta'sir, iqtisodiy, estetik va madaniy-tarixiy talablarni o'z ichiga olishi mumkin.

"Sifat" kontseptsiyasini "gradation" tushunchasidan ajratish kerak (sinf, sinf). Ikkinchisi bir funktsional dasturga ega bo'lgan ob'ektlarga tayinlangan toifalar yoki toifalar, ammo turli xil sifat talablari sifatida tushuniladi. Past sifat har doim ham muammodir, past darajali talab qilinmaydi.

Ajrashish odatiy holdir **sifatning to'rtta asosiy jihati:**

1. Bozorning talab va ehtiyojlarini qondirish uchun sifat. Sifatning bu jihati mijozlarning talablarini qondirish va bozor imkoniyatlarini to'g'ri tahlil qilish uchun mijozlarning ehtiyojlarini va kutganlarini samarali aniqlash va yangilash orqali ta'minlanadi.

2. Loyihani ishlab chiqish va rejalashtirish sifati. Ikkinchi jihat - loyihaning o'zi va uning mahsulotlarini ehtiyotkorlik bilan ishlab chiqish orqali erishiladigan sifat.

3. Loyihani rejalashtirish hujjatlariga muvofiq amalga oshirish sifati. Uchinchi jihat - loyihani amalga oshirish rejasiga muvofiqligini ta'minlash va loyihaning mahsuloti va loyihaning o'zi ishlab chiqilgan xususiyatlarini hamda iste'molchilar va boshqa manfaatdor tomonlar uchun ishlab chiqarilgan qiymatlarni ta'minlash bilan ta'minlangan sifatdir.

4. Loyihaning hayotiy jarayonida loyihaning logistika sifati.

Sifatni boshqarishning zamonaviy tushunchasi quyidagi asosiy printsiplarga asoslanadi: Sifat loyihaning butunlay ajralmas qismidir (bir nechta mustaqil boshqarish funktsiyasi emas);

Sifat ishlab chiqaruvchilardan emas, balki iste'molchining aytganidek;

Sifatni ta'minlash uchun javobgarlik maqsadga muvofiq bo'lishi kerak;

Haqiqiy sifatni yaxshilash uchun yangi texnologiyalar talab etiladi;

Sifatni faqat korxona xodimlarining sa'y-harakatlari bilan yaxshilash mumkin;

Jarayonni nazorat qilish uchun natijadan (mahsulotdan) har doim ham samaraliroq bo'ladi;

Sifat siyosati korxonaning umumiy siyosatining bir qismi bo'lishi kerak.

Ushbu tamoyillar sifat menejmenti - Total Sifat menejmenti (TQM) bo'yicha ommabop va uslubiy jihatdan kuchli yo'nalishning asosini tashkil etadi.

TQM konsepsiyasining asosiy qoidalari quyidagi tezislarda ifodalanishi mumkin:

1. Etakchilikning o'rni. TQM tamoyillariga asoslangan sifat menejmenti faoliyatida boshqaruv katta rol o'ynaydi. Boshqaruv sifat menejmenti sa'y-harakatini boshqarishi kerak. Bu tizimga chin dildan sodiq bo'lib, uning qadriyatlariga ishonish kerak. Boshqaruv sifat menejmenti tizimini umumiy loyihani boshqarish modeliga kiritishi kerak. Uning ta'siri tashkilotning va ma'muriy hujjatlar shaklida emas, balki rahbariyatning pozitsiyasini aniq va tushunarli tarzda etkazadigan aniq so'zlar va amallar shaklida amalga oshirilishi kerak. Etakchilik uslubi avtoritar, ma'muriy, kooperativ, liberaldan o'zgarishi kerak.

2. Mijozlar diqqat markazida. Mijozlar e'tiboriga shioralar emas, balki amaldagi, kundalik tadbirlarda ko'rsatilishi kerak. Birinchidan, mijozlar doirasini aniqlash kerak. Xodimlar, avvalambor menejerlar, loyiha mahsulotlarini iste'molchi kim ekanligini aniq bilishi kerak. Keyin mijozlarining ehtiyojlarini aniqlash va loyiha mahsulotlari bilan mijozlar ehtiyojini qondirish darajasini belgilovchi ko'rsatkichlar tizimini ishlab chiqish zarur. Shundan so'ng olingan ko'rsatkichlar xodimlarni rag'batlantirish tizimi va kompaniyaning boshqaruv tizimini loyiha muvaffaqiyatining asosiy ko'rsatkichi sifatida qo'llash kerak. Mijozlar bilan o'zaro munosabat samaradorligini oshirishda asosiy rol o'ynaydi, chunki loyiha axborot tizimi, albatta, asosiy mijozlar axborot tizimlariga mos bo'lishi kerak.

3. Strategik rejalashtirish. TQM rejalashtirish jarayonlariga umuman va strategik rejalashtirishga katta e'tibor beriladi. Shu bilan birga, nafaqat an'anaviy ishlab chiqarish va biznes maqsadlariga erishish, balki yaqin vaqtga qadar mijozlar ehtiyojini qondirish, kompaniyaning ijobiy biznes obro'si, tovar belgilarining obro'si va boshqalar.

4. Barcha xodimlarni jalb qilish. TQMda boshqaruvni boshqarish darajasini kamaytirishga ko'proq mas'uliyat yuklatish mo'ljallangan. Shu bilan birga, xodimlar uchun bu yangi mas'uliyatni qabul qilish uchun maxsus tayyorlanish kerakligi unutilmasligi kerak. Oddiy xodimlarning javobgarligi ortib borayotganligi sababli, korporativ axborot tizimining asosiy tarkibiy qismiga aylanadigan qayta aloqa tizimining o'rni oshadi. Tabiiyki, bu yondashuv an'anaviy boshqaruvga bo'lgan ehtiyojni bartaraf etmaydi, lekin strategik muammolarni hal qilish uchun yuqori boshqaruv darajasiga ko'proq vaqt qoldiradi. Bundan tashqari, ijtimoiy va psixologik omillar muhim rol o'ynaydi. Hamkasblar tomonidan o'z-o'zini boshqarish va nazorat qilish yuqoridan rasmiy nazoratga qaraganda samaraliroq ishlaydi.

5. O'qitish xodimlari. Vakolatni kengaytirish va funktsional majburiyatlarni boyitish bilan nafaqat kasbiy xodimlarni doimiy o'qitishga ehtiyoj bor. TQMda o'qitishning yana bir o'ziga xos xususiyati ta'lim samaradorligini majburiy baholashdir.

6. Mukofotlar va tan olinishi. Yangi tizimning ishlashi uchun unga tegishli motivatsiya tizimi tomonidan qo'llab-quvvatlash zarur. Shu bilan birga, rasmiy mukofot va e'tirof etish norasmiy bo'lganlarga muvofiq bo'lishi kerak. Shunday qilib, sifat menejmenti tizimi muayyan tashkiliy madaniyatni shakllantirish orqali korporativ boshqaruv tizimiga integratsiyalashgan.

7. Mahsulot va xizmatlarni rivojlantirish iste'molchilarning talab va istaklarini doimiy ravishda o'zgartirish va murakkablashtirishga etarli darajada javob berish kerak. Eng muhimi, rivojlanish sifatini oshirish, ya'ni o'zgarishlarni mijozning talablariga muvofiqligi, shuningdek, rivojlanishning amal qilish muddati.

Jarayonni boshqarish. TQM ning asosiy printsiplari - muayyan jarayonlarga, ayniqsa, loyihaning yakuniy mahsulot sifatiga bevosita ta'sir ko'rsatadigan jarayonlarga e'tibor berishdir.

Yetkazib beruvchilarning sifati. Yetkazib beruvchilarning mahsulot sifatiga qo'yiladigan talablar o'zlariga tegishli bo'lgan talablarga o'xshash. Shunga ko'ra, ishni samarali nazorat qilishni tashkil etish va ishonchsiz xizmatlarni (agar iloji bo'lsa) o'z vaqtida rad etish kerak.

10. Axborot tizimi. TQM tizimining normal ishlashi uchun ma'lumotni, axborot va bilimlarni samarali to'plash, saqlash va ishlatish imkonini beradigan axborot tizimini ishlab chiqish va amalga oshirish kerak. Buni amalga oshirish uchun siz qanday ma'lumotlarni yig'ish va qanday qilib qayta ishlash va tarqatish kerakligini aniq belgilashingiz kerak.

11. Eng yaxshi tajriba. Sifatni takomillashtirish va boshqaruv tizimini takomillashtirishning eng samarali vositalaridan biri boshqa kompaniyalarning eng yaxshi tajribasini aniqlash va ulardan foydalanishdir. Odatda, bu faoliyatni takomillashtirish, o'z jarayonlarini modellashtirish, boshqa kompaniyalarning o'z tajribalarini o'rganish, olingan natijalarni tahlil qilish va olingan natijalarni qo'llashdan iborat.

12. Sifatni boshqarish tizimining samaradorligini baholash. Bunday baho uchun bunday baholashni amalga oshirish uchun mezon va tizimni ishlab chiqish zarur. Olingan va tahlil qilingan natijalar loyiha boshqaruvini yanada takomillashtirish uchun foydalanilishi lozim.

TQM ning yuqoridagi printsiplari ISO 9000, sifatni boshqarishning ko'plab milliy davlat modellari kabi sifatni boshqarish tushunchalari uchun asos bo'lib xizmat qildi va sifat menejmenti tizimini rivojlantirish uchun asos bo'ldi

Ishni bajarish tartibi

- ❖ Amaliy mashg'ulotga oid atama va tushunchalar bilan tanishib chiqish.
- ❖ Nazorat savollariga yozma tarzda javob keltirish

Nazorat savollari

1. Tashkilot resurslariga nimalar kiradi?
2. Tashkilot resurslar bilan ta'minlashi uchun qanday talablarni bajarishi lozim?
3. Layoqatlilik nima?
4. Xodimlarni o'qitish nima uchun zarur hisoblanadi?
5. Infratuzilma nima degani?
6. Infratuzilmani boshqarishda qanday omillar hisobga olinadi?
7. Ishlab chiqarish muhiti deganda nima tushuniladi?

Amaliy mashg'lot №21

Mahsulot sifatining ko'rsatkichi

Ishdan maqsad: Sifat menejmenti tizimida mahsulot sifatini belgilovchi sifat ko'rsatkichlari haqida tushunchalar bilan tanishish. Nazriy bilimlarni amaliy qo'llash ko'nikmalarini shakllantirish

Nazariy ma'lumotlar

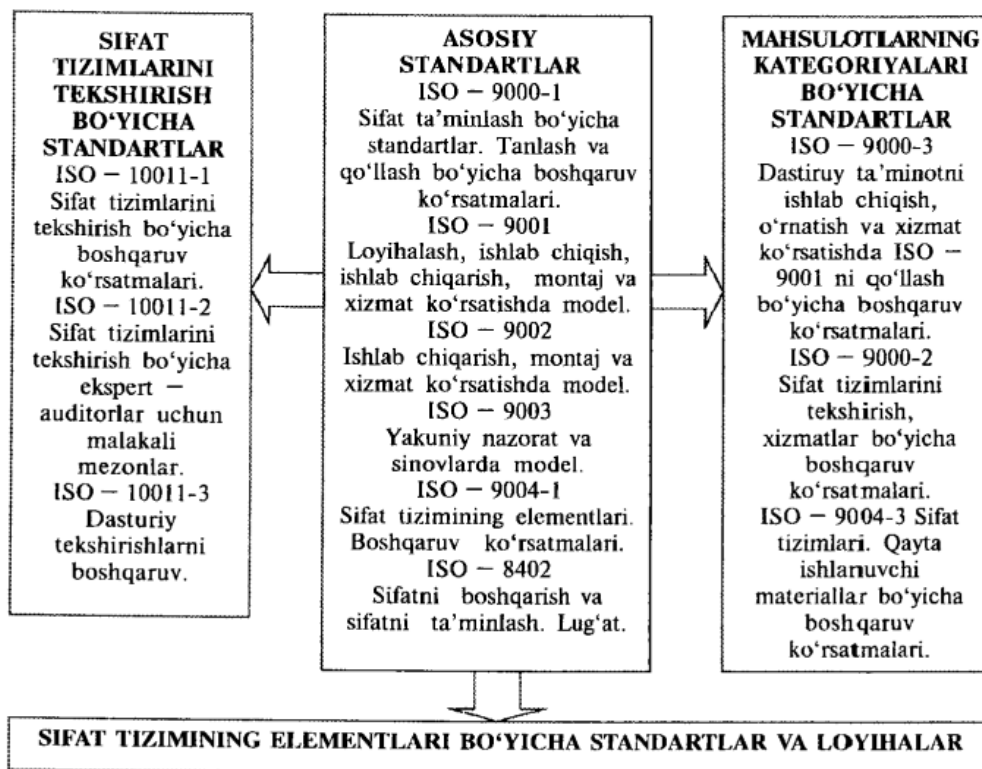
Sifat ko'rsatkichlari ISO-8402 - 86 «Sifat. Lug'at»da ko'rsatilgan.

Ko'rsatkichlarning 10 guruhi keltirilgan: 1) vazifa; 2) ishonchlilik; 3) texnologik jihat; 4) bir shaklga solish; 5) patent — huquqiy; 6) ergonomik; 7) estetik; 8) transport rentabellik; 9) xavfsizlik; 10) ekologik.

Mahsulotning muayyan turi uchun har bir guruhdagi ko'rsatkichlarning ahamiyati vaznli ko'rsatkichlarda ifodalanadi. Barcha ko'rsatkichlar miqdor belgisining yig'indisi birga teng bo'lishi kerak:

$$\sum q_i = 1,0.$$

Har bir guruhni sonli belgilar tavsiflaydi, masalan, $q_3 = 0,25$. Bu mahsulotlarning turli ko'rinishlarini taqqoslash uchun asos hisoblanadi. Ko'rsatkichlarning sonli belgilari buyumning pasportida, uni tayyorlashning texnik shartlarida ifodalanishi lozim. O'z navbatida ko'rsatkichlarning keltirilgan guruhlari yanada mayda guruhlarga bo'linishi mumkin. Masalan, ishonchlilik ko'rsatkichlarini buzmaslik, chidamlilik, o'rtacha resurs, xizmat ko'rsatishning belgilangan muddati, to'xtab qolishgacha ishlash va boshqalarga bo'linishi mumkin.



9.1-rasm. ISO – 9000 standartlari oilasining ro'yxati va o'zaro aloqalari.

Sifat menejmenti tizimining zaruriyati, maqsadi va vazifalari.

ISO standartlarining paydo bo'lishi sifatni ta'minlashda korxona imkoniyati

to'g'risida, ta'minotchilar ishonchililigi to'g'risida yetarli va ishonchlik bilan xulosalar qilish mumkinligini, sifat tizimi qanday me'zonlarga javob berishi kerakligi savollariga, sifat tizimi orqali javob berildi.

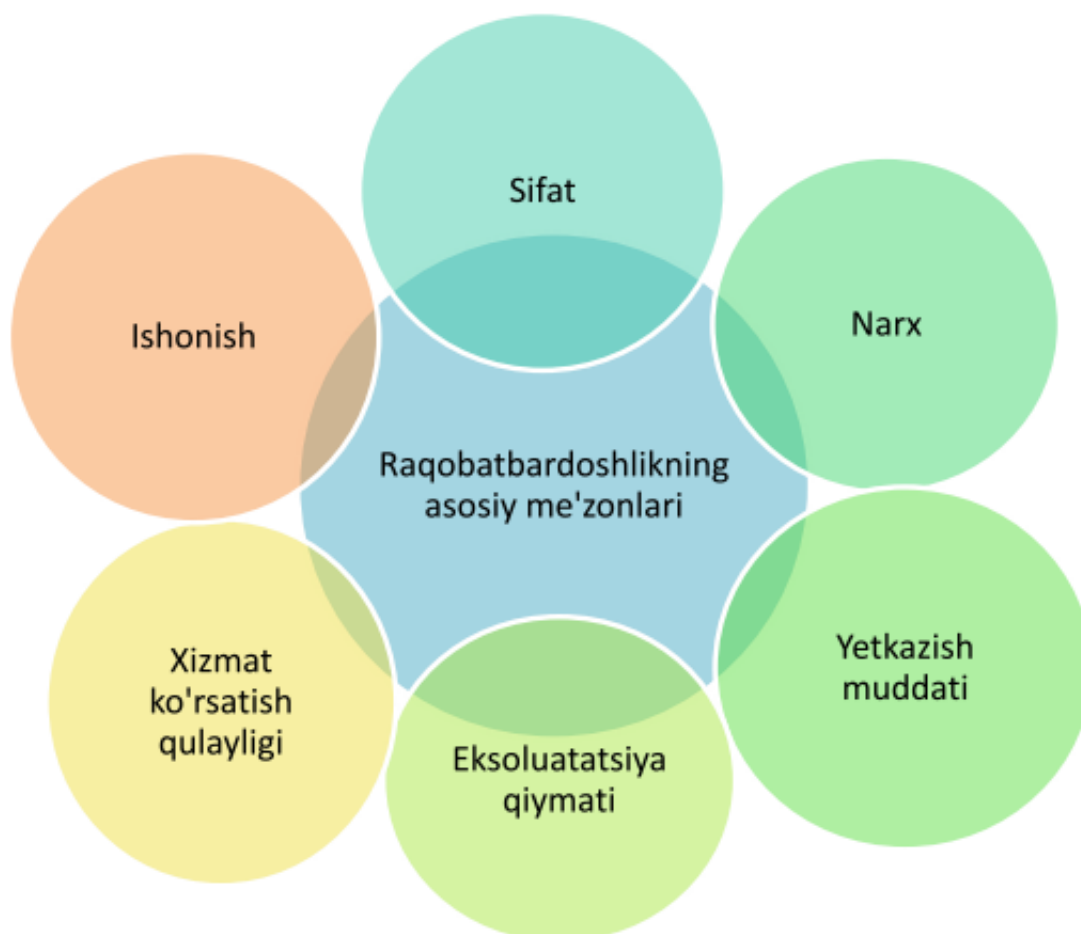
ISO 9000 turkumli standartlar va boshqa xalqaro standartlar kabi, tavsiyanoma bo'lib hisoblanadi. Negaki, ularni o'zining shartlariga yaqinlashtirish», ko'plab mamlakatlarda uni milliy sifatida qabul qilingan. Ular O'zbekistonda ham, masalan, O'z DSt ISO 9000, O'z DSt ISO 9001, O'z DSt ISO 9004 va O'z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

Nega endi ularni joriy qilish kerak? Ular bozor sharoitlarida nimani beradi? degan savollarga to'xtalib o'tamiz.

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 takliflarni 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.

Quyidagilarni tovarni tanlashda, hal qiluvchi rolni o'ynovchi, raqobatbardoshlikning oltita asosiy me'zoni 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.

Eksluatatsiya qiymati: tovarning ustunlikka egaligi, ya'ni iste'molchiga eksluatatsiya 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 obro'-e'tiborini, davomiylik natijasida shakllanishi va bozor ishlaridan hech kamchilik topib bo'lmaslik deb ta'riflanadi.

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

Keltirilgan raqobatbardoshlik me'zonlarining birinchi uchtasi (sifat, narx, yetkazish muddati) odatda, muhim bo'lib hisoblanadi. Bunda mahsulot sifati eng yuqori muhim ahamiyatga ega bo'ladi. Sifatga berilgan ustunlik strategiyasi, bu jahon bozorida korxona taklifi turg'unligi davomiyligini ta'minlaydi. Agarda ustunliklar o'zgarsa, masalan, sifatga ziyon yetkazilib tannarxni tushib ketishi hisobida yuqori foyda olinsa, u holda bir qancha vaqt samara berishi mumkin, lekin, oxirida korxonani bozordan chiqib ketishiga to'g'ri keladi. Bunday strategiya «korxonalar» uchun tavsiflangan va qo'yiladigan masala – qisqa vaqt bozorda bo'linib maksimum foyda olishdir.

Bunday shaklda, jahon bozori sharoitlarida O'zbekiston iqtisodiyotining integrallashishida, korxonalar uchun, uning takliflari barqarorlikka intilishi, sifat, narx, yetkazish muddatlariga rioya qilish va boshqa me'zonlar bo'yicha masalalarda raqobatchilar oldida, imkoniyatni ta'minlovchi menejment zarurdir. Bunda o'zgarib turuvchanlikni bozor talab qiladi, negaki, menejment tizimi moslashuvchanligi va bu o'zgaruvchanliklarga xususiy moslashuvchanligi mavjuddir. Demak, jahon bozoriga ISO 9000 turkumli standartlariga muvofiq, bugungi kun darajasida sifat tizimini minimal tenglashtirish lozim.

Agarda, korxona sifat tizimi tavsiflari bozor talablariga to'g'ri kelmasa ham, ular ishlaydi, lekin bunday korxonalar uzoq yashashmaydi yoki mashaqqatlikda kun kechirishadi.

Agarda bugun korxona taraqqiy topsa, lekin, o'zgarishni sezmasa, bozorga chiqishi va o'zining sifat tizimini to'g'riligini yangilamasa, bunday korxonalar jiddiy muammolarni kutishi mumkin, negaki, raqobatchilar g'aflatda qolmagan va ular ko'pchilikni tashkil etadi.

Bozorda muayyan mahsulotni aniqlab va uni ishlab chiqarishni o'zlashtirsa, hamda kerakli o'rnini topsa muvaffaqiyat qozonadi. Bunda korxona eksportga mo'ljallangan xususiyatiga kafolatga erishish uchun, ayni vaqtda texnologik nazorat jarayonlari va mukammal ma'muriy boshqaruvini o'zigina yetishmasligini aytib o'tish lozim. Mahsulotlarga texnik shartlarning mavjudligi garchan, uning sifatiga, bir qancha texnologiya va o'zgarib turuvchanligiga doir shartlar hamda

brakka chiqarishga, ishlab chiqarish xarajatlarida yetkazib berish muddatining bekor bo'lishiga sabablarni qisman paydo bo'lishini yaxshi tavsiflari bo'lib hisoblanmaydi.

Ishni bajarish tartibi

- ❖ Amaliy mashg'ulotga oid atama va tushunchalar bilan tanishib chiqish.
- ❖ Nazorat savollariga yozma tarzda javob keltirish

Nazorat savollari

1. Tashkilot resurslariga nimalar kiradi?
2. Tashkilot resurslar bilan ta'minlashi uchun qanday talablarni bajarishi lozim?
3. Layoqatlilik nima?
4. Xodimlarni o'qitish nima uchun zarur hisoblanadi?
5. Infratuzilma nima degani?
6. Infratuzilmani boshqarishda qanday omillar hisobga olinadi?
7. Ishlab chiqarish muhiti deganda nima tushuniladi?

Amaliy mashg'lot №22

Sifat menejmenti tizimida resurslarni boshqarishning umumiy qoidolari

Ishdan maqsad: Sifat menejmenti tizimida resurslarni boshqarishning umumiy qoidolari haqida tushunchalar bilan tanishish. Nazriy bilimlarni amaliy qo'llash ko'nikmalarini shakllantirish

Nazariy ma'lumotlar

Yuqori rahbariyat tashkilotning rejalashtirgan maqsadlariga va boshqa imkoniyatlarga erishish va uning usullarini aniqlaydi. Bunday oichashlar va baholash natijalaridan olingan axborotlarni rahbariyat tomonidan tahlil qilish uchun kirish ma'lumotlari sifatida ko'rib chiqadi.

Rahbariyat tomonidan tahlil - bu rahbariyat tomonidan sifat menejmenti tizimining yaroqliligini ta'minlash maqsadida qabul qilingan qarorlarni, sifat menejmenti tizimining natijaviyligi va samaradorligini baholash jarayonidir. Tahlil natijalarida olingan dastlabki natijalar tashkilotning faoliyatini yaxshilashda qo'llaniladi.

Rahbariyat tomonidan tahlil qilish sifat tizimini takomillashtirishni samarali mexanizmlaridan biri hisoblanadi. Tashkilot rahbariyatini tomonidan o'tkaziladigan sifat tizimini tahlili sifat sohasidagi siyosatni bajarilishi va maqsadlarga erishilishini baholash, sifatni boshqarish tizimini natijahligi va samaradorligini baholashni, sifatni boshqarish tizimini yaxshilash bo'yicha imkoniyatlarni baholashni o'z ichiga olishi kerak.

Sifatni boshqarish tizimini tahlil qilish davriyligi rahbariyat tomonidan, ishlab chiqarilayotgan mahsulot xususiyatlari, bozor konyunkturasini o'zgarishi, korxonada sifat muammolarini mavjudligi, sifat tizimi faoliyat olib borayotgan vaqt va boshqa faktorlardan kelib chiqqan holda belgilanadi.

Tahlil davriyligi: chorakda bir marta, yarim yilda bir marta bo'lishi mumkin, ammo yilda bir martadan kam bo'lmasligi kerak. Tahlil samarali otkazilishi uchun, tahlil otkazish prosedurasini ishlab chiqish zarur. Tahlilni otkazish uchun korxona bo'linmalari tomonidan boshlangich ma'lumotlarni tajyorlash ketma-ketligini o'rnatish tavsiya qilinadi.

Korxonani tahlilda qatnashayotgan va ma'lumot taqdim qilayotgan bo'linmalari majburiyatlari va javobgarliklari belgilanishi, ushbu bo'linmalar uchun tahlil bo'yicha kirish ma'lumotlarini va mahsulot, jarayonlar va sifatni boshqarish tizimini yaxshilash bo'yicha takliflarini tarkibi va taqdim qilish shakli

o'ranatilishi kerak.

Resurslar bo'yichaga umumiy qoidalar

Tashkilotning yuqori rahbariyati tashkilotning imkoniyatlari va faoliyat doirasni hisobga olib o'z vaqtida resurslari taqdim etish va ularning natijaviyligi hamda samaradorligi uchun javobgarlikni o'z zimmasiga oladi.

Tashkilot sifat sohasidagi, shu jumladan mahsulot sifatini ta'minlash, jarayonlarni samarali va natijah bajarish, SMT samarali faoliyati, iste'molchilar va boshqa tegishli tomonlarni talablarini qondirish uchun maqsadlar va vazifalarni amalga oshirish uchun zarur resurslarni belgilashi va ta'minlashi kerak.

Resurslar bilan ta'minlash uchun tashkilot mavjud resurslarni tahlilini o'tkazishi, tashkilotni SMT joriy qilish va ishchi holatda ushlashni va iste'molchilar talablarini qondiruvchi mahsulot ishlab chiqarishni ta'minlovchi barcha turdagi resurslarga ehtiyojlarni belgilashi va rejalashtirishi kerak. Zarur resurslarni belgilashda korxonani tashkiliy - texnikaviy rivojlanishi va ishlab chiqarilayotgan mahsulotga ehtiyojlar prognozi aniqlanishi kerak.

6 Resurslar menejmenti

6.1 Resurslar bilan ta'minlash

Tashkilot quyidagilar uchun zarur bo'lgan resurslarni aniqlashi va ta'minlashi kerak:

- a) sifat menejmenti tizimini joriy qilish va ishchi holatda saqlab turish, shuningdek uning natijaliligini doimo oshirishi;
- b) iste'molchilarning talablarini bajarish yo'li bilan ularning qoniqqanligini oshirish.

Ishni bajarish tartibi

- ❖ Amaliy mashg'ulotga oid atama va tushunchalar bilan tanishib chiqish.
- ❖ Nazorat savollariga yozma tarzda javob keltirish

Nazorat savollari

1. Tashkilot resurslariga nimalar kiradi?
2. Tashkilot resurslar bilan ta'minlashi uchun qanday talablarni bajarishi lozim?
3. Layoqatlilik nima?
4. Xodimlarni o'qitish nima uchun zarur hisoblanadi?
5. Infratuzilma nima degani?
6. Infratuzilmani boshqarishda qanday omillar hisobga olinadi?
7. Ishlab chiqarish muhiti deganda nima tushuniladi?

Amaliy mashg'ulot №23

Sifat menejmenti tizimida mahsulotning hayotiy jabhalari

Ishdan maqsad: Sifat menejmenti tizimida mahsulotning hayotiy jabhalari haqida tushunchalar bilan tanishish. Nazariy bilimlarni amaliy qo'llash ko'nikmalarini shakllantirish

Nazariy ma'lumotlar

Mahsulotning hayotiy bosqichlari jarayoni. Motivlarni tadqiq qilish usullarining asosiy guruhlarini proeksion shakllar tashkil etadi. Ularning maqsadi shaxsning ma'naviy olamiga kirib borish, tadqiq etiluvchi shaxslarning munosabatlari, harakatlari motivlarini aniqlashdir. Bu shaxslarning boshqa odamlar va boshqa holatlar haqidagi mulohazalari yoki yozma fikrlari asosida ularning ma'naviy olamiga kirib boriladi. Shaxs proektsiyasi boshqa kishilarni, atrofdagi odamlarni, voqealarni baholashda so'rovga javob beruvchilar o'zlarining ayrim xislat xususiyatlarini, kayfiyatlariga ham nisbat beradilar degan qarashga asoslanadi. Masalan, gapni to'ldirish testi, so'zlar majmuasi testi, turli fikrlar kompleksi va hokazolar. Savollarga javoblar har xil bo'lishi mumkin, ular javob beruvchilar xulqi namunalarni aks ettiradi, bu esa tadqiq qilinuvchilarni alohida guruhlar bo'yicha tasniflash va ulardan har birining qiymatini aniqlashga imkon beradi. Bu shakllardan katta populyatsiyalarni tadqiq etishda foydalangan ma'qul, chunki bu narsa tadqiqotning puxta bo'lishini ta'minlaydi.

Qondirilgan ehtiyojlarni aniqlash bozordagi talabni o'rganishning yakunlovchi qismidir. Shuni ta'kidlash lozimki, muvozanatlangan iqtisodiyotda qondirilmagan talab tushunchasi biz uchun odat bo'lib qolgan yalpi taqchillikdagi qondirilmagan talabdan farq qiladi. Marketing amaliyotida qondirilmagan talabni aniqlash «bozor uyasi»ni topishga tenglashtiriladi. Bunda bir qancha yondashuvlar bo'lishi mumkin:

Birinchisi — bunday masalalarni eng istiqbolli bozor segmentlarini taqdim etadigan firmalar bilan muhokama qilish;

Ikkinchisi — mahsulotning shu turidan foydalanishda duch kelayotgan muammolar ro'yxatini ishlab chiqish bilan bog'liq, so'ngra 100-200 buyurtmachilar firmalari (yoki tegishli sondagi yakka iste'molchilar) aniqlangan muammolarni muhimligi darajasiga ko'ra tartibga solib berishni iltimos qiladilar va shu tartibga muvofiq holda mahsulotni takomillashtirish bo'yicha tadbirlar qabul qilinadi;

Uchinchi yondashuv — talab qilinadigan sifatlar strukturasini hamda ularning etkazib beriladigan mahsulotda mujassam etilish darajasini tahlil etishdan iborat xaridorlarning qondirilmagan manfaatlarini hisobga olish, yangi ehtiyojlarni aniqlash bilan birga ularni qondirishning tayyor yo'llarini topishga ham imkon beradi.

Mahsulotni tadqiq etish, firmalar odatdagi bozor kon'yukturasini tadqiq etish bilan bir qatorda mahsulotning holatini aniqlashda uning hayotiy jarayonini tadqiq etishga tayanadilar. Mahsulotning hayotiy jarayoni tovarning bozorga kirib kelishidan boshlab, to uning bozordan chiqib ketishiga qadar (mahsulotning sotilishi, iste'molchilar va raqiblar foydasi, hamda marketing strategiyasini ifoda etish uchun) amalga oshiriladigan tadbirlardan iborat kontseptsiyadir. Birinchi marta tovarning hayotiy jarayoni kontseptsiyasi 1965 yili Teodor Levitt tomonidan e'lon qilingan.

Tovarning hayotiy jarayoni to'rt turga ajratiladi:

Mahsulotlar katta sinfining hayotiy jarayoni, mahsulotlar turining hayotiy jarayoni, qo'llanish usullari hayotiy jarayoni, mahsulotlar markasining hayotiy jarayoni. Masalan, soatlar, qo'l va osma soatlar, qo'ng'iroqli soatlardan («Luch» markali soatlardan) foydalanish.

Marketing maqsadlarida hayotiy jarayonining jami to'rt turi o'rganiladi, firma doirasida ikkinchi va uchinchi turlarga ko'proq e'tibor beriladi. Birinchisi shu sinfga mansub mahsulotga talab pasayadigan davrda, to'rtinchisi esa raqobatchi firmaning mavqeini aniqlash zarurati paydo bo'lganda qo'llaniladi.

Tovarning hayotiy bosqich jarayoni davomiyligi va o'tish shakliga qarab keskin farq qiladi hamda quyidagi turlarga bo'linadi: «An'anaviy egri chiziq» joriy bo'lish, o'sish, etuklik va pasayish davrlarini yorqin ifoda etadi. «Klassik egri chiziq» (bum) uzoq vaqt davomida barqaror bozorga ega bo'lgan g'oyat mashhur mahsulotni ifoda etadi, «Egri chizikli qiziqish» (fetish) tezda shuxrat qozonib, ko'pchilik diqqat-e'tiborini tortadigan tovarni izohlaydi. Bunday tovar mashhurlik cho'qqisiga ko'tariladi, so'ngra inqiroz bosqichiga o'tadi. «Davomli qiziqish», «qoldiq savdo» ilgari savdo hajmining oz qismini tashkil etadigan miqdorlarda davom etishini mustasno etganda ham namoyon bo'ladi. «Mavsumiy egri chiziq» yoki «moda egri chizig'i» tovar muayyan davrlar davomida yaxshi sotiladigan holatlarda yuz beradi.

Moda jarayonida ayrim bosqichlarning davomiyligini oldindan aytish juda qiyin. «Tiklanish egri chizig'i» yoki «qumsash» go'yo eskirgan, ammo yana mashhurlikka erishgan tovarni izohlaydi. «O'tmay qolish (kasodlik) egri chizig'i» umuman muvaffaqiyat qozonmagan mahsulotni tavsiflaydi.

Tovarning an'anaviy hayotiy bosqich jarayonida to'rt bosqich ajralib turadi, ularning nisbiy davomiyligi g'oyat shartlidir. Amalda har bir mahsulot uchun bu narsa har xil kechadi, ayrim tovarlar bozorga kirib kelishning o'z davrini boshidan kechiradi, boshqasi tezda kirib oladi, tarqaladi va uzoq muddat barqaror saqlanib qoladi. Tovar hayotiy bosqichlarini aniqlashning asosiy mezonini mahsulot sotish hajmi va foyda normasi dinamikasidir.

Mahsulot hayotiy bosqichlari jarayoni batafsil ko'rib chiqamiz (3.1-jadval).

1. Kirib kelish — umumiy jarayondagi birinchi bosqich, bu bosqich sotish hajmining g'oyat sekin o'sish bilan ajralib turadi, bozor mahsulotni hali qabul qilmagan, narxlar nisbatan yuqori bo'ladi. Savdo yuqori daromadli guruhlar, novatorlarga mo'ljallanadi. Bu bosqichda hali raqobatchilar umuman oz. Kirib kelish ayni paytda mahsulotni ayrim jihatlardan takomillashtirish mumkin bo'lgan vaqt ham hisoblanadi, chunki mahsulotni tayyorlash (yaratish) bosqichida oldindan payqash mumkin bo'lmagan muammolar ham ko'p uchraydi. Bozorning yangi mahsulotga munosabati hali noma'lum bo'lganligidan firmalar ishlab chiqarish mashina- uskunalari uchun katta sarmoyalarni ehtiyotkorlik bilan sarflaydi. Mahsulot ishlab chiqarishning sinama usullari bilan cheklangan miqdorda tayyorlanadi. Ikkinchi tomondan bozorga kirib kelish dastlabki talabni yaratish va yangi mahsulot haqida keng xabardorlik uchun reklama va boshqa marketing vositalariga katta xarajatlarni talab etadi, ya'ni axborot mahsulot sinfi doirasidagi ayrim buyumlarga emas, balki shu mahsulotning jami sinfiga qaratiladi. Shunday qilib, marketologlar uchun bu davr kapital sarflar davri

Sarflar keyinchalik foyda keltirishi mumkin yoki mahsulot ishlab chiqarishdan voz kechiladigan bo'lsa, ular to'liq xarajatlar hisobiga o'tkaziladi, ya'ni hisobdan o'chiriladi.

An'anaviy tovar hayotiy bosqichlar jarayoni tafsilotlari

Tafsilotlar	Hayotiy tsikl bosqichlari			
	bozorga kirib kelish	o'sish	etuklik	inqiroz
Marketing maqsadlari	Novatorlar va jamoatchilik fikrini shakllantiruvchi shaxslarni yangi tovarga jalb etish	Mahsulot sotishni va guruh-tur xilini kengaytirish	Tovar qiyofasini belgilaydigan ijobiy sifatlarni saqlab turish	Qisqartirish, jonlashtirish, tuxtatmoq
Tarmoq savdosi	O'sish	Tez o'sish	Barqarorlik	Qisqarish
Raqobat	Yo'q yoki juda oz	Qisman	Kuchli	Qisman
Tarmoqda foyda	Salbiy	O'sib boradigan	Kamayib boradigan	Kamayib boradigan
Foyda hissasi (mahsulot birligiga to'g'ri keladigan)	Past	Yuqori	Kamayib boradigan	Kamayib boradigan
Iste'molchilar	Novatorlar	Daromadi etarli kishilarning yalpi bozori	Yalpi bozor	Konservatorlar
Tovar assortimenti	Bir bazaviy model	Turli xillar sonining o'sib borishi	To'liq assortimentli guruh	Talab eng yuqori bo'lgan tovarlar
Mahsulot sotish	Tovarga bog'liq	Savdo joylarining ko'payib borishi	Savdo joylarining ko'payib borishi	Savdo joylarining kamayib borishi
Narx belgilash	Tovarga bog'liq	Narxlar diapazoni keng	To'liq narx liniyasi	Axborot tarzida
Tovar harakati	Axborot tarzida	Ishonchi bo'yicha	Raqobat tarzida	Axborot tarzida

2. O'sish. Mahsulot hayotiy bosqichi jarayoni davomida tovar sotish hajmi tobora ortib boruvchi sur'atda o'sib boradi — iste'molchilar mahsulotni qabul qilgan va unga bo'lgan talab ta'minlangan bo'ladi. Har qanday mahsulot ham bu bosqichga etib kelmaydi: ko'plari bozorga kirib kelishi bosqichidayoq kasodga uchraydi. Bozor xuddi shunday, ammo sifati yuqori, raqobatchi mahsulot bilan to'lib ketadi.

Reklama esa turli mahsulotlarning turli-tuman nisbiy afzalliklariga e'tiborni jalb etadi. Mahsulotlar turi ko'payadi, ixtisoslashgan segmentlarga ehtiyojlar kuchayadi, ayni paytda, mahsulotning sifat nuqsonlari bartaraf etiladi. Narxlar tobora arzonlashib boradi. Narx qo'yishdagi rag'bat omili iste'molchilardan ko'ra savdo vositachilariga ko'proq bog'liq bo'ladi.

3. To'yinish (etuklik) -bozor va narxlarning barqarorlashuvi davri. Sifatsiz va raqobatga dosh bermaydigan mahsulotlar bozordan siqib chiqariladi. Tovar sotish sur'atlari tobora pasaya boshlaydi. Bu bosqichda reklama hamda xaridni rag'batlantirishning eng yomon shakllaridan foydalanishga kirishiladi, ya'ni ortiqcha shov-shuv va shubhali sifat darajalari qo'llana boshlanadi. Marketologlar uchun eng muhimi mavjud mahsulotga talabning pasayishi va uning bozordan chiqib ketishi yaqinlashayotganda uning o'rnini to'ldirish tarzida yangi mahsulotga kiritiladigan ko'shimchalarni topishdir. Yangi mahsulot bo'lmasa, eski mahsulot o'z «o'limi» bilan firmani ham ajal komiga tortib ketadi. Bundan qutulish uchun ko'pgina firmalar yangi mahsulot bilan eskisini uzluksiz almashtira borib, hayotiy jarayonining barcha bosqichlarida uning mavjud bo'lishini ko'zlab, muntazam sur'atda yangi tovar turlarini yaratish taraddudini ko'radi.

To'yinish bosqichida firma faoliyatining umumiy maqsadi mahsulotni barcha turlar bo'yicha to'liq sotishni tobora oshirib borishni ta'minlashga qaratiladi.

4. Inqiroz (kasodlik). Mahsulotnint o'tishi qiyinlashishi bilan foyda kamayadi, raqiblar maydondan ketadi. Bu bosqich davomida firmaning maqsadi «mahsulot tayyorlash»ni davom ettirishdan iborat bo'ladi, mahsulotni bozorga etkazib berishni to'xtatish haqida qat'iy qarorga kelgunga qadar undan olish mumkin bo'lgan jami foydani siqib olish uchun shunday qilinadi. Taqsimot bilan shug'ullanadigan savdo nuqtalari «fazadan chiqib ketadi», chunki ular norentabel bo'lib qoladi.

Rag'batlantirish uchun xarajatlar nihoyatda qisqaradi. Bozorga oid axborot esa faqat mahsulotning umri etadigan nuqtani aniqlashga etarli doirada to'planadi. Tovarlarining hayotiy jarayoni kontseptsiyasi mahsulot assortimentini rejalashtirishda katta ahamiyatga ega. Mahsulot yaratish bo'yicha muntazam tadqiqotlar, tovar sotish uchun yangi bozorlar, mahsulotni qo'llashning yangi usullarini izlash zarurligini asoslab beradi. Muayyan bosqichlarda marketingning ayrim qismlari katta ahamiyat kasb etadi va boshqa qismlarga nisbatan etakchi mavqega ega bo'ladi, masalan, mahsulot assortimentini kengaytirish reklamani kuchaytirish, narxlarni pasaytirish, tovarni o'rab-joylashni o'zgartirish va hokazolar. Mahsulot hayotiy jarayonining har qanday bosqichida marketing tarkibiy qismlarining mahsulot bozorida duch keladigan raqobat sharoitlariga muvofiq bo'lgan to'g'ri yoki teng mutanosibli topilishi lozim.

Asosiy hal qiluvchi omillar. Bozor, raqiblar va firmaning o'z tavsiflarini marketing tadqiqotlari yakunlari bo'yicha baholash yutuqning asosiy omillarini aniqlashga xizmat qiladi, ya'ni tovar ishlab chiqarish va mahsulotni sotishda raqib afzalliklari majmui aniqlanadi. Bunday yutuq omillari xom ashyo va materiallarga ochiq yo'l,

eng yangi texnologiya, yangi mahsulotlar ishlab chiqarish imkoniyati, boshqarishdagi epchillik va boshqalar bo'lishi mumkin. Masalan, firma hamda raqiblarining holati omillarning har biri bo'yicha o'rganib chiqiladi va quyidagi jadvalda joylashtiriladi.

Raqobatdosh firmalarni yutuq omili bo'yicha qiyoslash

Hal qiluvchi omillar	Firmaning va raqiblarning kuchli (zaif) tomonlari			
Mahsulot sotish tarmoqlari	XI	X2	X3*	0**
Boshqarish tarmoqlari		XI	X2O	X3
Texnologiya	XI		X3O	X2
Moliyaviy quvvat		XI	X2X3	0
Imij (ovoza)		X2	XI	OX3
Mahsulot modellari: a turi	X3	0	X2	XI
B turi	0	X3	X2	XI

*X1; X2; X3 — raqiblar zaiflik;

**0 — tadqiqot o'tkazadigan firma;

Ushbu jadval asosida shu firmaning «kuchi» bilan uning asosiy raqiblari «kuchi» har bir yutuq omili bo'yicha qiyoslanadi. Bundan quyidagi xulosalarga kelish mumkin. Mahsulot sotish tarmoqlarini tashkil etishda firmaga teng keladigani yo'q, katta moliyaviy quvvatga ega, xaridorlar o'rtasida X3 raqobatchi firma bilan bab-baravar obro'iga ega, ammo mahsulot modellarini takomillashtirish sohasida jiddiy orqada turadi. Kelajakda firma asosiy, hal qiluvchi yutuq omillari yordamida marketing faoliyatining strategiya va taktikasini ishlab chiqadi

Ishni bajarish tartibi

- ❖ Amaliy mashg'ulotga oid atama va tushunchalar bilan tanishib chiqish.
- ❖ Nazorat savollariga yozma tarzda javob keltirish

Nazorat savollari

1. Sifat menejmenti tizimida mahsulotning hayotiy jabhalari qanday o`rin tutadi?
2. Mahsulotning hayotiy bosqichlarida sifatning ahamiyati qanday?

Amaliy mashg'ulot №24

Sifat menejmenti tizimida mahsulotga qo'yiladigan talablarni aniqlash

Ishdan maqsad: Sifat menejmenti tizimida mahsulotga qo'yiladigan talablar haqida tushunchalar bilan tanishish. Nazariy bilimlarni amaliy qo'llash ko'nikmalarini shakllantirish

Nazariy ma'lumotlar

Mahsulotga tegishli talablarni tahlil qilish. Tashkilot mahsulotga tegishli talablarni tahlil qilishi kerak.

Ushbu tahlil, mahsulotni iste'molchiga yetkazib berish majburiyatlari tashkilot tomonidan qabul qilinishidan (masalan, tenderlarda qatnashish, shartnomalar yoki buyurtmalar olish, shart-noma yoki bu) Tirtmaga o'zgartirish qilish) oldin o'tkazilishi lozim va quyidagilarni;

- a) mahsulotga qo'yiladigan talablar belgilangan bo'lishini;
- b) avvalgi ifodalanganlardan farq qiluvchi shartnoma yoki buyurtma talablari kelishilgan bo'lishini;
- s) tashkilot belgilangan talablarni bajarishga qodirligini ta'minlashi kerak.

Tahlil natijalari va tahlildan kelib chiqadigan harakatlar bo'yicha yozuvlar ishchi holatda saqlab turilishi lozim. Agar iste'molchilar hujjatlashtirilgan talablarni ko'rsatmasa, mahsulotga qo'yiladigan talablar tashkilot tomonidan ular qabul qilinishidan avval tasdiqlanishi lozim.

Agar mahsulotga qo'yiladigan talablar o'zgartirilgan bo'lsa, tashkilot tegishli hujjatlariga o'zgartirishlar kiritilishini va o'zgartirilgan talablar haqida manfaatdor xodimga ma'lum qilinishini ta'minlashi kerak. Izoh - Ayrim hollarda, masalan, Internet orqali amalga oshiriladigan sotuvlarda har bir buyurtmani rasmiy tahlil qilish deyarli mumkin emas. Buning o'rniga kataloglar yoki reklama materiallari kabi mahsulot haqidagi tegishli axborot tahlil qilinishi mumkin.

Agarda bugun korxona taraqqiy topsa, lekin, o'zgarishni sezmasa, bozorga chiqishi va o'zining sifat tizimini to'g'riligini yangilamasa, bunday korxonalar jiddiy muammolarni kutishi mumkin, negaki, raqobatchilar g'aflatda qolmagan va ular ko'pchilikni tashkil etadi.

Bozorda muayyan mahsulotni aniqlab va uni ishlab chiqarishni o'zlashtirsa, hamda kerakli o'rnini topsa muvaffaqiyat qozonadi. Bunda korxona eksportga mo'ljallangan xususiyatiga kafolatga erishish uchun, ayni vaqtda texnologik nazorat jarayonlari va mukammal ma'muriy boshqaruvini o'zigina yetishmasligini aytib o'tish lozim. Mahsulotlarga texnik shartlarning mavjudligi garchan, uning sifatiga, bir qancha texnologiya va o'zgarib turuvchanligiga doir shartlar hamda brakka chiqarishga, ishlab chiqarish xarajatlarida yetkazib berish muddatining bekor bo'lishiga sabablarni qisman paydo bo'lishini yaxshi tavsiflari bo'lib hisoblanmaydi.

Ishni bajarish tartibi

- ❖ Amaliy mashg'ulotga oid atama va tushunchalar bilan tanishib chiqish.
- ❖ Nazorat savollariga yozma tarzda javob keltirish

Nazorat savollari

1. Tashkilot resurslariga nimalar kiradi?
2. Tashkilot resurslar bilan ta'minlashi uchun qanday talablarni bajarishi lozim?
3. Layoqatlilik nima?
4. Xodimlarni o'qitish nima uchun zarur hisoblanadi?
5. Infratuzilma nima degani?
6. Infratuzilmani boshqarishda qanday omillar hisobga olinadi?
7. Ishlab chiqarish muhiti deganda nima tushuniladi?

Amaliy mashg'ulot №25

Sifat menejmenti tizimida iste'molchi bilan o'zaro munosabat

Ishdan maqsad: Sifat menejmenti tizimida iste'molchi bilan o'zaro munosabat tushunchalar bilan tanishish. Nazariy bilimlarni amaliy qo'llash ko'nikmalarini shakllantirish

Nazariy ma'lumotlar

Iste'molchilar bilan aloqa. Tashkilot iste'molchilar bilan munosabatlarni qo'llab quvatlash bo'yicha natijali choralar aniqlashi va amalga oshirishi lozim, ushbu choralar quyidagilarga tegishlidir:

- a) mahsulot to'g'risidagi axborotga;
- b) so'rovlar, shartnomalar yoki buyurtmalar, jumladan tuzatishlarni qabul qilishga va
- s) iste'molchilar bilan aks aloqaga, jumladan iste'molchilarning shikoyatlariga

Tashkilotda iste'molchi (nafaqat mahsulot yetkazib berishga shartnoma imzolagan, balki boiishi mumkin boigan) bilan o'zaro aloqani usullari va shakllari belgilanishi kerak. Iste'molchi bilan o'zaro aloqani usullari va shaklini va bu o'zaro aloqa natijalarini ro'yxatga olishni belgilovchi hujjatlashtirilgan tartib boiishi kerak.

Iste'molchilarni tashkilotga turli usullar bilan kelib tushayotgan buyurtmalari va murojaatlarini ro'yxatga olish va buyurtmalar va murojaatlarni barcha bosqichlarda ko'rib chiqilishi tartibi o'rnatilishi kerak.

Iste'molchidan kelib tushayotgan barcha turdagi ma'lumotlarni ro'yxatga olish tartibini o'rnatish talab qilinadi. Kelib tushayotgan, mahsulot sifatiga taalluqli e'tirozlar, shikoyatlar, istaklar yoki boshqa ma'lumotlarai ko'rib chiqish tartibi o'rnatilishi kerak. Bu tartib nomuvofiq mahsulotni yetkazib berishga olib kelgan sabablar tahlili, sabablarni bartaraf qilish bo'yicha tadbirlarni ishlab chiqish, ularni samaradorligini tekshirishni o'z ichiga olishi kerak.

Agarda bugun korxona taraqqiy topsa, lekin, o'zgarishni sezmasa, bozorga chiqishi va o'zining sifat tizimini to'g'riligini yangilamasa, bunday korxonalar jiddiy muammolarni kutishi mumkin, negaki, raqobatchilar g'aflatda qolmagan va ular ko'pchilikni tashkil etadi.

Bozorda muayyan mahsulotni aniqlab va uni ishlab chiqarishni o'zlashtirsa, hamda kerakli o'rnini topsa muvaffaqiyat qozonadi. Bunda korxona eksportga mo'ljallangan xususiyatiga kafolatga erishish uchun, ayni vaqtda texnologik nazorat jarayonlari va mukammal ma'muriy boshqaruvini o'zigina yetishmasligini aytib o'tish lozim. Mahsulotlarga texnik shartlarning mavjudligi garchan, uning sifatiga, bir qancha texnologiya va o'zgarib turuvchanligiga doir shartlar hamda brakka chiqarishga, ishlab chiqarish xarajatlarida yetkazib berish muddatining bekor bo'lishiga sabablarni qisman paydo bo'lishini yaxshi tavsiflari bo'lib hisoblanmaydi.

Ishni bajarish tartibi

- ❖ Amaliy mashg'ulotga oid atama va tushunchalar bilan tanishib chiqish.
- ❖ Nazorat savollariga yozma tarzda javob keltirish

Nazorat savollari

1. Tashkilot resurslariga nimalar kiradi?
2. Tashkilot resurslar bilan ta'minlashi uchun qanday talablarni bajarishi lozim?
3. Layoqatlilik nima?
4. Xodimlarni o'qitish nima uchun zarur hisoblanadi?
5. Infratuzilma nima degani?
6. Infratuzilmani boshqarishda qanday omillar hisobga olinadi?
7. Ishlab chiqarish muhiti deganda nima tushuniladi?

Amaliy mashg'ulot №26

Sifat menejmenti tizimini tahlil qilish va yaxshilash

Ishdan maqsad: Sifat menejmenti tizimida tahlil qilish va yaxshilash tushunchalar bilan tanishish. Nazariy bilimlarni amaliy qo'llash ko'nikmalarini shakllantirish

Nazariy ma'lumotlar

Ma'lumotlarni tahlil qilish. Tashkilot o'tkazilgan monitoring va o'lchashlar natijasida belgilangan rivojlanish suratini aniqlash maqsadida ahamiyatga ega bo'lgan ma'lumotlar hajmini tahlil qilishi zarur. Har qanday aniqlangan rivojlanish surati natijasi sifat menejmenti tizimida muammo bor yoki yo'qligidan nishon berishi mumkin va kelgusida takomillashtirish zariyatlarini aniqlash imkonini beradi.

Ma'lumotlarni tahlil qilish. Tashkilot sifat menejmenti tizimining yaroqliligi va natijaliligini ko'rsatish uchun, shuningdek qanday sohada sifat menejmenti tizimining natijaliligini doimo yaxshilanishini amalga oshirish mumkinligini baholash uchun tegishli ma'lumotlarni aniqlashi, yig'ishi va tahlil qilishi kerak. Ma'lumotlar o'z ichiga monitoring va o'lchashlar natijasida hamda boshqa tegishli manbalardan olingan axborotni olishi lozim. Tashkilot, mahsulotni o'matilgan talablarga muvofiqligi, jarayonlarni natijaligi va samaradorligi va SMT o'matilgan talablarga muvofiqligi to'g'risida guvohlik bema'ni, ro'yxatga olinadigan ma'lumotlar turlari va tarkibiga talablarni belgilashi kerak. Tashkilot ma'lumotni olish manbalari va faoliyatni bajarilish natijaliligini baholash, jarayonlar tendensiyalarini aniqlash, bo'lishi mumkin bo'lgan holatlarni prognozini belgilash uchun statistik usullarni qo'shgan holda, olingan ma'lumotlarni qayta ishlash usullarini belgilashi kerak.

SMT da o'matilgan faoliyatda ishtirok etuvchi tashkilotni barcha bo'limlari o'z faoliyatini baholash, oldini olish va tuzatish harakatlarini va nomuvofiq mahsulotni boshqarish bilan bog'liq tadbirlarni bajarilishi to'g'risida ma'lumotlarni yig'ishi, tahlil qilishi va korxona sifat bo'limiga taqdim qilishi kerak.

Tashkilotni sifat bo'limi bu ma'lumotlarni tahlil qilishi, bo'linmalar faoliyatini baholashi va tashkilot rahbariga ko'rib chiqish va boshqaruvchi ta'sirlarni qabul qilish uchun taqdim qilishi kerak.

Doimiy yaxshilash. Tashkilot sifat sohasidagi siyosat va maqsadlardan, auditlar natijalaridan foydalanish, ma'lumotlarni, tuzatish va oldini olish harakatlarini tahlil qilish, shuningdek rahbariyat tomonidan tahlil qilish yo'li bilan sifat menejmenti tizimining natijaliligini doimiy ravishda oshirishi kerak.

Tashkilot yaxshilash uchun imkoniyatlarni qidirish bo'yicha

doimiy faoliyatni amalga oshirishi kerak. Potensial yaxshilashlarni

diapazoni uzluksiz faoliyatdan yaxshilashni uzok muddatli loyihalarigacha bo'lishi mumkin.

Yaxshilash bo'yicha amallarni rejalashtirishda jarayonlarni rejalashtirilgan natijalarga erishilishi qismi bo'yicha monitoringi, o'lchashlari va tahlili natijalarini jarayonlarni natijaligi va samaradorligini oshirish uchun qo'llash zarur. Siyosatni o'zgarishi, auditlar natijalari, oldini olish va tuzatish harakatlarini va tashkilot sifat bo'limida jamlanadigan ma'lumotlar tahlilini hisobga olgan holda tashkilot SMT doimo takomillashishi kerak.

Tuzatish harakatlari. Tashkilot nomuvofiqliklarning qaytarilishini oldini olish uchun ularning sabablarini bartaraf qilish maqsadida tuzatish harakatlarini amalga oshirishi lozim. Tuzatish harakatlari aniqlangan nomuvofiqliklar oqibatlariga mos bo'lishi lozim. Quyidagilarga qo'yiladigan talablarni aniqlash uchun hujjatlashtirilgan prosedxira ishlab chiqilgan bo'lishi kerak;

- a) nomuvofiqliklarni tahlil qilish (jumladan iste'molchilarning shikoyatlari);
- b) nomuvofiqliklar sabablarini aniqlash;
- c) nomuvofiqliklarni qaytarilishini oldini olish uchun harakatlar zarurligini baholash;
- d) zarur harakatlarni aniqlash va amalga oshirish;
- e) qilingan harakatlar natijalarining yozuvlari (4.2.4 q.);
- f) qilingan tuzatish harakatlarining natijaliligini tahlil qilish.

Tuzatish harakatlar marketingdan boshlab tayyor mahsulotni sotishgacha bo'lgan, mahsulotni ishlab chiqish, nazorat qilish va ishlab chiqarishni barcha bosqichlarida ishlab chiqilishi mumkin. Tuzatish harakatlar aniqlangan nomuvofiqliklarni sabablarini bartaraf qilish maqsadida ishlab chiqiladi va joriy qilinadi. Tuzatish harakatlar amaldagi nomuvofiqliklarni sabablarini, tashkilotni rivojlantirish istiqbolli muammolarini va ishlab chiqarilayotgan mahsulot (xizmat) sifatini yaxshilashga yo'naltirilgan. Bu masalalar tashkilotni rivojlanish rejasida, sifat dasturida, biznes - reja, boshqa hujjatlarda ko'rsatilishi mumkin. Tuzatish harakatini ishlab chiqish uchun asos bo'lib amaldagi nomuvofiqlik, ya'ni o'ralgan talablarni bajarilmasligi yoki jarayonlarni belgilangan maqsadlariga erishilmaganligi hisoblanadi

Tashkilot tuzatish harakatlarni rejalashtirish va joriy qilish tartibini ishlab chiqishi kerak. Rejalashtirish sifatga ta'sir ko'rsatuvchi muammolarni muhimligini baholashni o'z ichiga olishi kerak.

Oldini olish harakatlari

Tashkilot mumkin bo'lgan nomuvofiqliklarni kelib chiqishini oldini olish uchun ularning sabablarini bartaraf qilish maqsadida harakatlarni aniqlashi kerak.

Oldini olish harakatlari mumkin bo'lgan muammolarning oqibatlariga muvofiq bo'lishi lozim.

Quyidagilarga qo'yiladigan talablarni aniqlash uchun hujjatlashtirilgan prosedura ishlab chiqilgan bo'lishi kerak:

- a) mumkin bo'lgan nomuvofiqliklar va ularning sabablarini aniqlash;
- b) nomuvofiqliklar yuzaga kelishini oldini olish maqsadida harakatlar zarurligini baholash;
- s) zarur harakatlarni aniqlash va amalga oshirish;
- d) qilingan harakatlar natijalarining yozuvlari (4.2.4 q.); va
- e) qilingan oldini olish harakatlarining natijaliligini tahlil qilish

Oldini olish harakatlar potensial nomuvofiqliklarni sabablarini bartaraf qilish, tashkilotni rivojlantirish istiqbolli muammolarini va ishlab chiqarilayotgan mahsulot (xizmat) sifatini yaxshilashga yo'naltirilgan. Bu masalalar tashkilotni rivojlanish rejasida, sifat dasturida, biznes - reja, boshqa hujjatlarda ko'rsatilishi mumkin. ISO 9000 ga muvofiq, oldini olish harakatlari - bu potensial nomuvofiqlik yoki boshqa potensial kerak bo'lmagan holatni sabablarini bartaraf qilish uchun joriy qilingan harakatlari Oldini olish harakatlari tasodif paydo bo'lishini oldini olish uchun, tuzatish harakatlari esa tasodifiy qayta sodir bo'lishini oldini olish uchun joriy qilinadi. Tashkilot potensial nomuvofiqliklarni sabablarini identifikatsiya qilish va oldini olish harakatlarni ishlab chiqish uchun maxsus usulni qo'llashi kerak. Bunday usullar risklar tahlili, tendensiyalar tahlili, jarayonlarni statistik boshqarish, adiy sabablari va oqibatlarini tahlilini o'z ichiga olishi kerak.

Agarda bugun korxona taraqqiy topsa, lekin, o'zgarishni sezmasa, bozorga chiqishi va o'zining sifat tizimini to'g'riligini yangilamasa, bunday korxonalar jiddiy muammolarni kutishi mumkin, negaki, raqobatchilar g'aflatda qolmagan va ular ko'pchilikni tashkil etadi.

Bozorda muayyan mahsulotni aniqlab va uni ishlab chiqarishni o'zlashtirsa, hamda kerakli o'rnini topsa muvaffaqiyat qozonadi. Bunda korxona eksportga mo'ljallangan xususiyatiga kafolatga erishish uchun, ayni vaqtda texnologik nazorat jarayonlari va mukammal ma'muriy boshqaruvini o'ziga yetishmasligini aytib o'tish lozim. Mahsulotlarga texnik shartlarning mavjudligi garcha, uning

sifatiga, bir qancha texnologiya va o'zgarib turuvchanligiga doir shartlar hamda brakka chiqarishga, ishlab chiqarish xarajatlarida yetkazib berish muddatining bekor bo'lishiga sabablarni qisman paydo bo'lishini yaxshi tavsiflari bo'lib hisoblanmaydi.

Ishni bajarish tartibi

- ❖ Amaliy mashg'ulotga oid atama va tushunchalar bilan tanishib chiqish.
- ❖ Nazorat savollariga yozma tarzda javob keltirish

Nazorat savollari

1. Tashkilot resurslariga nimalar kiradi?
2. Tashkilot resurslar bilan ta'minlashi uchun qanday talablarni bajarishi lozim?
3. Layoqatlilik nima?
4. Xodimlarni o'qitish nima uchun zarur hisoblanadi?
5. Infratuzilma nima degani?
6. Infratuzilmani boshqarishda qanday omillar hisobga olinadi?
7. Ishlab chiqarish muhiti deganda nima tushuniladi?

Amaliy mashg'ulot №27

Sifat menejmenti tizimini tahlil qilish va yaxshilashda ichki audit

Ishdan maqsad: Sifat menejmenti tizimini tahlil qilish va yaxshilashda ichki audit haqida tushunchalar bilan tanishish. Nazariy bilimlarni amaliy qo'llash ko'nikmalarini shakllantirish

Nazariy ma'lumotlar

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 boigan 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'irligini 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 etarli 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'jacha 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-auditor tahlil qilish, mantiqiy asoslash, o'zining fikrini qattiq va asoslangan holda himoya qilishlik; ijodiy qobiliyatga va murakkab vaziyatda to'g'ri qaror qabul qilish xususiyatlariga ega bo'lishi; haqqoniy, ma'suliyatli, prinsipial ravishda hayrihoh, xushmuomalali, odobli va o'zini tutabilishlik kabi shaxsiy sifatlariga ega bo'lishi kerak. Ekspert-auditor tekshirilayotgan obyektning xodimlari bilan aloqada bo'lish va kerakli hujjatlar bilan tanishish; ma'lumot uchun har qanday qo'shimcha ma'lumotlar talab qilish (sertifikatlashtirish maqsadlari uchun); tizimda amaldagi me'yoriy-uslubiy hujjatlarni takomillashtirish bo'yicha o'z taklifini berish; sertifikatlashtiriluvchi mahsulot, jarayon, xizmatlar, Sifat tizimi va ishlab chiqarish bo'yicha rejalarni tuzatish yuzasidan o'z mulohazalarini kirgazish huquqiga egadir.

Korxonalarda sertifikatlashtirish sohasidagi ishlarni inobatga olib, sertifikatlashtirish milliy idorasi "O'zstandart" agentligi tomonidan ekspert-auditorlar tajyorlash maxsus kurslari tashkil etilib, bu sohadagi o'qishning tashkiliy tomonlari SMSITning asosiy faoliyatlaridan biri deb qaralmoqda. Ekspert-auditorlarini tayyorlash odatda ikki bosqichda olib boriladi: nazariy bilimlarni olish va attestatlash natijasida ularga tegishli rasmiy hujjatlar topshirish.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. Karimov / A. «Asosiy vazifamiz — Vatanimiz taraqqiyoti va xalqimiz farovonligini yanada yuksaltirishdir». — T.: «O'zbekiston», 2010.
2. Karimov I. A. «Jahon moliyaviy — iqtisodiy inqirozi, O'zbekiston sharoitida uni bartaraf etishning yo'llari va choralari». — T.: «O'zbekiston», 2009.
3. Karimov I. A. «Barcha reja va dasturlarimiz Vatanimiz taraqqiyotini yuksaltirish, xalqimiz farovonligini oshirishga xizmat qiladi». «Xalq so'zi» gazetasi, 2011-yil 22-yanvar, № 16 (5183).
4. O'zbekiston Respublikasining «Mahsulotlar va xizmatlarni sertifikatlashtirish to'g'risida»gi Qonuni. 28.12.1993-y. № 1006 - XII.
5. O'zbekiston Respublikasining «Metrologiya to'g'risida»gi Qonuni. 28.12.1993-y. № 1004-XII.
6. O'zbekiston Respublikasining «Standartlashtirish to'g'risida»gi Qonuni. 28.12.1993-y. № 1004- XII.
7. O'zbekiston Respublikasining «Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish to'g'risida»gi Qonuni. 26.04.1996-y. № 221-1.
8. «O'zbekiston iste'molchilar huquqlarini himoya qilish jamiyatlari federatsiyasining Nizomi». Toshkent — 2003.
9. Басовский Л. Е., Протасьев В. Б. «Управление качеством»: Учебник. — М.: ИНФРА-М, 2008. — 212 с. — (Высшее образование).
10. Мишин В. М. «Управление качеством»: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» (061100) — 2-е изд. перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2008.
11. Yusupova D. T. «Sertifikatlashtirish, standartlashtirish va sifatni boshqarish» fanidan ma'ruzalar matni, — T.: TTYESI, 2000.
12. Перегудов Л. В. и др. «Управление качеством и конкурентоспособностью продукции», Т.: «Молия», 2001.
13. «Основы стандартизации, сертификации, метрологии и управления качеством продукции». Методическое пособие. Ташкент — 2006.
14. Лифиц И.М. «Основы стандартизации, метрологии, сертификации»: Учебник. — М.: Юрайт, 2000.
15. «Стандартизация и управление качеством продукции», учебник для вузов/ В.А. Швандар, В.П. Панов, Е.М. Купряков и др. — М.: ЮНИТИ — 16. Окрепилов В.В. «Управление качеством». — М.: Экономика, 2008.
17. Магомедов М. Д. «Управление качеством». Москва — 2006.
18. Канке и другие. «Системы, методы и инструменты менеджмента качества». М. Москва - 2008.
19. Клевлеев В.М., Кузнецова И.А., Попов Ю.П. «Метрология, стандартизация и сертификация»: Учебник - М.: ФОРУМ: ИНФРА - М, 2003.
20. Крылова Г.Д. «Основы стандартизации, сертификации, метрологии»: Учебник для вузов. 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001.

21. Кане М. М., Иванов Б. В., Корешков В. И., Схиртладзе А. Г. «Системы, методы и инструменты менеджмента качества»: Учебник для вузов / Под ред. М. М. Кане. — СПб: Питер, 2009.
22. Hojiahmedov G'. H., Yaxuyayeva I. K, Yo 'Idoshev N. Q. «Mahsulot sifatini boshqarish» o'quv qo'llanma. T.: «Iqtisodchi», 2010.
23. «Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг». Практикум: учебное пособие / кол авторов; под ред. Т. Д. Бурменко. — М.: — КРОНУС, 2010 .
24. Райченко А. В. «Общий менеджмент». — М.: ИНФРА — М, 2005.
25. Арсеньев Ю. Н., Шелобаев С. И., Давыдова Т. Ю. «Организационное поведение». - М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2005.
26. Анискин Ю. П., Сергеев А. Ф., Ревянина М. А. «Финансовая активность и стоимость компании: аспекты планирования». — М.: «Омега» — 2005.
27. Content management system. Wikipedia, the free encyclopedia. 2005.
28. Шокина Л. И. «Оценка качества менеджмента компаний»: учебное пособие / под ред. проф. М. А. Федотовой. - М.: КРОНУС, 2009.
29. Хворостенко А. В. «Основы менеджмента». Ответы на экзаменационные вопросы: Учебное пособие для вузов / А. В. Хворостенко, С. С. Шумал. — 5-е изд. стереотип. — М.: Издательство «Экзамен», 2009.
30. Hojiahmedov G'. //., Umarova M. N., Usmonov A. A.. «Ilmiy-tadqiqot ishlari to'plami». Toshkent — TDIU — 2010.
31. L. N. Nishonova, M. N. Umarova, A. A. Usmonov. «Yengil sanoat korxonalarini qayta jihozlash, rekonstruksiyalashda potok usulidan foydalanish yo'llari». «To'qimachilik muammolari» ilmiy-texnik jurnali. ISSN 2010.
32. Hojiahmedov G'. H., Usmonov A. A. «Inson intellekti — innovatsion jarayonni harakatlantiruvchi kuch». «Iqtisodchi» TDIU gazetasi. 2010-yil, noyabr. №11 (773).
33. Hojiahmedov G'. H., Usmonov A. A. «Mahsulot sifatini oshirishda xorijiy davlatlar tajribasidan foydalanish yo'llari». Sifat menejmenti tizimini yaratish —
- iqtisodiy o'sishning hal qiluvchi omili. Respublika ilmiy-amaliy anjumani tezislar to'plami. 2001-yil 16-fevral. — T.: «Iqtisodiyot», 2011.
- 34.<http://www.gov.uz>
- 35.http://www.lex.uz/guest/irs_html.winLAVPID=99872
- 36.http://www.lex.uz/guest/irs_html.winLAVPID=99877
- 37.http://www.lex.uz/guest/irs_html.winLAVPID=99882