

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ
ОЛИЙ ВА ЎРТА МАХСУС ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ
ТОШКЕНТ АВТОМОБИЛЬ-ЙЎЛЛАР ИНСТИТУТИ

Факультет: “Транспорт ва транспорт коммуникациялари бошқаруви”

Кафедра: “Автомобиль-йўл корхоналари иқтисодиёти ва бошқаруви”

Мутахассислиги: 5A230201 – “Менежмент” (соҳалар ва тармоқлар бўйича)

Магистратура талабаси: 542-12 гуруҳ Хурмаматов С.А.

Илмий раҳбар: и.ф.д., проф. М.Ҳ.Саидов

Мавзу: Автомобиль транспорти корхоналарида сифат менежментини такомиллаштириш (“Самарқандтранс” ОАЖ мисолида)

МАГИСТРЛИК ДИССЕРТАЦИЯСИ АННОТАЦИЯСИ

Мавзунинг долзарблиги. Мамлакатимизда автомобил транспорти корхоналари тараққиётининг бугунги ҳолати интеграциялашган глобал иқтисодий маконнинг узвий бир қисми бўлган республикамиз олдида сифат тизими фаолиятини ҳам жаҳон андозалари даражасида ташкил этиш, халқаро сифат тизимига интеграциялаштириш, автомобил хизматлари тизимини замонавий халқаро автомобил хизматлар бозори талаби даражасида ташкил этиш. Бу ҳолат республика автомобил транспорти корхоналарини халқаро сифат менежменти талабларидан келиб чиққан ҳолда сертификатлаштиришни тақозо этади.

Диссертация ишининг мақсади. Автомобиль транспорти корхоналарида сифатни бошқариш жараёнларини тадқиқ этиш ва сифат менежментини такомиллаштириш бўйича илмий асосланган таклиф ва тавсияларни ишлаб чиқиш.

Тадқиқотнинг вазифалари.

– Сифат ва уни бошқаришни ташкил этишнинг назарий ва ташкилий-ҳуқуқий асосларини ўрганиш;

- Автомобиль транспорти корхонасининг техник-иқтисодий кўрсаткичларини таҳлил қилиш;
- Автомобиль транспорти корхоналарида сифат бошқаруви тизимида фойдаланилаётган замонавий методларни ўрганиш;
- Автомобиль транспорти корхоналарида сифат бошқаруви тизимидаги мавжуд муаммоларни ўрганиш ва уларни ҳал этиш бўйича таклиф ва тавсияларни ишлаб чиқиш.

Тадқиқот объекти ва предмет. Мамлакатимизда фаолият кўрсатаётган шаҳар жамоат транспорти корхоналари, жумладан “Самарқандтранс” ОАЖда сифат менежментини такомиллаштиришга оид иқтисодий муносабатлар ҳисобланади.

Тадқиқотнинг услубияти ва усуллари. Илмий абстракция, қиёсий таҳлил, иқтисодий-математик моделлаштириш, эксперт баҳолаш, тизимли-логистик ёндошув, монографик ўрганиш.

Тадқиқот натижаларининг илмий жиҳатдан янгилик даражаси. Сифат ва уни бошқаришни ташкил этишга оид назарий қарашлар умумлаштирилди;

Автомобиль транспорти корхоналарида сифат бошқаруви тизимини халқаро стандартлар талаблари асосида ташкил этишга қаратилган таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқилди.

Тадқиқот натижаларининг амалий аҳамияти ва тадбиқи. Тадқиқотда келтирилган маълумотлардан Ўзбекистон автотранспорт корхоналарида сифатни бошқаришни ташкил этиш ва такомиллаштириш борасида мавжуд муаммоларни ҳал қилишда, шунингдек, олий ва ўрта махсус касб хунар таълими муассасалари “Менежмент”, “Халқаро

менежмент” ва “Сифат менежменти” каби фанларни ўқитишда кенг фойдаланиш мумкин.

Бажарилган ишнинг асосий натижалари. Транспорт корхоналари сифат менежментини такомиллаштириш, иқтисодий самарадорликни ошириш бўйича илмий асосланган таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқилди.

Хулоса ва таклифларнинг қисқача умумлаштирилган ифодаси. Автомобиль корхоналари иқтисодий самарадорлигининг узлуксиз оширилишини таъминлашда халқаро стандартлар талаблари асосида сифат менежменти тизими имкониятларидан кенг фойдаланиш орқали керакли барча ресурслардан оқилона ишлатиш ва тежаш мумкин.

Таҳлил ва эксперимент натижасини амалиётга тадбиқ этиш.

МУНДАРИЖА

Кириш.....	8
1-боб. Автомобиль транспорти корхоналарида сифат бошқарувини ташкил этишнинг назарий ва ташкилий-ҳуқуқий асослари.....	12
1.1. Сифат ва уни бошқаришни ташкил этишнинг назарий асослари.....	12
1.2. Автомобиль транспорти корхоналарида сифат бошқарувини ташкил этишнинг ташкилий-ҳуқуқий асослари.....	29
1-боб бўйича хулоса.....	40
2-боб. Автомобиль транспорти корхоналарида сифат бошқарувини ташкил этиш амалиётининг таҳлили.....	41
2.1. “Самарқандтранс” ОАЖ техник-иқтисодий кўрсаткичлари таҳлили.....	41
2.2. “Самарқандтранс” ОАЖда сифат бошқаруви тизими фаолияти	48
2.3. Автомобиль транспорти корхоналарида сифат бошқаруви тизимида фойдаланилаётган замонавий методлар.....	58
2-боб бўйича хулоса.....	65
3-боб. Автомобиль транспорти корхоналарида сифат бошқарувини такомиллаштириш истиқболлари.....	66
3.1. Сифат бошқаруви тизимини халқаро стандартлар талаблари асосида ташкил этиш бўйича илғор хорижий тажрибалар.....	66
3.2. Автомобиль транспорти корхоналарида сифат бошқаруви тизимидаги мавжуд муаммолар ва уларни ҳал этиш йўллари.....	80
3-боб бўйича хулоса.....	91
Хулоса ва таклифлар.....	92
Адабиётлар рўйхати.....	95

КИРИШ

Иқтисодийни модернизация қилиш шароитида иқтисодийнинг барча тармоқлари каторида автомобиль транспорти соҳасида ҳам туб ўзгаришлар амалга оширилмоқда. Тармоқнинг ресурс салоҳияти мустаҳкамланди, автомобиль парки мамлакатимизда ишлаб чиқарилган, замон талаби даражасидаги рақобатбардош автотранспорт воситалари билан тўлдирилмоқда. Автомобиль транспорти инфратузилмасининг энг муҳим объекти бўлган автомобиль йўллари модернизация қилишга ҳам катта аҳамият қаратилмоқда. Бу ҳақда сўз юритилганда Ўзбекистон Республикаси Президенти И.А.Каримовнинг қуйидаги фикрларини келтириш ўринли бўлади: “2013 йилда йўл-транспорт ва муҳандислик-коммуникация инфратузилмаларини қуриш ва реконструкция қилиш ишлари юқори суръатлар билан олиб борилди. Ўзбекистон миллий автомагистралари таркибига қирадиган автомобиль йўллари қуриш ва реконструкция қилиш ишлари изчил давом эттирилди”[7]. Бу ҳолат мамлакатимиз раҳбарияти томонидан соҳа тараққиётига қанчалар катта аҳамият қаратилаётганлигини намоён этмоқда.

Тадқиқотнинг долзарблиги. Соҳа тараққиётининг бугунги ҳолати интеграциялашган глобал иқтисодий маконнинг узвий бир қисми бўлган республикаимиз олдида транспорт тизими фаолиятини ҳам жаҳон андозалари даражасида ташкил этиш, халқаро транспорт тизимига интеграциялаштириш, замонавий халқаро транспорт хизматлари бозори талаби даражасида ташкил этишни талаб этмоқда. Бу ҳолат республикаимизда фаолият юритаётган корхоналарда халқаро сифат менежменти талабларидан келиб чиққан ҳолда сертификатлаштиришни тақозо этмоқда. Хорижда фаолият юритувчи аксарият корхоналарда сифат менежменти ISO ва бошқа шу каби халқаро сертификатлаштириш тизимлари талаблари даражасида ташкил этилган, халқаро сифат сертификатини олиш корхонанинг халқаро миқёсда тан олиншининг ва фаолият юритишининг мажбурий шарт ҳисобланади.

Автомобиль транспорти корхоналарида сифат менежментини такомиллаштириш ва халқаро стандартлар талаблари даражасида ташкил этиш корхоналарнинг жаҳон бозорида рақобатбардошлигини таъминлаш билан бирга, ички бозорда ҳам тақдим этилаётган транспорт хизматлари сифатини яхшилаш ва фаолиятни истеъмолчи эҳтиёжларини янада тўлароқ қондиришга қаратилишини таъминлашга хизмат қилади.

Ушбу ҳолатлар магистрлик диссертацияси мавзусининг долзарблигини белгилаб беради.

Тадқиқотнинг объекти бўлиб, республикамизда фаолият юритаётган автомобиль транспорти корхоналари, жумладан, “Самарқандтранс ОАЖ” диссертация ишининг предмети ҳисобланади.

Тадқиқотнинг предмети бўлиб, иқтисодийни модернизация қилиш шароитида автомобиль транспорти корхоналарида сифатни бошқариш билан боғлиқ иқтисодий муносабатлар тизими диссертация ишининг предмети сифатида белгиланган .

Тадқиқотнинг мақсад ва вазифалари: Автомобиль транспорти корхоналарида сифатни бошқариш тизимини ўрганиш, амалиёт материалларини таҳлил этган ҳолда сифат менежментини такомиллаштириш бўйича илмий асосланган таклиф ва тавсияларни ишлаб чиқиш диссертацион тадқиқот ишининг асосий мақсади сифатида белгиланган. Ушбу мақсадга эришиш учун қуйидаги вазифалар устуворлиги белгиланган:

- Сифат ва уни бошқаришни ташкил этишнинг назарий асосларини ўрганиш;
- Автомобиль транспорти корхоналарида сифат бошқарувини ташкил этишнинг ташкилий-ҳуқуқий асосларини ўрганиш;
- “Самарқандтранс” ОАЖ техник-иқтисодий кўрсаткичларини таҳлил этиш;
- “Самарқандтранс” ОАЖда сифат бошқаруви тизими фаолиятини тадқиқ этиш;

- Автомобиль транспорти корхоналарида сифат бошқаруви тизимида фойдаланилаётган замонавий методларни ўрганиш;
- Сифат бошқаруви тизимини халқаро стандартлар талаблари асосида ташкил этиш бўйича илғор хорижий тажрибаларни умулаштириш;
- Автомобиль транспорти корхоналарида сифат бошқаруви тизимидаги мавжуд муаммоларни ўрганиш ва уларни ҳал этиш бўйича илмий асосланган таклиф ва тавсияларни ишлаб чиқиш.

Мавзу бўйича қисқача адабиётлар таҳлили. Корхоналар фаолиятини ташкил этиш ва бошқариш, жумладан сифатни бошқариш тизимини такомиллаштириш масалалари кўплабиктисодчи олимлар томонидан ўрганилган. Жумладан, М.Тошпўлатов, Қ.Шарипов, М.Саидов, О.Аристов, Б.Ахмедов, П.Исматуллаев, И.Икромов, Г.Саматов каби мамлакатимиз ва хорижлик мутахассисларининг чоп этилган асарларида ушбу масала ҳар томонлама ёритилган [10,11,13,14,15,16,17,18,40,41,42].

Тадқиқотнинг методологик асослари. Илмий ишнинг методологик асослари бўлиб ушбу мавзуга тегишли Ўзбекистон Республикасининг қонунлари, Ўзбекистон Республикасининг Фуқаролик Кодекси, ҳукумат томонидан тасдиқланган норматив-ҳуқуқий ҳужжатлар ҳамда Ўзбекистон Республикаси Президенти И.А.Каримовнинг илмий асарлари ҳисобланади. Булардан ташқари тадқиқотнинг назарий асосларига йирик олимлар томонидан чоп этилган илмий асарлар ва мақолалар кирди.

Тадқиқотнинг илмий янгилиги. Тадқиқотнинг илмий янгилиги шундан иборатки, унда мамлакат иқтисодиётини эркинлаштириш ва модернизациялаш даврида автомобиль транспорти корхоналарида сифатни бошқариш тизими фаолияти комплекс таҳлил этилган ҳамда уни такомиллаштириш бўйича илмий асосланган таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқилган.

Тадқиқотнинг амалий аҳамияти. Ушбу магистрлик диссертациясидан бакалавриат ва магистратура йўналишларида “Автотранспорт корхоналарида стандартлаштириш, сертификатлаштириш ва

сифатни бошқариш”, “Маҳсулот сифатини бошқариш” фанларидан ўқув-услугий мажмуаларни яратиш ва янгилашда фойдаланиш мумкин.

Тадқиқотнинг таркибий тузилиши. Диссертацияни таркиби кириш, уч асосий боб, хулоса ва таклифлар қисми, адабиётлар рўйхатидан ҳамда иловаларданиборат.

Тадқиқотнинг кириш қисмида мавзунинг долзарблиги асосланган, ўрганилганлик даражаси, объекти, предмети, тадқиқот усуллари кўрсатилган.

Тадқиқотнинг илк бобида автомобиль транспорти корхоналарида сифат бошқарувини ташкил этишнинг назарий ва ташкилий-ҳуқуқий асослари тадқиқ этилган.

Тадқиқотнинг иккинчи бобида автомобиль транспорти корхоналарида сифат бошқарувини ташкил этиш амалиётитаҳлил этилган.

Тадқиқотнинг якунловчи бобида автомобиль транспорти корхоналарида сифат бошқарувини такомиллаштириш истиқболлари ўрганилган, тегишли таклиф ва тавсиялар асосланган.

Хулоса ва таклифлар қисмида шакллантирилган амалий хулосалар, таклиф ва таснифлар акс этилган.

1-БОБ. АВТОМОБИЛЬ ТРАНСПОРТИ КОРХОНАЛАРИДА СИФАТ БОШҚАРУВИНИ ТАШКИЛ ЭТИШНИНГ НАЗАРИЙ ВА ТАШКИЛИЙ-ҲУҚУҚИЙ АСОСЛАРИ

1.1. Сифат ва уни бошқаришни ташкил этишнинг назарий асослари.

Сифат - объектдан, унинг реал мавжудлигидан ажратиб бўлмайдиган муҳим белгиларни ифодаладиган фалсафий категориядир. Сифат - объектни таркибий қисмларининг ўзаро турғун муносабатларини акс эттиради, бу муносабатлар бир объектни иккинчи объектдан ажратиб турадиган ўзига хос томонларини англатади. [10]

Сифаткатегорияси дастлаб қадимий грек файласуфи Аристотель томонидан (эрадан олдинги III аср) таҳлил қилинган деб ҳисобланади. У сифатнинг ўзгарувчанлигини нарсаларнинг ҳолати, уларнинг қарама-қаршисига ("яхши - ёмон", "ширин - аччиқ" ва ҳ.к...) айланиш қобилияти деб тушунган.

Янги давр фалсафасида (XVI - XVII асрлар) бирламчи ва иккиламчи сифатлар тушунчаси шаклланган:

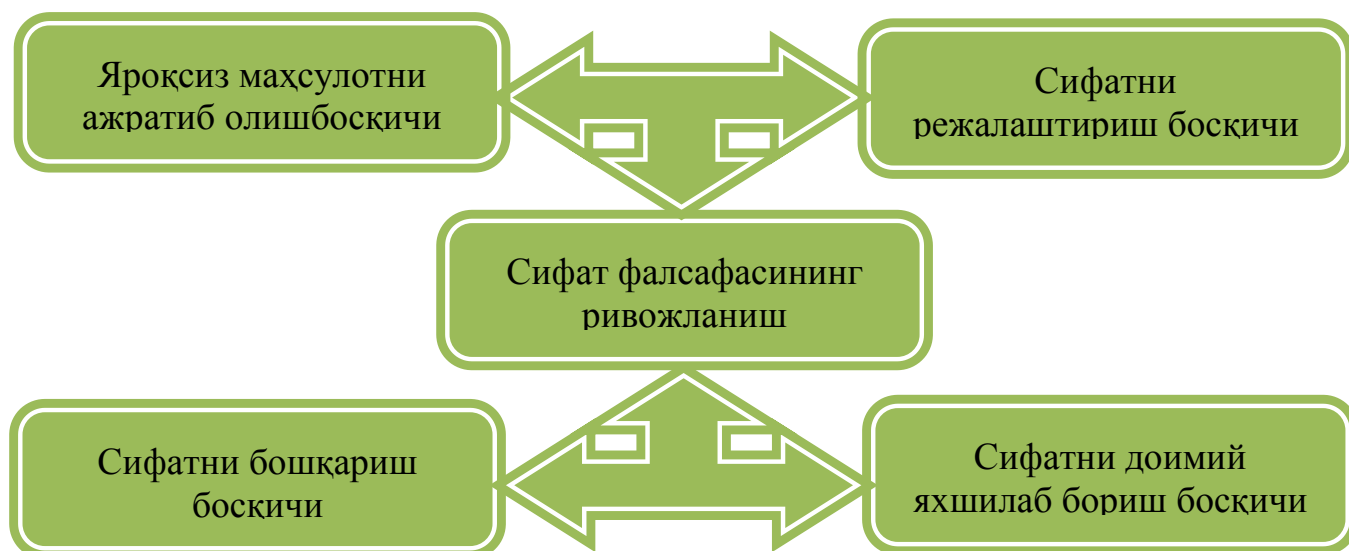
Бирламчи сифатлар - дастлаб термин сифатида уни инглиз файласуфи ЖонЛокк (XVI - XVII асрларда) қўллаган.

Жон Локк нарса (предмет)ларнинг математик ва механик хоссалари (ҳаракат, зичлик, ўтказувчанлик, ўтказмаслик, зарраларнинг қўшилиши, шакл, ҳажм кабилар)нибирламчи сифатларга,қолган бошқа сифат кўрсаткичлари (ранг, товуш, ҳид, таъм - маза, иссиқ, совуқ кабилар)ни эса,иккиламчи сифатларга киритган. Иккиламчи сифатлар эса бирламчи сифатларнинг сезги органларимизда акс этишидир деб ҳисоблаган.

Маълумки, сифат масаласига аҳамиятнинг кучайиши, асосан XIX асрдан бошланган бўлиб, ишлаб чиқарувчилар ўз маҳсулоти сифатини кафолатлаш мақсадидауларга тегишли тамға босишар ва бундан фахрланар эдилар. [10]

Ҳозирги замон сифат фалсафасининг шу кунга қадар ривожланишини 4 та босқичга бўлиш мумкин:

1. Яроқсиз маҳсулотни ажратиб олишбосқичи;
2. Сифатни режалаштириш босқичи;
3. Сифатни бошқариш босқичи;
4. Сифатни доимий яхшилаб бориш босқичи.



1.1.1-расм. Сифат фалсафасининг ривожланиш босқичлари

1. Яроқсиз маҳсулотни ажратиб олиш босқичи.

Бундай усул кенг миқёсда XIX асрнинг 70-йилларида қўлланилган. Ҳунармандлар маҳсулот ишлаб чиқариш жараёнида уни тайёрлаш учун маҳсулот ва унинг таркибий қисмларини бир-бирига мослаштириб эмас, балки тасодифий, мос келганини қўллашни жорий этганлар. Яъни, бунда ўзароалмашувчанлик деб ҳисоблаш мумкин. Бунда турли калибрлар, ўлчовлардан фойдаланилган. Мос келмаганлари яроқсиз (брак) сифатида ажратиб ташланган.

Жумладан, XX аср бошларида АҚШдаги машҳур "Кадиллак" ҳамда "Форд" автомобилларини ишлаб чиқарувчи фирмаларнинг асосчилари Генри Леланд ва Генри Форд бу усулни биринчилардан бўлиб ишлаб чиқариш жараёнига жорий этганлар. Г. Леланд автомобилсозликда биринчилардан бўлиб "ўтувчи" ва "ўтмайдиган" калибрларни яратиб, фирмаси фаолиятида кенг қўллаган.[10]

1908 йилда Буюк Британия автомотоклуби экспертлари, автомотоклуб учун юборилган "Кадиллак" автомобиллари партиясидан дуч келган 3 та автомобилни ажратиб олиб, уларнинг агрегат ва қисмларини охириги мурувватигача сочиб ташлаганлар. Барча деталларни бир жойга тўплаб, уларнинг асосий қисмини эҳтиёт қисмлар деб сотувга чиқарилган (юборилган) деталлар билан алмаштириб, автомобилларни кайтадан йиғганлар.[10]

2. Сифатни режалаштириш босқичи.

Мазкур босқич олдинги асрнинг 60-йиллари ўртасида бошланган бўлиб, асосан истеъмолчиларнинг талабларини тўлароққондириш учун шакллантирила бошланган. Маҳсулот сифатини режалаштириш босқичларининг келиб чиқиши, асосан жаҳон бозорида маҳсулот ва хизматларнинг ривожланиши, бозордаги рақобатнинг кескин кучайиши ҳамда истеъмолчиларнинг манфаатларини ҳимоя қилиш масалалари давлат сиёсати даражасига кўтарилиши билан изоҳланади.

3. Сифатни бошқариш босқичи.

Унинг асосий мақсади олдинги босқич шаклларига хос номувофиқликларни, гарчанд буткул бартараф этилмаса ҳам, лекин салмоғини камайитириш эди. 1924 йилнинг май ойида АКШдаги Bell Laboratories илмий тадқиқот маркази ходими, ёш инженер-физик Валтер Шуҳарт томонидан - сифатни бошқаришда статистик усулларга асосланган назорат карталарини қўллаш таклиф этилган.

В. Шуҳарт - мухандислар, экспертлар ва менежерларга асосий эътиборни алоҳида номувофиқликлар ва нуқсонлардан жараён вариацияларига (белгиланган режимдан четланиш ҳолатларига) қаратишларини ўргатган.

Бунинг учун икки муҳим ҳолатни инобатга олиш лозим:

1. Айбдорларни излаш керак эмас, балки барча алоқадор шахсларни жалб этган ҳолда номувофиқликлар сабабларини аниқлаш ва уларни бартараф этиш лозим;

2. Номувофикликлар ва нуқсонлар сабабини жараёнлар вариацияси деб билиш лозим.

Шундан сўнг (1930 й.), маҳсулотлар сифати билан боғлиқ бўлган муаммоларни ҳал этишда бутун жаҳон ишлаб чиқариш амалиёти -ишчи, назоратчи ва менежерлар биргаликда фаолият кўрсатишлари лозимлиги ғояси ишлаб чиқилди.

4. Сифатни доимий яхшилаб бориш босқичи.

XX асрнинг иккинчи ярмида ривожланган мамлакатлар иқтисодий ҳаётида, аҳоли (истеъмолчи) эҳтиёжларини қондириш мақсадида маҳсулот сифатини таъминлаш, талабчан рақобатчилик асосида баъзи компания (фирма)ларни "синдириш" (сиқиб чиқариш) омилларидан бири бўлиб қолган эди. [11]

Энди бошқарувнинг асосий тушунчалари ва категорияларини батафсилроқ кўриб чиқамиз.

Бошқарув - кенг тарқалган, лекин умуман олганда ностандарт атама бўлиб, турли ахборот манбаларида "бошқарув" атамасининг турли - туман таърифлари мавжуд.

Илмий - техника тараққиёти урушдан кейинги йилларда хўжалик бошқаруви соҳасида туб ўзгаришларга олиб келди.

Бу ўзгаришларнинг объектив зарурияти ишлаб чиқаришнинг жуда жадал ривожланиши ва унинг фан билан алоқаси ошганлиги, технологик жараёнларнинг мураккаблашуви, ходимларнинг илмий - техник, моддий ва маданий даражасининг ошганлиги, электрон - ҳисоблаш техникаларини ишлаб чиқариш ва жорий этиш соҳасидаги муваффақиятлар, бошқарувга - иқтисодиёт, рухшунослик, социология ютуқларининг жорий этилиши, ахборот назарияси, операциялар назарияси, қарорлар қабул қилиш назарияси ютуқлари билан белгиланади. Бошқарув (менежмент)га анъанавий илмий ёндашув, бошқарувчи (менежер)ларни уларга бўйсунадиган мураккаб ташкилотларни назорат қилиш, таҳлилқилиш ҳамда вазиятни олдиндан кўра билишга ўргатишни кўзда тутди. [11]

Лекин раҳбарларнинг аксарияти учун, кўп ҳолларда олдиндан билиб бўлмайдиган, тушунарсиз, назорат қилиб бўлмайдиган "илмий менежмент"нинг анъанавий механизми эса маҳсулдор бўлмай қолмоқда.

Бу 80-йилларда маълум даражада америка бошқарув назариясининг инкирозига олиб келди.

Ҳозирги замон олимлари ва амалиётчилари шундай усулларни ярата бошладиларки, улар ёрдамида мураккаб тизимларда ҳам ноаниқликлар ва содир бўладиган ўзгаришларни муваффақият билан бошқара олиш мумкин бўлади. Бошқарувга янгича ёндашувдан биринчилардан бўлиб амалда муваффақиятли фойдаланганлар японлар ҳисобланади.

Улар йирик фирмаларни фаоллик билан кичик фирмаларга бўлишни бошлаганлар. Уларга бошқарув иерархиясини соддалаштириш - инновация жараёнларини тезлаштириш ва уларнинг самарадорлигини ошириш имконини берди.

Буларнинг барчаси товарлар сифатининг яхшиланиши, ишлаб чиқариш ва ишлатиш ҳаражатларининг қисқариши, япон фирмаларининг жаҳон бозоридаги мавқеини кучайишига олиб келди.

ИСО ХС бўйича умумий сифат бошқаруви(сифатни маъмурий бошқариш) - бу умумий бошқарув функцияларининг сифат соҳасидаги сиёсатни, мақсад ва масъулиятларни белгилайдиган, шунингдек сифат тизими доирасида сифатни режалаштириш, сифатни бошқариш, сифатни таъминлаш ва сифатни яхшилаш каби воситалар ёрдамида уни амалга оширадиган жиҳатлари демакдир. [10]

Бошқарув назариясида асосий категорияларнинг мазмуни.

Категория	Категориянинг мазмуни
БМ -бошқарув мақсади	Бу бошқарув объектининг келажакда эришилиши зарур бўлган исталган, мумкин бўлган ва зарурий ҳолати. Бошқарув мақсадини англаш ва ифодапаш жараёни мақсадни қўйиш деб аталади; у бошқарув жараёнининг биринчи ва энг муҳим элементларидан бири ҳисобланади. Мақсадни қўйиш жараёни прогноз ва режа билан узвий боғлиқ бўлиб, уларнинг ўртасида бўлади. Бош БМ бошқарув тизимининг кичик тизимларида бажарилиши корхонанинг чиқиш миқдорий кўрсаткичлари билан қатъий боғлиқ бўлган мақсадли функциялар шаклида табақалаштирилади ва аниқлаштирилади.
БФ -бошқарув функциялари	Бу ўзига хос бошқарув фаолияти "майдони", бошқарув соҳасидаги меҳнатни тақсимлаш ва ихтисослаштириш жараёнининг маҳсули.
БУ -бошқарув усуллари	Бу бошқарув объектининг барқарорлигини бир ҳолатдан бошқа ҳолатга ўтиш жараёнида ва белгиланган ишлатиш доирасида сақлаб туриш мақсадида бошқарув объектига мақсадли таъсир этиш усуллари. Бошқарув мақсадининг аниқ ижроси БУ деб аталади.
БҚ -бошқарув қонунлари	Бу ҳодисаларнинг бошқарув фани томонидан ўрганиладиган умумий, муҳим ва зарурий алоқаси. БҚ объектив бўлса ҳам, улар иқтисодиётнинг фундаментал қонунларига нисбатан нисбатан ҳисобланади. БҚ бошқарувнинг субъектив омилларига нисбатан объективлиги фан ва бошқарув санъатининг ўзаро муносабатларининг тартибга солади.
БТ -бошқарув тамойиллари	Бу раҳбарлар бошқарувни амалга ошираётганларида риоя қиладиган асосий қоидалар, асосий талаблар, етакчи ғоя; улар объектив бошқарув қонунларидан бошқарув амалиётида онгли фойдаланишнинг асосий шаклларида бири ҳисобланади. БТ - бу ўзини ўтмишда оқлаган бошқарув тажрибасини умумлаштириш.

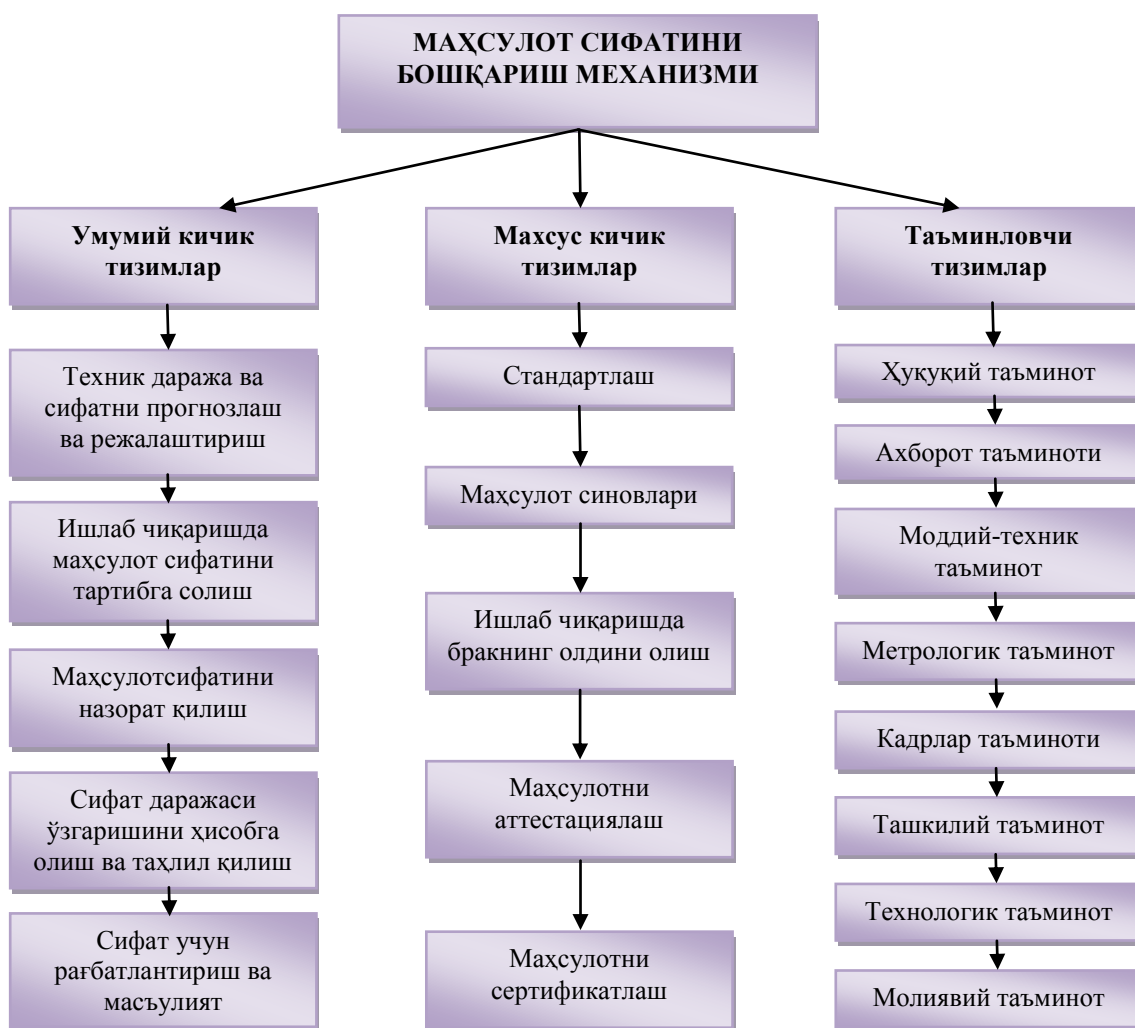
Сифатни бошқариш тушунчаси ва механизмларига тўхталиб ўтамиз.

Маҳсулот сифатни бошқариш механизми ўзаро бир - бири билан боғлиқ бошқарув объектлари ва субъектлари мажмуи, маҳсулот ҳаётциклининг турли босқичлари ва сифатни бошқаришнинг турли даражаларида фойдаланиладиган бошқарув тамойиллари, усуллари ва функцияларидан иборат. У сифатни бошқаришнинг асосий функцияларини самарали амалга оширишни таъминлаши зарур, булар қаторига энг аввало қуйидагилар киради:

- ✓ бозор эҳтиёжларини, маҳсулотнинг техник даражаси ва сифатини прогнозлаш;
- ✓ маҳсулот сифатини таъминлаш (ошириш)ни режалаштириш;
- ✓ маҳсулот сифатига талабларни меъёрлаш ва стандартлаштириш;
- ✓ маҳсулотни ишлаб чиқиш ва ишлаб чиқаришга қўйиш;
- ✓ ишлаб чиқаришни технологик тайёрлаш;
- ✓ хом ашё, материаллар, яримфабрикатлар ва бутловчи буюмларни етказиб берувчилар билан ишлаб чиқарувчи корхоналар ва маҳсулотистеъмолчилари ўртасида маҳсулот сифати бўйича ўзаро муносабатларни ташкил этиш;
- ✓ маҳсулот ҳаёт циклининг барча босқичларида маҳсулот сифатининг режалаштирилган даражаси барқарор бўлишини таъминлаш;
- ✓ маҳсулот сифатини назорат қилиш ва синаш;
- ✓ ишлаб чиқариш жараёнида бракларнинг олдини олиш;
- ✓ маҳсулот, технологик жараёнлар, иш жойлари, бажарувчилар ва бошқаларни ички ишлаб чиқариш аттестациясидан ўтказиш;
- ✓ маҳсулот, ишлар, хизматлар сифат ва ишлаб чиқариш тизимини сертификатлаш;
- ✓ эришилган сифат даражаси учун рағбатлантириш ва жавобгарлик;
- ✓ маҳсулот сифати бўйича ички ишлаб чиқариш ҳисоботи ва ҳисобга олиш;
- ✓ маҳсулот сифати ўзгаришини техник - иқтисодий таҳлил қилиш;
- ✓ маҳсулот сифатини бошқаришни ҳуқуқий таъминлаш;
- ✓ маҳсулот сифатини бошқаришни ахборот билан таъминлаш;

- ✓ маҳсулот сифатини моддий - техник таъминлаш;
- ✓ маҳсулот сифатини метрологик таъминлаш;
- ✓ кадрларни махсус тайёрлаш ва малакасини ошириш;
- ✓ маҳсулот сифатини таъминлаш (ошириш)ни режалаштириш;
- ✓ маҳсулот сифатини бошқаришни технологик таъминлаш;
- ✓ маҳсулот сифатини бошқаришни молиявий таъминлаш.

Маҳсулот сифатини бошқариш механизмининг таъминловчи кичик тизимлари ўз ичига маҳсулот сифатини бошқаришни ҳукукий, ахборот, моддий - техник, метрологик, кадрлар билан, ташкилий, технологик ва молиявий таъминлаш кичик тизимларини олади. Ҳар қандай бошқарувнинг моҳияти бошқарув ечимларини ишлаб чиқиш ва уларни кейин муайян бошқарув объектида амалга оширишдан иборатдир.



1.1.2 - расм. Маҳсулот сифатини бошқариш механизми.

Бугунги кунда бу мақсадларга эришиш мақсадида республикаимиз ишлаб чиқариш корхона (ташкилот)ларига кириб келган 9000 - серияли ИСО ҳақаро стандартлари, GM (General Motors) компаниясининг GMS - Global Manufacturing System / Глобаль Ишлаб Чиқариш Тизими ҳамда TOYOTA компаниясининг TPS - Toyota Production System / Тойото Маҳсулотлари Тизими ва бошқа тизимлар маҳсулот ишлаб чиқаришнинг технологик жараёнларига янгича ёндашувни тақозо этадиган тартиб - қоидалар, яъни стандарт ва тизимларга тааллуқли ҳужжатларга мувофиқ равишда сифат соҳасидаги сиёсат - маҳсулот сифатини таъминлаш, яхшилаш ва бошқаришни ўз ичига оладиган сифат тизимларидан кенг фойдаланилмоқда.

Ушбу стандарт ва тизимлардан фойдаланишнинг афзаллиги куйидагилардан иборат бўлиб, улар:

- ❖ бозор муносабатларига йўналтирилган;
- ❖ етакчи индустриал давлатлар саноатида бошқарув (менежмент)ни ташкил этишнинг ижобий тажрибасини тўплаган;
- ❖ саноатнинг турли тармоқлари корхоналари ва фаолиятнинг турли соҳаларига нисбатан қўлланиш учун универсал;
- ❖ деярли барча ривожланган мамлакатлар томонидан корхоналарнинг ўзаро фойдали савдо - иқтисодий муносабатларни ташкил этиши учун асос сифатида тан олинган.

Корхона (фирма)ларда сифатни - сифат соҳасидаги сиёсат асосида бошқариш.

70-80-йилларда кўплаб мамлакатларнинг олим ва мутахассислари фақат тайёр маҳсулотни назорат қилиш йўли билан сифатни кафолатлаш мумкин эмас деган хулосага келишган.

Бироқ, ушбу муаммога бундай ёндашув, ҳозирги пайтдаги истеъмолчилар талабларини мутлақо қониқтирмайди.

Истеъмолчига маҳсулотнинг барқарор равишда юқори сифатли ва стандартлар ҳамда контракт талабларига мувофиқ бўлиш кафолатларини

таъминлаш учун зарур бўлган ташкилий ва техник тадбирлар мажмуи - сифат тизими деб аталади.

Сифат соҳасидаги сиёсат - бу корхонанинг сифат соҳасидаги асосий йўналишлари ва мақсадлари бўлиб, корхона раҳбарияти томонидан расман шакллантирилган бўлади.

Бу сиёсатни ҳар бир ходимнинг фаолиятини қамраб оладиган ва барча жамоа аъзоларини қўйилган мақсадларга эришишга йўллайдиган қилиб шакллантириш ва ҳужжатлаштириш корхонада сифат тизимини яратишда биринчи қадам ҳисобланади. Сифат тизими корхонанинг аниқ фаолиятини ҳисобга олган ҳолда ишлаб чиқилади, лекин ҳарқандай ҳолда ҳам у маҳсулотнинг ҳаёт цикли - "сифат ҳалқаси"нинг барча босқичларини қамраб олиши керак.

Сифат тизими қуйидагиларни таъминлаши зарур:

I. "Сифат ҳалқаси"нинг барча участкаларида сифатни бошқаришни таъминлаш;

II. Корхонадаги барча ходимларнинг сифатни бошқаришда иштирок этишини таъминлаш;

III. Раҳбариятнинг масъулиятини белгилаш;

IV. Сифат бўйича фаолиятнинг ҳаражатларни пасайтириш бўйича фаолият билан ўзвийлигини таъминлаш;

V. Маҳсулотнинг номувофиқлиги ва нуқсонларнинг олдини олиш учун олдини олиш бўйича текширишлар ўтказишни таъминлаш;

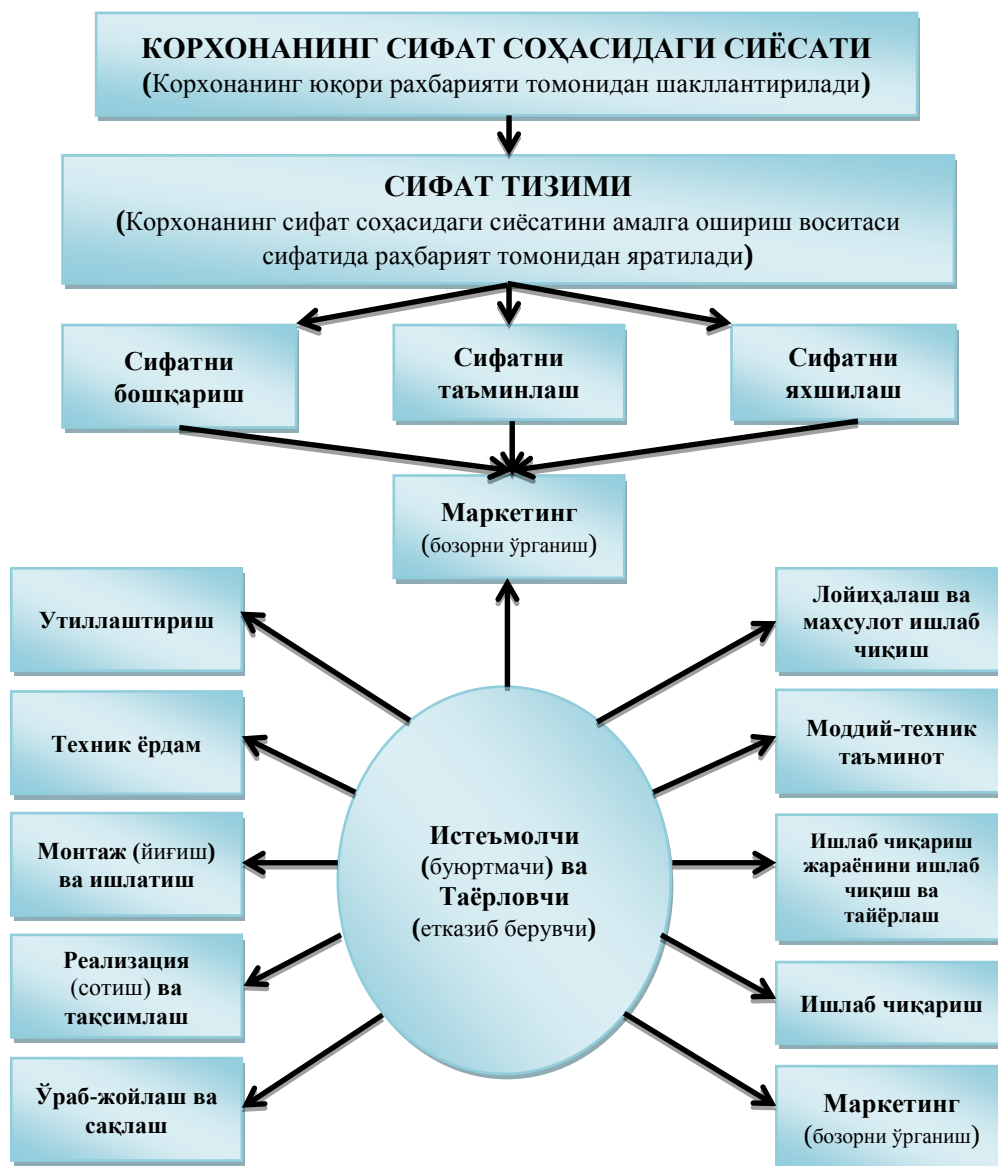
VI. Нуқсонларни аниқлаш ва уларни ишлаб чиқариш жараёнига етиб боришига тўсқинлик қилиш мажбуриятини таъминлаш;

VII. Даврий текширишларни ўтказиш, тизимни таҳлил қилиш ва такомиллаштириш тартибини ўрнатиш;

VIII. Тизимнинг барча процедураларини ҳужжатлар билан расмийлаштириш тартибини ўрнатиш ва таъминлаш.



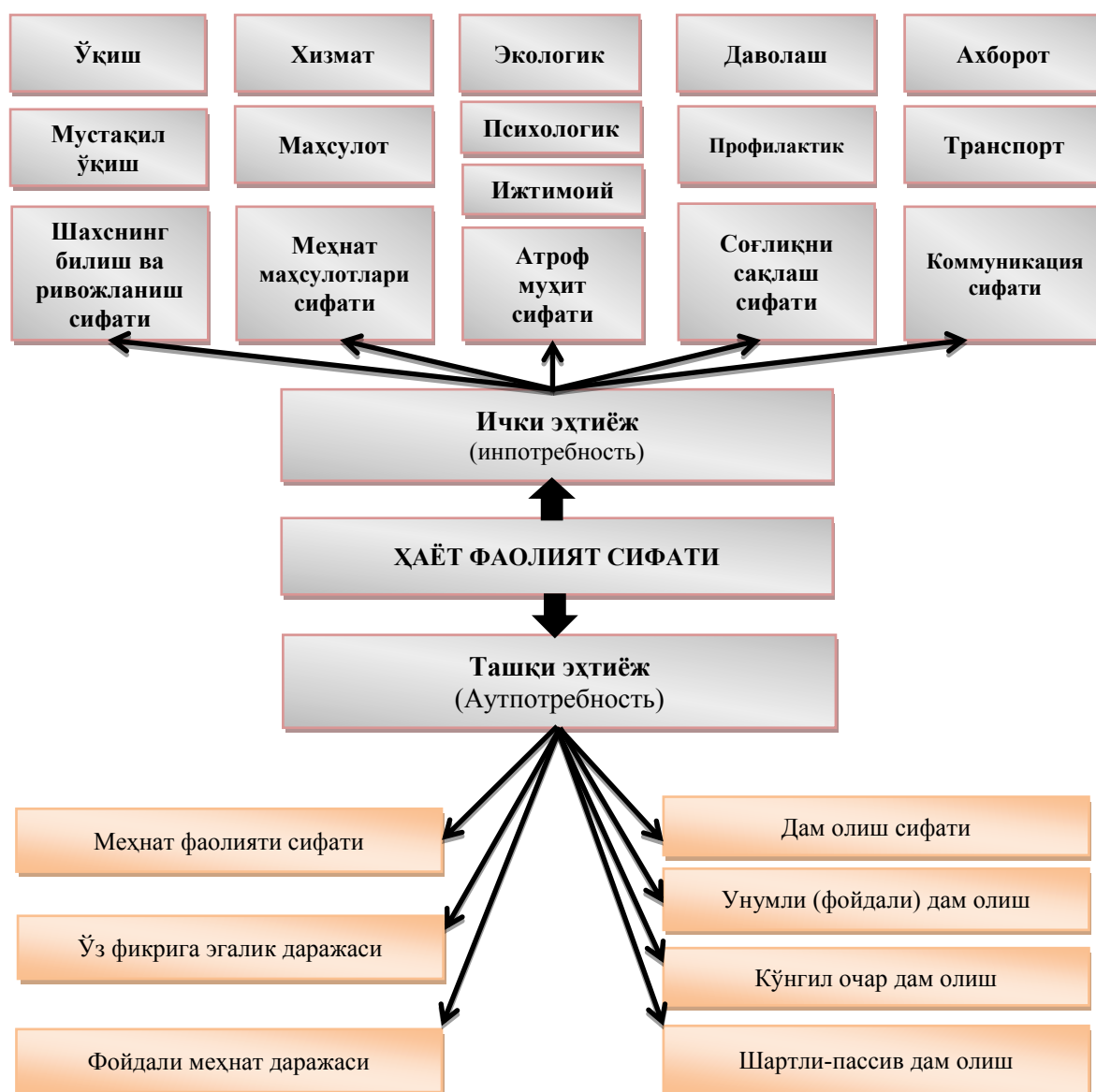
1.1.3-расм. Корхонада сифат соҳасидаги сиёсатни шакллантириш



1.1.4–расм. Маҳсулотнинг ҳаёт цикли (“Сифат ҳалқаси”)

Сифатнинг кўп жиҳатлилиги тўғрисида фикрларни кўриб чиксак.

Инсон учун ўзи у ёки бу даражада ўзаро алоқада бўладиган объектларнинг сифати охир - оқибатда энг муҳим умумий тавсиф -ҳаёт фаолияти сифатини белгилаб беради.



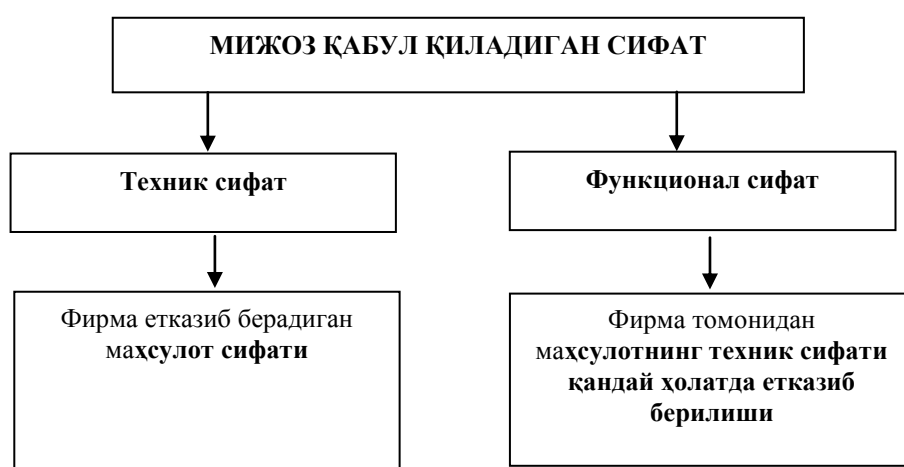
1.1.5-расм. Ҳаёт фаолияти сифатининг асосий ташкил этувчи (компонент)лари.

Келтирилган таркибий қисмларнинг ўзаро бир-бири билан аниқ боғлиқлиги ҳаёт фаолияти сифатининг таркибий қисмлари тузилишини мураккаб тизим сифатида қараш имконини беради.

Ҳаёт фаолияти сифати - бу субъектив - объектив тавсиф бўлиб, инсоннинг доимий равишда ўзгариб борадиган ички эҳтиёжлари ва ташқи эҳтиёжларини қондириш орқали очиб берилади.

Сифат тавсифининг кенг диапазонини кўриб чиқар эканмиз, функционал сифат деб аталадиган тушунчага алоҳида тўхталиб ўтамиз.

Гап шундаки, рақобатбардошликни таъминлаш учун фақат зарур истеъмол сифатига эга бўлган маҳсулотни яратишнинг ўзи етарли эмас, балки фирма миқозга ўз маҳсулотини таклиф этиши - маҳсулотни қўллаб-қувватлаш тизимининг юқори сифатини ҳам амалга ошириши керак. [15]



1.1.6-расм. Техник ва функционал сифат

Ушбу тизимни таъминлаб бера оладиган сифат - функционал сифат деб аталади. Хизматлар кўрсатишни кўпинча маҳсулот ишлаб чиқаришга қарама - қарши қўйишади, аслида эса ундай эмас.

Масалан, техник сифат - бу автомобилнинг сифати, бунда функционал сифат ушбу автомобилнинг нархи жуда баланд эмаслиги, яъни уни сотиб олиш мумкинлиги, уни ишлатишнинг ўзига хос хусусиятлари тўғрисида ахборот берилиши, хизмат кўрсатиш вақтида фирма ходимларининг хизмат кўрсатиш тезлиги, эътиборлилиги ва ҳайрихоҳлиги, сервис ва утиллаштириш сифати ва ҳ.к... лар билан белгиланиши мумкин.

Сифат тўғрисида замонавий тасаввурнинг шаклланишига ҳам тўхталиб ўтсак.

«Сифат» тушунчасининг динамикаси

К/к №	Манба (муаллифлар)	«Сифат» тушуичасининг ифодаланиши
1.	Аристотель, эрадан аввалги III аср	«Сифат - айнан предметни бошқа предметлардан ажратиб турадиган хусусиятлар мажмуидир». Мавжуд турларга кўра фарқланиши, «яхши-ёмон» белгиси бўйича табақалаштириш.
2.	Кадимий Хитойда	Сифатни билдирувчи иероглиф икки элемент — «тенглик» ва «пул»дан иборат, демак, сифат «қиммат» тушунчаси билан бир хил.
3.	Джон Локк, XVI-XVII асрлар	Предметга объектив равишда хос бўлган асосий хусусиятлар - ўлчам, шакл, масса ва ҳоказо сифатни ташкил этади.
4.	Георг Вильгельм Фридрих Гегель, XVII- XVIII асрлар	Турмуш билан айнан ўхшаш муайянлик: нимадир, қачонки ўзининг сифатини йўқотганида, ўша нимадир нима бўлишдан тўхтайди.
5.	Фредерик Тейлор XIX аср 20-йиллар	Ҳар бир буюмнинг сифатини бошқаришнинг изчил механизмини яратиш. Ўтказадиган ва ўтказмайдиган калибрлар - шаблонлар (интерваллар ва қўйимлар) шаклида маҳсулотсифатига талабларни белгилаш.
6.	Валтер Шухарт, XX аср 20-йиллар	Сифат - иккита жиҳатга эга: объектив тавсифлар ва субъектив томон (нарсa қанчалик яхши). Сифат - статистик назорат асосидаги узлуксиз технологик ўзгаришлар цикли билан таъминланади.
7.	Эдварде	Сотиш ва хизматлар кўрсатиш соҳасига В.

	Деминг XXаср 40- 50-йиллар	Шухарт циклини қўллаш ва бошқаришда статистик усулни кенг қўллаш (Э.Демингнинг - PDCA "Plan (режалаштириш) - Do (бажариш) - Check (назорат) - Action (тузатиш)" циклини жорий этилиши,сифатни бошқаришнинг 14 тамойили).
8.	Жозеф Журан, XX аср 50-йиллар	Сифат - фойдаланиш учун (мўлжалланган мақсадга мувофиқлиги) яроқлилик. Субъектив томони - истеъмолчини қаноатлантириш даражаси (сифатни амалга ошириш учун ишлаб чиқарувчи истеъмолчи талабларини билиши керак). Сифат триадаси ғоясини ишлаб чиққан,бу:режалаштириш- назорат- яхшилаш.
9.	Каори Ис(ш)икава XX аср 50-йиллар	Сифат - истеъмолчиларни ҳақиқатан ҳам қониқтирадиган хосса бўлиб, ўз ичига сотишдан кейинги хизмат кўрсатиш, бошқариш сифати, компания ва инсон ҳаётининг сифатини қамрайди.
10.	Арманд Фейгенбаум, XX аср 60-йиллар	Сифат - умумий сифат назорати бўлиб, у ишлаб чиқариш, сақлаб туриш ва яхшилаш босқичлари, тушунчалар, «сифат харажатлари» дан иборат.
11.	Дж.Ван Эттингер, Дж. Ситтиг XXаср 60-йиллар	Сифат - ўлчанадиган катталиқ, демак, маҳсулотга қуйиладиган талабларга мувофиқ эмаслиги қандайдир доимий ўлчов, одатда бу пул бирлиги орқали ифодаланиши мумкин. Сифат кўрсаткичларини ўлчаш усулларини ўргатадиган махсусквалиметрия фани ишлаб чиқилган.
12.	Генити Тагути XXаср 70-йиллар	Товарнинг сифати жамиятнинг шу товарни ишлаб чиқариш ва ундан фойдаланиш билан боғлиқ харажатлари мажмуидир. Йўқотишлар қанчалик кам бўлса, товарнинг сифати шунчалик юқори бўлади.

13.	ДСТ 15467-79	Махсулот сифати-унинг нимага мўлжалланганлигига мувофиқ равишда муайян эҳтиёжларни қондиришга яроқлигини белгиловчи хоссалари мажмуи.
14.	ИСО 9000 ҳалқаро стандарти	Сифат - буюмлар, хизматлар ва жараёнларнинг белгиланган ёки кутилаётган эҳтиёжларни қондиришини таъминловчи хоссалари ва тавсифлари мажмуи.
15.	O'zDST 8402:1998 давлат стандарти	Сифат - объектнинг белгиланган ва кутилаётган эҳтиёжларни қондириш қобилиятига тааллуқли тавсифларнинг мажмуи.

Стандартлаштириш бўйича ҳалқаро ташкилот амалиётга киритган ИСО 8462 - сонли стандарт ўз ичига «сифатни таъминлаш», «сифатни бошқариш», «сифат спирали» каби тушунчаларни олган. [10]

Халқаро миқёсда сифатга қўйиладиган талаблар ИСО 9000 - серияли стандартлари билан белгиланган. Бу стандартларнинг биринчи таҳрири XX асрнинг 80-йиллари охирида қабул қилинган бўлиб, ҳалқаро стандартлаштиришнинг янги даражага кўтарилганлигини билдирган эди.

Ҳақиқатан ҳам, ҳаридорнинг сифат тушунчаси жуда ўзгарувчан - у товарни унга бўлган ўта зарур эҳтиёждан, унинг янгилиги, урф бўлганлиги, рекламадан келиб чиққан ҳолда, унинг тежамкорлиги, ишончлилигини ҳисобга олган ҳолда сотиб олади. Сифат тўғрисидаги тасаввур вақт ўтиши билан ўзгаради, у объект тўғрисидаги ахборот даражаси, объект тавсифларини аниқлашнинг техник воситаларига боғлиқ бўлади.

Техник баҳолашларни ўтказишда афзаллик даражасини ва миқдор характеристикаларини ифодалаш учун “сифат” атамасининг фақат ўзидан алоҳида фойдаланилмайди; бу қийматларни ифодалаш учун истеъмол қийматининг умумлаштирилган ўлчови ёки сифат қўшимчаси қўлланилиши зарур. [10]

1.2. Автомобиль транспорти корхоналарида сифат бошқарувини ташкил этишнинг ташкилий-ҳуқуқий асослари

Автомобиль транспорти корхоналарида сифат бошқарувини ташкил этишнинг ташкилий-ҳуқуқий асослари ҳақида гапирилганда, таъкидлаб ўтиш жоизки “Стандартлаштириш тўғрисида”ги ва “Маҳсулотлар ва хизматларни сертификатлаштириш тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикасининг қонунлари, Вазирлар Маҳкамасининг “Корхоналарда халқаро стандартларга мувофиқ бўлган сифатни бошқариш тизимларини жорий этиш чора-тадбирлари тўғрисида”ги 2004 йил 22 июлдаги 349-сонли ҳамда “Республика корхоналарида халқаро стандартларга мувофиқ бўлган сифатни бошқариш тизимларини жорий этишни кенгайтиришга доир қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги 2009 йил 19 июндаги 173-сонли қарорлари бу соҳадаги ишларнинг норматив-ҳуқуқий асоси бўлиб хизмат қилмоқда. [1,2,3]

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг “Корхоналарда халқаро стандартларга мувофиқ бўлган сифатни бошқариш тизимларини жорий этиш чора-тадбирлари тўғрисида”ги 2004 йил 22 июлдаги 349-сонли қарорида сифатни бошқариш тизимлари жорий этилишини мувофиқлаштириш бўйича махсус ишчи гуруҳ ташкил этилиши ва мазкур ишчи гуруҳнинг асосий вазифалари этиб қуйидагилар белгиланган:

Сифат тизими ҳужжатлаштирилган, яъни халқаро амалиётда қабул қилинган ҳужжатлар – ИСО9001 стандартлари талаблари асосида тузилган ва расмийлаштирилган бўлиши керак. Бу ҳужжатлар сифатга тегишли бўлган барча жиҳатларни, яъни сифат соҳасидаги сиёсатни, сифатни режалаштириш, сифатни оператив бошқариш усуллари, сифатни таъминлаш, яхшилаш ва назорат қилишнинг усул ва воситаларини ўз ичига олиши зарур.

Ҳужжатлар ҳажми ва уни тақдим этиш шакли ташкилотнинг сифат соҳасидаги сиёсати, ташкилотнинг катта-кичиклиги ва ташкилий тузилмасига боғлиқ бўлади. Ҳужжатлар ҳажми унинг амалий қўлланиш соҳаси билан чегараланган бўлиши керак. Қоғозда ҳақиқатда амалга ошириб бўлмайдиган ёки оширилмайдиган нарсаларга ўрин бўлмаслиги керак.

Ташкилотнинг сифат менежменти тизими (СМТ) бўйича асосий ҳужжатлари сифат бўйича қўлланма ва сифат дастурлари ҳисобланади.

Ташкилотда сифатни режалаштириш ташкилот бизнес-режасининг таркибий қисми ҳисобланадиган сифат дастурлари (режалари)ни ишлаб чиқиш йўли билан амалга оширилади.[11]

Иккинчи даражада сифат менежменти тизимининг ҳужжатлаштирилган процедуралари (ХП) туради.

Учинчи даражада сифат бўйича турли иш ҳужжатлари, йўриқномалар, услубиётлар, технологик карталар, жараён карталари, назорат, синов ва текширишлар натижалари, шунингдек сифат бўйича ҳисоботлар бўлади.

СМТ ҳужжатларини ташкилотнинг сифат менежменти тизимини яратувчи малакали мутахассислари, агар зарурият бўлса, ташқи ихтисослашган ташкилотларнинг контракт шартларида таклиф этиладиган халқаро сифат тизимлари бўйича мутахассислари ёрдамида ишлаб чиқишлари керак.

Қуйида биз СМТ бўйича низом ва бошқариш тартибига таъриф бериб ўтамиз.

Сифат бўйича қўлланма - бу СМТнинг асосий ҳужжати бўлиб, ташкилотнинг СМТ бўйича йўл кўрсаткичи бўлиб хизмат килади. Унинг тузилиши ва мазмуни бўйича бир нечта вариантлари бўлиши мумкин. Вариантларни танлаш ҳуқуқи корхонага берилади. У ташкилотнинг сифат соҳасидаги сиёсатининг баёни, сифат тизимини қўлланиш соҳаси, жараёнларнинг ўзаро боғлиқлиги, шунингдек сифатни бошқариш тизимининг ташкилий структурасидан иборат бўлиши мумкин ва керак. Бу ҳолда сифат бўйича қўлланма ташкилотнинг сифат менежменти тизими бўйича йўл кўрсаткичи ҳисобланади.

Қўлланма матнида фақат СМТнинг ҳужжатлаштирилган процедуралари ва СМТнинг бошқа ҳужжатларига ҳаволалар берилади. Бу битта вариант.

Қўлланма ўз ичига алоҳида ўзаро уйғун бўлимлар шаклидаги СМТ ХПнииг ўзини ҳам олиши мумкин. Бунда фақат учинчи даражали ҳужжатларга ҳавола қилинади. Бу иккинчи вариант.[11]

Агар ташкилот ўзининг бошқарув тизими (менежмент)ни махфий деб ҳисобласа, уиккита - сифатни бошқариш бўйича ва сифатни таъминлаш бўйичақўлланма яратиши мумкин, биринчиси - фақат ташкилотнинг ички мақсадлари учун мўлжалланган, иккинчиси - ички ва ташқи мақсадлар учун мўлжалланган бўлади.

Сифатни бошқариш бўйича қўлланма ташкилотнинг сифатсоҳасидаги сиёсатини, маъмурий-бошқарув ходимларининг мақоми, масъулияти, ваколатларива ҳуқуқларини, шунингдек тезкор характердаги бошқарув усуллари белгилашилозим.

Сифатни таъминлаш бўйича қўлланма муҳандис-техник ва ишлаб чиқариш ходимларининг сифат соҳасидаги мақоми, масъулияти ва ваколатларини, шунингдек маҳсулот, ишларни бажариш ва хизматлар кўрсатиш сифатини таъминлаш усуллари ва воситаларини белгилаб бериши зарур.

Қуйида СМТ дастури ва режалаштиришни тадқиқ этамиз.

Сифат дастури (режаси) - бу ташкилотда маҳсулот ишлаб чиқариш, ишларни бажариш ва хизматлар кўрсатиш сифатини режалаштириш бўйича асосий ҳужжат. Режа яқин келажак ҳам узоқ истиқбол учун тузилади ва ташкилот бизнес-режасининг таркибий қисми ҳисобланади. Сифат режаси сифат соҳасидаги сиёсатни амалга ошириш учун зарур ресурсларнинг баҳоси, шунингдек уни амалга оширишнинг аниқ тадбирлари ҳамда уларни бажаришнинг кетма-кетлигидан иборат бўлади. [13]

Сифат режаси умуман ташкилот учун, шунингдек агар бунинг зарурияти бўлса, ҳар бир муайян контракт бўйича тузилиши мумкин.

Режани ишлаб чиқишни «Ташкилот нима учун хўжалик фаолияти билан шуғулланаяпти?» ва «Ташкилот ишининг мақсади қандай?» деган саволларга жавоб беришдан бошлаш керак.

Режани ишлаб чиқишнинг кейинги босқичида ташкилотнинг сифат соҳасидаги муайян мақсадлари, функциялари ва вазифаларини ифодалаш керак. Мақсадлар фаолият соҳалари бўйича ифодаланади ва улар муайян функцияларни бажариш туфайлигина ёки, бошқача сўз билан айтганда фаолият турлари бўйича шаклланган ихтисослашув туфайли амалга оширилади, бу ихтисослашув эса кўйилган мақсадларнинг амалга оширилшини қўллаб-қувватлаш ёки таъминлаш учун зарурдир.

Сифатни техник назорат қилишнинг барча объектлари маҳсулот ҳаёт циклининг назорат қилинадиган босқичлари билан узвий боғланган. Сифатни техник назорат қилишнинг асосий объектлари қаторига қуйидагилар киради:

- буюмларни ишлаб чиқиш, ишлаб чиқариш, муомалага киритиш, ишлатиш ва таъмирлаш жараёнларини тартибга солувчи стандартлар, техникавий шартлар, конструкторлик, технологик ва бошқа меъёрий - техник ҳужжатларни ишлаб чиқиш усуллари ва уларнинг мазмуни;

- кооперация йўли билан олинадиган хом ашё, материаллар, яримфабрикатлар, заготовкalar ва бутловчи буюмларнинг сифати;

- ўзида ишлаб чиқариладиган хом ашё, материаллар. Яримфабрикатлар, заготовкalar ва бутловчи буюмларнинг сифати;

- фойдаланиладиган ускуналар, технологик жихозлар, мосламалар ва асбобларнинг техник даражаси ва ҳолати, технологияларнинг илғорлиги;

- технологик операцияларнинг бажарувчилари ва бошқарув аппаратининг малака даражаси;

- ишлаб чиқаришда технологик интизом ва ишловчилар меҳнатининг сифати;

- маҳсулотни техник назорат қилиш ва синаш усуллари, назорат - ўлчов приборларининг мавжудлиги, техник имкониятлари ва ҳолати;

- тайёрланадиган деталлар, бўғинлар, йиғма бирликлар ва тайёр маҳсулотларнинг сифати;

- ўраб-жойланиши ва таранинг сифати, буюмларни омборларга жойлаштириш, сақлаш ва транспорта ташиш воситалари ва қоидалари;

➤ истеъмолчиларнинг буюмларни ишлатиш, уларга техник хизмат кўрсатиш ва диагнозлаш қоидалари, уларга риоя қилиниши;

➤ ейилган деталлар, бўғинлар ва умуман буюмларни таъмирлаш ва қайта тиклаш сифати, эхтиёт қисмлар сифати;

➤ турли даражадаги ва бўғиндаги бошқарув органларининг уларга берилган назорат ваколатларини амалга ошириш бўйича фаолияти, корхоналарда, тармоқда маҳсулот сифатини бошқариш тизимини ривожлантириш ва такомиллаштириш жараёни.

Юқорида санаб ўтилган сифат назорати объектларининг ҳар бирига текширишларнинг бошқалардан қуйидаги асосий белгилари бўйича фарқланадиган муайян тури тўғри келади:

❖ назорат қилинаётган объект ҳолатини баҳолашнинг аниқ усуллари ва воситалари таркиби;

❖ олинадиган ва қайта ишланадиган маълумот (ахборот) нинг характери, даврийлиги ва ҳажми;

❖ назорат натижалари бўйича текшириш объектига таъсир этиш воситаларининг таркиби ва ўзига хослиги;

❖ текширишларни ташкил этиш шакллари ва бошқалар.

Сифат назорати субъектларининг жамини уларнинг ўз фаолиятларини амалга оширадиган бошқарув даражалари, шунингдек назорат турлари бўйича таснифлаш мумкин.

Ишлаб чиқарилаётган ва сотилаётган маҳсулотнинг сифатини назорат қилиш, шунингдек бу борадаги қонун-қоидаларни бузувчиларга нисбатан турли таъсир чораларини қўлланиш билан умумдавлат даражасида қуйидагилар шуғулланади: [13]

- «Ўзстандарт» агентлиги ва унинг минтақавий органлари;
- маҳсулот, ишлар, хизматлар, сифат тизимлари ва ишлаб чиқаришларни сертификатлаш органлари;
- божхона ва монополияга қарши бошқарув органлари;
- суд органлари ва арбитраж органлари;

- маҳаллий ҳокимият органлари комиссиялари.

Тармоқ даражасида ва корхоналар (ташкилотлар) даражасида маҳсулот сифатини идора ичида назорат қилишни уларга берилган ваколатлар ва юклатилган мажбуриятларга мувофиқ равишда куйидагилар амалга оширадilar:

- вазир ва унинг ўринбосарлари;
- вазирликларнинг маҳсулот сифати бўйича бош инспекциялари;
- тармоқнинг илмий-тадқиқот, лойихалаш-конструкторлик ва технологик ташкилотларидаги ишланмаларнинг сифатини назорат қилиш бўлинмалари;
- тармоқ синов марказлари;
- тармоқ корхоналари директорлари ва бош муҳандислари;
- йирик ишлаб чиқариш тузилмаларининг сифатни назорат қилиш бўлинмалари;
- корхоналарнинг техник назорат бўлимлари ва уларнинг бўлинмалари;
- цех ва участкаларнинг техник назорат бюроси;
- Техник назорат хизмати;
- тадқиқот ва ўлчов лабораториялари, назорат-синов станциялари, бош конструктор, бош технолог, бош механик, бош металлург, бош метролог, бош бухгалтер, моддий техника таъминоти, сотиш, юридик, молиявий ва бошқа хизмат бўлинмалари;
- сифат гуруҳлари;
- ишлаб чиқариш усталари;
- бригадирлар;
- ўз-ўзиини назорат қилишга ўтказилган ишлаб чиқариш операцияларини бажарувчилар;
- ўз-ўзини назорат қилишга ўтказилмаган ишлаб чиқариш операцияларини бажарувчилар.

Маҳсулот сифатини идоралараро назорат қилишни уларга берилган ваколатлар ва амалдаги қонунчилик доирасида қуйидагилар амалга оширишлари мумкин:

- ✓ савдо, таъминот-сотиш ва бошқа ташкилотларнинг бўлинмаларини назорат қилувчи Савдо палатаси органлари;
- ✓ буюртмачилар (буюртмачиларнинг тайёрловчи корхоналардаги вакиллари);
- ✓ истеъмолчилар (жамиятлар, уюшмалар, иттифоқлар ва ҳоказо).

Сифатни назорат қилишнинг асосий турларини қуйидаги белгилари бўйича йириклаштирилган ҳолда таснифлаш мумкин:

- ❖ назорат объектлари;
- ❖ назорат субъектлари;
- ❖ маҳсулот ҳаёт циклининг назорат қилинадиган босқичлари;
- ❖ назоратнинг иерархик даражалари;
- ❖ ишлаб чиқариш жараёнида сифат назоратининг ўрни;
- ❖ маҳсулотнинг назорат қилинадиган хоссалари ва параметрлари характери;
- ❖ маҳсулотнинг назорат қилинадиган хоссалари ва параметрларини аниқлаш усули;
- ❖ назоратқилинадиган маҳсулотни қамраб олиниш даражаси;
- ❖ назоратнинг техник воситаларидан фойдаланиш даражаси;
- ❖ назорат жараёнларининг техник жихозланганлик даражаси;
- ❖ назорат қилинадиган маҳсулотга таъсир этиш характери;
- ❖ назоратнинг маҳсулот сифати шаклланиш жараёнига ва нуқсонларнинг юзага келишига таъсир этиш характери.

Нazorат жараёнларининг техник жихозланганлиги даражасига кўра маҳсулот сифати назоратининг: механизациялашмаган, механизациялашган, автоматлаштирилган, фаол турлари фарқланади.

Нazorат қилинадиган маҳсулотга таъсир этиш характери бўйича маҳсулотни бузмайдиган ва бузадиган назорат турлари фарқланади.

Назоратнинг маҳсулот сифатининг шаклланиш жараёни ва нуқсонларнинг юзага келишига таъсир этиш ҳарактерига боғлиқ ҳолда профилактик (олдини олиш) ва кейинги (кайд этувчи) назорат фарқланади.

Назорат объектларига боғлиқ ҳолда: предметлар, воситалар, меҳнат шароитлари, меҳнат ва меҳнат натижалари сифатининг назорати фарқланади.

Сифат назорати субъектларига боғлиқ ҳолда назоратнинг: умумдавлат, идоравий, идоралараро, жамоат назорати турларини ажратиб кўрсатиш мумкин. [10]

Маҳсулот ҳаёт циклининг назорат қилинадиган босқичлари белгиси сифат назоратининг: янги маҳсулот ишлаб чиқиш, маҳсулот ишлаб чиқариш жараёнидаги, маҳсулотнинг муомала соҳасидаги, маҳсулотни ишлатиш (истеъмол қилиш) жараёнидаги, маҳсулотни таъмирлаш (тиклаш)даги назорат каби турларини ажратиб кўрсатиш имконини беради.

Назоратнинг иерархик даражасига боғлиқ ҳолда сифатни ижро ҳокимиятининг республика органлари томонидан амалга ошириладиган назорати, корхона ва ташкилотлар, ишлаб чиқариш бирликларида тармоқ назорати, ишлаб чиқариш участкаларида цех назорати, бригада назорати, якка назорат турлари фарқланади.

Ишлаб чиқариш жараёнида эгаллайдиган ўрнига кўра кооперация бўйича олинадиган маҳсулот сифатининг кириш назорати, деталлар, бўғинлар ва заготовкларнинг операциялараро назорати, тайёр маҳсулотни қабул қилишдаги назорат, инспекция назорати каби турлари фарқланади.

Маҳсулотнинг назорат қилинадиган хоссалари ҳарактери ва параметрларига кўра маҳсулотнинг физик хоссалари назорати, кимёвий ва механик хоссалари назорати, шунингдек геометрик ва функционал параметрлари назорати фарқланади. [11]

Маҳсулотнинг назорат қилинадиган хоссалари ва параметрларини аниқлаш усули техник назоратнинг жами турлари орасидан унинг контактли, контактсиз, узлуксиз, даврий, бир лаҳзалик, бевосита баҳолашдаги сифат

назорати, қиёслаш усули билан назорат қилиш каби турларини ажратиб кўрсатиш имконини беради.

Назорат қилинадиган маҳсулотни камраб олиш даражаси деган таснифлаш белгиси бўйича: ёппасига, оддий танлаб ва статистик танлаб назорат қилиш фарқланади.

Назоратнинг техник воситаларидан фойдаланиш даражасига кўра назоратнинг органолептик, яъни қўл билан ушлаб ва кўриб назорат қилиш, руйхатга олиш, ўлчаб, шунингдек намуна (эталон) бўйича назорат қилиш усуллари ажратиб кўрсатилади.

Хўжалик юретишнинг бозор шароитларида корхоналардаги маҳсулот сифатини назорат қилиш хизматининг роли ишлаб чиқаришда бракнинг олдини олишни таъминлашда сезиларли даражада ошади, улар амалга оширилаётган текшириш натижаларининг ишончлилиги ва холислиги, истеъмолчиларга паст сифатли маҳсулот етказиб беришнинг олдини олиш учун жавобгарлиги кучаяди.

Корхоналарнинг тегишли бўлинмалари томонидан амалга ошириладиган сифат назорати сифатни бошқаришнинг бошқа субъектлари томонидан назоратга нисбатан бирламчи (вакт бўйича олдинги) ҳисобланади. Бу ҳолат шунингдек корхоналарда техник назорат бўлимлари (бошқармалари) фаолиятини биринчи навбатда такомиллаштириш зарурлигидан далолат беради.

Корхона техник назорат бўлими (ТНБ) томонидан амалга ошириладиган сифат назорати операциялари буюмларни ишлаб чиқариш технологик жараёнининг, шунингдек уларни ўраб-жойлаш, транспортда ташиш, сақлаш ва истеъмолчиларга жўнатишнинг ажралмас таркибий қисми ҳисобланади. Корхона (цех, участка) нинг назорат хизмати ходимлари томонидан буюмларни ишлаб чиқариш жараёнида ёки уларга ишлов беришнинг айрим босқичлари тугаллангандан сўнг зарурий текшириш операцияларини ўтказмай туриб буюмлар тўлалигича тайёрланган деб ҳисобланмайди ва шунинг учун харидорларга жўнатилиши мумкин. Айнан

шу вазият техник назорат бўлимларининг тайёрланган маҳсулотни сотиш ва корхона фойдасининг шаклланиш жараёнларидаги алоҳида ролини белгилаб беради. [10]

Назорат қилинадиган объектларга, жараёнларга ва ҳодисаларга (вақт ва масофа жиҳатидан) бевосита яқинлик назорат хизмати ходимларига қуйидагилар учун энг қулай шарт-шароитлар яратиб беради:

- ✚ назоратнинг мақбул режаларини ишлаб чиқиш;
- ✚ бракнинг олдини олиш;
- ✚ кўзда тутилган барча назорат операцияларини зарурий хажмда ўз вақтида ўтказиш;
- ✚ назорат объектларининг ишлаш шароитларини мақсадли равишда тезкор ўзгартириш.

Сифатни техник назорат қилиш хизматлари ҳозирги вақтда деярли барча саноат корхоналарида ишлаб турибди. Айнан сифатни назорат қиладиган бошқарма бўлимлари буюмлар сифатини малакали ва ҳар томонлама баҳолаш учун энг муҳим моддий-техника базасига (синаш ускуналари, назорат-ўлчов приборлари, жиҳозлари, бинолар ва х.к) эга. [11]

Кўплаб корхоналарда шакллантирилган маҳсулот сифатини назорат қилиш тизими, одатда, бошқарувнинг бир нечта даражасига (корхона-цех-участка-иш жойи) эга бўлади.

Шунга мувофиқ равишда корхоналарда назорат хизматлари ва улар бўлинмаларининг қуйидаги иерархияси юзага келган: техник назорат бўлими ёки бошқармаси (корхона цехнинг ТНБ - участка назоратчилари бригадаси - назоратчи - ишчи).

Маҳсулот сифатини назорат қилиш вазифаларининг турли-туманлиги ва буюмларни ишлаб чиқариш жараёнининг турли босқичларида тегишли текширишлардан ўтказиш зарурияти назорат хизмати таркибида сифат назорати бўйича ишларнинг алоҳида турларини бажарадиган махсус функционал бўлинмалар бўлишини шарт қилиб қўяди. [13]

Одатда корхонанинг техник назорат бўлимлари ва бошқармалари таркибига қуйидаги ихтисослашган бўлинмалар кириши мумкин:

- ускуналарнинг техник назорати ва аниқлигини назорат қилиш;
- технологик жихозларни назорат қилиш;
- ўзида тайёрланган асбобларнинг сифатини назорат қилиш;
- кооперация бўйича олинадиган маҳсулот сифатини кириш вақтида назорат қилиш;
- цех ва участкалардаги буюмлар сифатини назорат қилиш;
- тайёр маҳсулотни қабул қилишда назорат қилиш;
- буюмлар, бўғинлар ва агрегатларнинг назорат синовлари;
- ишлаб чиқарилаётган маҳсулот ишончлилигини тадқиқ этиш;
- маҳсулотнинг ўраб-жойланиши ва омборларда сақланишини назорат қилиш;
- буюмлар сифатини уни истеъмолчи ишлатаётган жараёндава ишлатишнинг айрим боскичлари якунланганда назоратқилиш;
- ўлчов техникасини назорат қилиш;
- чизиқли ва бурчакли ўлчовларни назорат қилиш;
- жуда аниқ ўлчовларни назорат қилиш;
- дефектоскопия;
- бракни изоляциялаш;
- экспортга етказиб бериш учун мўлжалланган маҳсулот сифатини назорат қилиш;
- инспекция назорати;
- сифат назоратининг техник ва технологик таъминоти;
- ишлаб чиқаришдаги бракни ҳисобга олиш, таҳлил қилиш ва таснифлаш;
- ишлаб чиқарилаётган маҳсулотга истеъмолчиларнинг эътирозлари ва рекламацияларни таҳлил қилиш;
- техник назоратнинг янги (бузмайдиган, фаол ва бошқа) восита ва усуллари жорий этиш;

- назорат-синов ускуналари, ўлчов приборлари ва жиҳозларни таъмирлаш;

- корхонада маҳсулот сифатини бошқариш тизимини ишлаб чиқиш, жорий этиш ва ишлашини назорат қилиш.

1-боб бўйича хулоса.

Бўлинмаларнинг юқорида келтирилган рўйхатини унга, одатда, техник назорат бўлимлари ва бошқармалари таркибига кирмайдиган, лекин сифат назорати бўйича ишларнинг умумий ҳолатига бевосита ва муҳим таъсир кўрсатадиган лабораториялар, бюро ва гуруҳларни киритиш ҳисобига анча кенгайтириш мумкин. Бунда, масалан, стандартлаштириш хизматининг конструкторлик назорати бўлинмаси, корхонанинг метрологик хизматига кирувчи назорат-ўлчов ускуналари, приборлар, асбобларни созлаш ва текшириш бўлинмаси ва бошқалар назарда тутилади. [10]

2-БОБ. АВТОМОБИЛЬ ТРАНСПОРТИ КОРХОНАЛАРИДА СИФАТ БОШҚАРУВИНИ ТАШКИЛ ЭТИШ АМАЛИЁТИНИНГ ТАҲЛИЛИ

2.1. Шаҳар жамоат транспорти корхоналари техник-иқтисодий кўрсаткичлари таҳлили

Самарқанд шаҳри мамлакатимиздаги йирик шаҳарлардан бири бўлиши билан бирга жаҳондаги энг машҳур туризм марказларидан саналади. Шаҳарда жамоат транспорти фаолиятини замон талаби даражасида ташкил этиш аҳолига ва шаҳар меҳмонларига сифатли транспорт хизматларини тақдим этиш имкониятини беради. Бугунги кунда Самарқанд шаҳрида “Самарқандтранс” ОАЖ ва бошқа транспорт хизмати кўрсатувчи корхоналар тасарруфидаги 700 дан зиёд автобуслар 70 та йўналиш бўйлаб аҳолига ва шаҳар меҳмонларига сифатли транспорт хизматларини тақдим этмоқдалар. Мамлакатимизнинг бошқа ҳудудларидан фарқли равишда Самарқанд шаҳрида “Самарқандтранс” ОАЖ томонидан академик лицей ва касб-хунар коллежлари ўқувчилари учун ҳар куни соат 7:00 дан 9:00 гача ва 13:00 дан 15:30 га қадар текин транспорт хизматлари тақдим этилмоқда.

“Самарқандтранс” ОАЖ 2013 йилда режадаги 55 млн 107 минг 700 йўловчи ўрнига 56 млн 554 минг 800 йўловчига хизмат кўрсатиб, режани 102,6 фоизга бажарди, шундан шаҳар йўналишларида 52 млн 565 минг 800 та йўловчини узоғини яқин қилинди.

Келтирилган жами даромад режадаги 4 млрд 900 минг сўм ўрнига 4 млрд 729 млн 23 минг сўм даромад, яъни 138 млн 60 минг сўм кўп даромад келтирилди. Нақд пул тушуми 2 млрд 551 млн 923 минг сўмга етади.

Шаҳар йўналишида кунлик иш соати 100,4 фоизга бажарилган-2013 йил режадаги 13,46 соат ўрнига 13,52 соат ташкил этган. 2012 йилга нисбатан эса кунлик иш соати 4,3% га камайган.

Паркдан фойдаланиш коэффициенти 2012 йилга нисбатан 5,2 % га камайди. 2013 йил режага нисбатан 103,8%га бажарилди.

“Самарқандтранс” ОАЖ бўйича қуйидаги камчиликлар мавжуд: яъни ташилган йўловчилар сони 2012 йилга нисбатан 2,9 фоизга камайган, яъни 1 млн 679 минг йўловчи кам ташилган.

Соатбай тушум режага нисбатан 1,4% га кам бажарилган, яъни режадаги 3662,3 сўм бўлса, амалда 3612,4 сўмни ташкил этди. Ҳайдовчилар сони 12 нафарга кам, ишга қабул қилинганлар сони 55 нафар, бўшаганлар сони 69 нафар, чиптачилар сони 3 нафарга кўпайган, шундан 43 та ишга қабул қилинган, 40 та эса бўшаган.

Ишга қабул қилиш бўйича анчагина ишлар амалга оширилди, газетага, радиога эълонлар берилди, яқин маҳаллаларда ва автобусларда эълон осиб қўйилди. Шаҳар меҳнат биржаси билан шартнома тузилиб, ҳайдовчилик гуруҳига ёшлар жалб этилган.

Бизга маълумки эски автобуслар камайган сари сарф-харажатлар ҳам кўпайди. Ёқилғи сарф-харажатларини камайтириш учун ҳар бир йўналишларда автобус ёқилғи нормаларини кўриб чиқиб, самарасиз харажатларни камайтиришга ҳаракат қилинмоқда.

Бир йилги даромад 2013 йилда 4754,0 млн.сўмни ташкил этган, сарф харажатлар эса 7174,6 млн.сўмни ташкил қилган. Натижада корхона 1699,8 млн. сўм зарар билан ишлаган.

Бунга сабаб ёқилғи мой маҳсулотларини нархи 1,5 бараварга ошганлиги 2011 йилда 1 литр бензин нархи 1580 сўм бўлган бўлса 2012 йилда эса 1605 сўмни ташкил этди ёки 25 сўмга ошган, 2011 йилда дизель ёқилғисининг 1 литри 204,7 сўмни ташкил этган, 2012 йилда эса 332,4 сўмни ташкил қилган, 2012 йил бензин жами 4403,2 минг литр сарфланган, бу ўтган 2011 йилга нисбатан 1094 литрга кам харажат қилинган, дизел ёқилғиси 428 минг 300 литрга кам ишлатилган. Шунга қарамай ёқилғига кетган харажат 2011 йилга нисбатан 529020,9 минг сўмга ошган. Автобуслар шинаси нархи ҳам сезиларли даражада ошган.

12-та маршрутнинг молиявий натижалари 2013 йил якуни бўйича таҳлил қилинганда улар қуйидагида улар қуйидаги жадвалда келтирилган.

Маршрут раками	Йўналишлар	Харажатларнинг даромадга нисбати
3		1,47
8		1,18
32		0,98
38		1,18
45		1,54
57		1,22
80		1,16
84		1,37
122		1,08
132		0,96
135		1,18

1. Рентабелли маршрутлар – (0.79-1,0) № 32, 132.
2. Зарарли маршрутлар – (1,01 – 1,5) № 3, 8, 38, 57, 80, 84, 122, 135.
3. Ўрта зарарли маршрутлар (1,51-2,0) № 45
4. Ўта зарарли маршрутлар (2,0 дан юқори) – йўқ.

**“Самарқандтранс” ОАЖ техник-эксплуатацион
кўрсаткичлари таҳлили**

2013 йил

Кўрсаткичлар номи	ЖАМИ				
	2012 йил ҳисобот	2013йил режа	2013йил ҳисобот	режага нис. фоизда	ўтган йилга фоизда
Ҳаракатдаги таркибни ўртача рўйхатдаги сони	145,2	137,1	137,1	100,0	94,4
Ўртача сиғими	24,19	24,80	24,80	100,0	102,5
Умумий сиғими	3513	3399	3399	100,0	96,8
Йўловчиларни ташиш	41455,5	35389,0	36041,0	101,8	86,9
Йўналишдаги йўловчилар	14998,5	13390,7	13564,1	101,3	90,4
Йўловчи километр	178036,1	150839,7	153656,3	101,9	86,3
Йўналишдаги йўловчи/км	65904,6	57870,7	58619,9	101,3	88,9

Ўртача ташиш масофаси	4,30	4,26	4,26	100,0	99,3
ТТК	0,874		0,891		101,9
БЎЙК	0,874	0,848	0,858	101,2	98,2
К И П Р	0,950	0,948	0,953	100,5	100,3
Сигимдан фойдаланиш коэфф.	0,591	0,589	0,557	94,6	94,2
Суткали иш давомийлиги	13,26	12,31	12,66	102,8	96,1
Ўртача кун. босиб ўтил. мас.	282,9	256,7	272,2	106,0	96,1
Эксплуатацион тезлик	21,3	20,9	21,5	102,9	100,9

Манба: “Самарқандтранс” ОАЖ ҳисобот маълумотлари асосида тузилди.

“Самарқандтранс” ОАЖ бошқарув аппарати ходимлари таркиби ва маоши
ҳажми динамикаси

№	Мансаб номи	ОКЛАД		
		2011	2012	2013
1.	Бошқарув раиси	202080	252610	252610
2.	Бош муҳандис	185990	232490	132490
3.	Бош муҳандис муовини	1710701	203139	213830
4.	Эксплуатация бўйича бошқарув раиси ўринбосари	176096	220119	220119
5.	Хўжалик ишлари бўйича бошқарув раиси ўринбосари	176095	220119	320119
6.	Бош ҳисобчи	176095	220119	320119
7.	Бош иқтисодчи	157420	196770	196770
8.	Ходимлар бўлими бошлиғи	175420	196770	196770
9.	Ишлаб чиқариш бўлими бошлиғи	157420	196770	196770
10	Ҳаракат хавфсизлиги бўлими бошлиғи	157420	196770	196770
11	Материал техник бўлими бошлиғи	157420	196770	196770
12	АТМ бошлиғи	157420	196770	196770
13	№1 колонна бошлиғи	157420	196770	196770
14	№2 колонна бошлиғи	157420	196770	196770
15	Эксплуатация бўлими бошлиғи	157420	196770	196770
16	Мудофаа ҳимояси бошлиғи	137070	171337	171337

Манба: “Самарқандтранс” ОАЖ ҳисобот маълумотлари асосида тузилди.

“Самарқандтранс” ОАЖ бошқарув аппарати ходимлари таркиби ва маоши
ҳажми динамикаси

2011 йил

	Ишчи ва хизматчилар	режада	Амалда	ишловчи аёллар
	УМУМИЙ ИШЛОВЧИЛАР СОНИ	713	626	
	шу жумладан			
1	Раҳбарлар	15	15	7
2	Мутахассислар	11	11	6
3	Хизматчилар	31	29	14
4	Хайдовчилар – жами	316	296	
	<i>Шулардан: 1 класс</i>		103	
	<i>2-класс</i>		189	
	<i>3-класс</i>		4	
5	Таъмирловчи ишчилар	80	92	1
6	Чиптачилар	218	127	34
7	Ёрдамчи ишчилар	57	56	22
8	Жами аёллар			84
9	Нафақадагилар		111	22
10	Улардан ишлаётганлари		36	15
	<i>Ишга қабул қилинганлар</i>	239	36	
11	Раҳбарият	1		
12	мутахассислар			
13	хизматчилар	5	1	1
14	Хайдовчилар	123	28	
15	Таъмирловчи ишчилар	31	3	
16	Чиптачилар	77	4	6
17	Ёрдамчи ишчилар	2		
	<i>Ишдан бўшаганлар жами:</i>	200	20	
18	Раҳбарият	2		
19	мутахассислар			
20	хизматчилар	6	1	1
21	Хайдовчилар	88	12	
22	Таъмирловчи ишчилар	23	2	
23	Чиптачилар	75	5	13
24	Ёрдамчи ишчилар	6		

Манба: “Самарқандтранс” ОАЖ ҳисобот маълумотлари асосида тузилди.

“Самарқандтранс” ОАЖ бошқарув аппарати ходимлари таркиби ва маоши
ҳажми динамикаси

2012 йил

№	Ишчи ва хизматчилар	режада	Амалда	ишловчи аёллар
	УМУМИЙ ИШЛОВЧИЛАР СОНИ	664	617	
	шу жумладан			
1	Раҳбарлар	15	14	4
2	Мутахассислар	11	11	8
3	Хизматчилар	32	31	17
4	Хайдовчилар – жами	287	291	
	<i>Шулардан: 1 класс</i>		113	
	<i>2-класс</i>		174	
	<i>3-класс</i>		4	
5	Таъмирловчи ишчилар	80	84	1
6	Чиптачилар	192	129	30
7	Ёрдамчи ишчилар	57	57	24
8	Жами аёллар			84
9	Нафақадагилар		116	23
10	Улардан ишлаётганлари		22	15
	<i>Ишга қабул қилинганлар</i>	209	4	
11	Раҳбарият			
12	матахассислар			
13	хизматчилар	4		3
14	Хайдовчилар	90		
15	Таъмирловчи ишчилар	32	1	
16	Чиптачилар	78	3	3
17	Ёрдамчи ишчилар	5		2
	<i>Ишдан бўшаганлар жами:</i>	218	22	
18	Раҳбарият	1		
19	матахассислар			
20	хизматчилар	3		1
21	Хайдовчилар	95	16	
22	Таъмирловчи ишчилар	38	3	
23	Чиптачилар	77	2	9
24	Ёрдамчи ишчилар	4	1	

Манба: “Самарқандтранс” ОАЖ ҳисобот маълумотлари асосида тузилди.

“Самарқандтранс” ОАЖ бошқарув аппарати ходимлари таркиби ва маоши
ҳажми динамикаси

2013 йил

№	Ишчи ва хизматчилар	режада	амалда	ишловчи аёллар
	УМУМИЙ ИШЛОВЧИЛАР СОНИ	683	591	
	шу жумладан			
1	Раҳбарлар	14	14	5
2	Мутахассислар	10	15	
3	Хизматчилар	32	32	19
4	Хайдовчилар – жами	285	243	
	Шулардан: 1 класс		98	
	2-класс		161	
	3-класс		4	
5	Таъмирловчи ишчилар	80	88	1
6	Чиптачилар	205	129	32
7	Ёрдамчи ишчилар	57	55	24
8	Жами аёллар			86
9	Нафақадагилар		116	23
10	Улардан ишлаётганлари		30	14
	Ишга қабул қилинганлар	123	5	
11	Раҳбарият			
12	мутахассислар			
13	хизматчилар	2		2
14	Хайдовчилар	32		
15	Таъмирловчи ишчилар	40	3	
16	Чиптачилар	43	2	5
17	Ёрдамчи ишчилар	6		
	Ишдан бўшаганлар жами:	109	8	
18	Раҳбарият	1		1
19	мутахассислар	1		1
20	хизматчилар	2		1
21	Хайдовчилар	60	2	
22	Таъмирловчи ишчилар	32	2	
23	Чиптачилар	46	2	4
24	Ёрдамчи ишчилар	7	2	

Манба: “Самарқандтранс” ОАЖ ҳисобот маълумотлари асосида тузилди.

2.2. Шаҳар йўловчи транспорти фаолияти самарадорлиги таҳлили

Шаҳар йўловчи транспорти Самарқанд шаҳри халқ хўжаликнинг етакчи тармоқларидан бири ҳисобланади. Йўловчи транспортнинг асосий вазифаси йўловчи ташишда аҳолининг транспорт ҳаракатланишини таъминлаш, транспорт тизими ишининг сифатини ва самарадорлигини оширишдир.

Ижтимоий бозор иқтисоди ривожланаётган бир шароитида шаҳар йўловчи транспортга янги ва кенг мақсад, вазифа ва бошқарув тизимини такомиллаштиришни ўз ичига олган талабларни қўяди.

Шаҳар транспорти зарур шароитларни жами иқтисодий комплексини ва бозорнинг аҳоли фаровонлиги ва ҳаёти сифатининг ўсиши, халқ хўжалик комплексининг кўпгина звенолари иши самарадорлиги даражасида яратиш керак.

Йўловчи транспортга сарфланаётган куч ва маблағлар самарали фойдаланилаётган бўлмайди, агар йўловчиларнинг қизиқишларива аниқ йўловчи ташишига бўлган долзарб талаблари эътиборга олинмаса.

“Самарқандтранс” ОАЖ ўзининг бўғинларида ишини шундай ташкил этиш керакми, Самарқанд шаҳри аҳолисининг йўловчи ташишга бўлган эҳтиёжини тўлиқ ҳажмда қониқтириш, эксплуатация ва бошқа харажатларни камайтирган ҳолда йўловчиларга хизмат кўрсатиш маданияти ва сифатини излаш керак. Автомобиль транспортида йўловчи ташиш бўйича транспорт тизимини кўрсатувчи ишлаб чиқариш-хўжалик мажмуаси ҳисобланади.

“Самарқандтранс” ОАЖ олдида қуйидаги вазифалар туради:

- Йўл ҳаракати хавфсизлиги ва юқори даражадаги сифат стандартига риоя қиладиган маршрутларга хизмат кўрсатишига ишончли ва бир хил интервалдаги ҳаракатларни таъминлашда шаҳар йўловчи автомобиль хизматида Самарқанд шаҳрининг аҳолиси эҳтиёжини қондириш;

- Автокорхона мулкани, шунингдек автотранспорт воситаларини сақлашни таъминлаш ва уларда мақсадли фойдаланишни таъминлаш;

- Шартнома асосида мулк шаклидан қатъи назар ҳамма тўловчиларга хизмат кўрсатиш, транспорт таркибий тузилмасини ривожлантириш, ҳамда сервис хизматини ошириш;

Устав фонди ҳажми 8400000,0 минг сўмёки 7026760.3 АҚШ долларини ташкил этади, акциялар сони 21000 дона, акциянинг нархи 400 000,0 сўмни ташкил этади. Компаниянинг чиқарган акциялари 100 фоиз давлатга тегишли.

Самарқанд шаҳрида бугунги кунда турли мулкчилик кўринишидаги ташувчилар ўртасида шаффоф рақобат, йўловчилар ташишда кўрсатаётган хизматлар сифати стандартларини кўтариш бўйича рақобат муҳитини шакллантириш бўйича қулай шарт-шароитлар яратилди. Бундан ташқари тенгҳуқуқли рақобат ривожланадиган ташиш жараёнининг иштирокчилари аниқланди. Бу иштирокчилар қуйидагилардир:

Йўловчилар оқими ўсиши қуйидагилар асосида прогноз қилинди;

- йўловчиларга хизмат кўрсатиш сифатини ошириш (ҳаракат қатновини ошириш 92%гача, паркдан фойдаланиш коэффициенти 0,825 гача);

- ҳаракат таркибини янгилаш;

- чиптачилар таркибини тўлдириш;

- ҳаракат таркибига техник хизмат ва таъмирлаш сифатини ошириш;

- техник сабалар бўйича йўналишидан қайтишлар сонини камайтириш;

- йўналишда ҳайдовчилар иши назоратини кучайтириш.

Корхона раҳбарияти томонидан аҳолига транспорт хизмати сифатини ошириши, йўналиш жадвалини сақлаш, ишлаб чиқариш харажатларини камайтириш, ходимлар сонини қисқартириш, ёнилғи-энергетик ресурсларни камайтириш ташиш рентабеллигини ошириш бўйича тадбирлар ишлаб чиқилмоқда.

Даромадни оширишга қаратилган тадбирлар амалга оширилади. Ҳаракат таркибининг чиптачилар билан тўлдириш, сифатли техник хизмат кўрсатиш ва таъмирлашни ташкил этиш, натижасида транспорт

воситаларининг техник сабаблар бўйича паркка қайтишини камайтириш бўйича тадбирлар амалга ошириш кутилмоқда.

Аҳоли даромади ва йўловчилар ташиш ҳажми ўртасидаги боғлиқлик ҳамма давлатларда кузатилади, бироқ бу кўрсаткич турли мамлакатларда турлича, аҳоли бошига тўғри келадиган даромад билангина эмас, балки урбанизация даражаси, аҳоли поғоналашиши, демографик омиллар, миллий ресурслар ва ҳакозолар билан характерланади.

“Самарқандтранс” ОАЖ иши фаолиятини доимо такомиллаштирилмоқда; йўловчи транспорти рентабеллигини ошириш ва молиявий ҳаракатини сақлаш давлатимиз қизиқишидаги зонадир.

“Самарқандтранс” ОАЖнинг зарарни камайтириш ва йўловчилар ташиш ҳажмини ошириш бўйича стратегияси 2014 йилда корхонанинг ташилган йўловчилар сонини ошириш қуйидагилар ҳисобига амалга оширилади.

– “Самарқандтранс” ОАЖнинг таркибий қисми ишини бириктирилган йўналишида доимий ва узлуксиз ташкил этиш, янги ҳаракат таркибини сотиб олиш;

- шаҳарлараро йўналишларда йўловчи ташишни ташкил этиш;
- маркетингини ривожлантириш.

“Самарқандтранс” ОАЖ таркибий қисми ишини бириктирилган йўналишларда доимий ва узлуксиз ташкил қилиш, “Самарқандтранс” ОАЖнинг асосий вазифаси йўловчиларни ташишда йўловчиларни манзилларига ўз вақтида етказиш, шунингдек ҳаракатланишда максимал қулайлик, тўлиқ хавфсизлик, ҳаракатланишга қисқа вақт сарфлаш ва транспортда юришга тўловни камайтириш каби вазифалар ҳам киради.

“Самарқандтранс” ОАЖ менежменти стратегияси ҳаракат таркибининг ҳар бирининг уйғун ва унумли бажарилишдир.

Ҳаракат таркибининг йўналишидаги ишини ташкил этишда мавжуд муаммоларини ечишнинг асосий вазифалари қуйидагилар:

1. “Самарқандтранс” ОАЖ ҳаракат таркибининг бириктирилган йўналишларда ҳар кунгирежавий чиқишини таъминлаш ва назорат қилиш,

техник созлиги, автобусларнинг санитар-техник талабларга жавоб беришини таъминлаш ва назорат қилиш.

2. Вақтидан олдин паркка қайтишларни камайтириш, ҳаракат таркибига техникхизмат кўрсатиш ва таъмирлашни юқори даражада ташкил қилиш;

3. Чипта – ҳисобот ўжалигини юритишни юқори даражада ташкил этиш, чиптачилар таркибини тўлдириш;

4. тушумнинг тўлалигини таъминлаш.

Бўшаган ҳаракат таркиби бошқа йўналишларга ҳаракат жадвалини зичлаштириш, қатнов ҳаракати оралиғини қисқартириш мақсадида фойдаланилади.

Бунданташқари, йўналишлар техник-эксплуатация кўрсатишларни таҳлил қилиб, бу кўрсаткичларни яхшилаш бўйича тадбирлар ишлаб чиқилади. 2014 йил якунлари бўйича рентабелли йўналишларини кўпайтириб, зарарли йўналишларни камайтириш режалаштирилди.

“Самарқандтранс” ОАЖ маркетинги олдида корхонанинг иқтисодий ўсишини йўловчиларга хизмат сифатини ошириш ҳисобига таъминлаш вазифаси туради.

Йўловчи нуқтаи-назарда жамоат транспортида хизмат кўрсатишнинг сифати унинг транспортда юришига боғиқ.

Қуйидаги томонларини ажратиш мумкин.

1. Ҳаракатланиш тезлиги йўловчининг керакли вақтда керакли жойда бўлишига етарли бўлиши керак.

2. Маршрутда транспорт таркибининг ишончлилиги ва доимийлиги.

3. Ҳаракат таркиби салоида яхши муҳит, хайдовчи ва чиптачиларнинг эътиборлилиги ва тактикалари.

4. Ҳаракат хавфсизлигини таъминлаш ва хайдовчиларнинг юқори малакаси.

5. Бошқа транспортларга ўтиб юришларнинг йўқлиги.

6. Автобусларни кутишнинг қулайлиги ва юришнинг камфорлиги.

7. Маршрут тўғрисидаги маълумотлар.

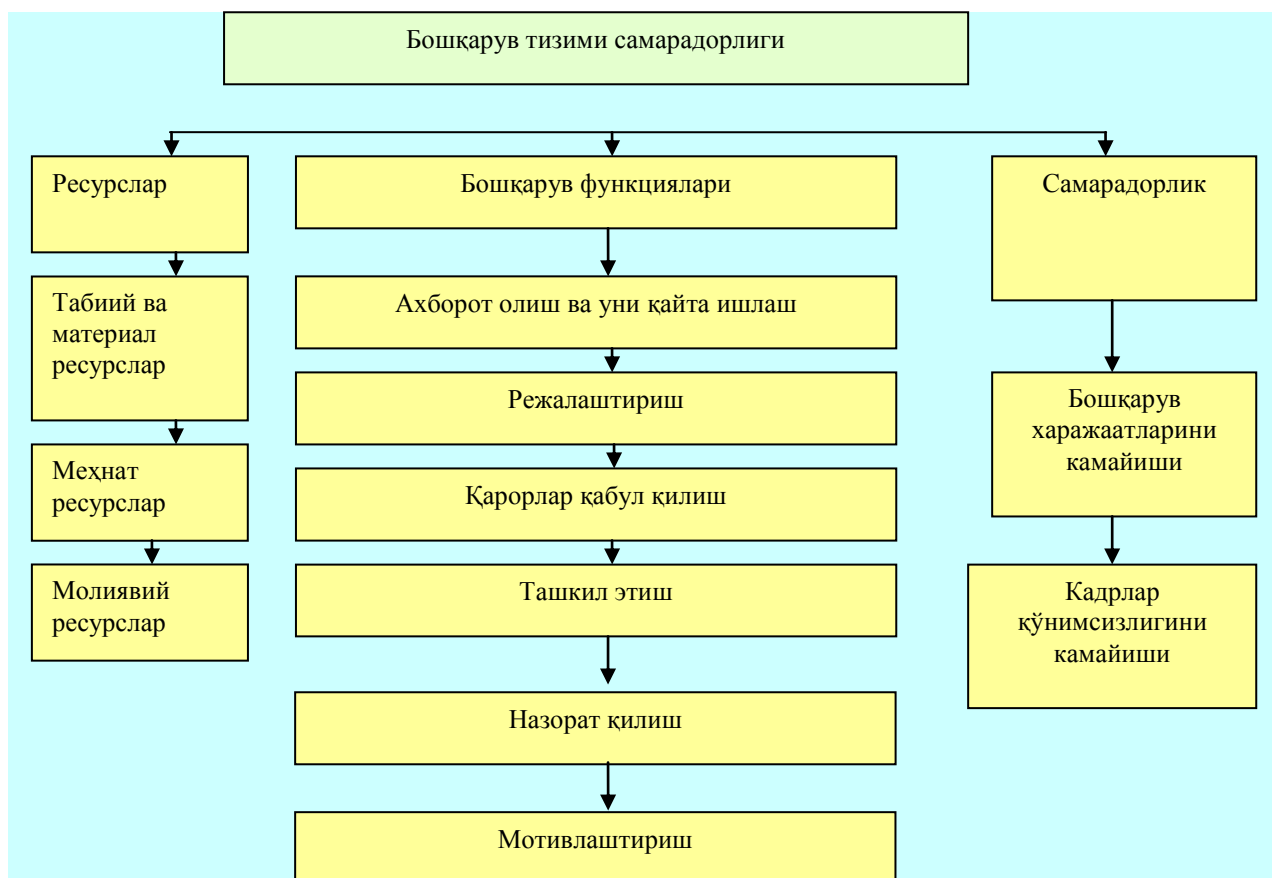
Маркетинг стратегияси бошқаришнинг асосий вазифалари куйидагилар:

1. Ҳаракат таркибининг режавий чиқишини куннинг соатлари бўйича таъминлаш.
2. Ҳаракат жадвали варегулярлигини қатъи таъминлаш, маршрутда ҳаракат қисми ишини аниқлигини ва доимийлигини таъминлаш, айниқса, кечки вақтларда.
3. Йўловчи оқимини маркетинг тадқиқоти ва қатнов тармоқларини оптималлаштириш (шунингдек йўналишларни узайтириш ёки қисқартириш).
4. Автостанциялар, бекатлар қурилиши ва таъмирланиши, автобусларни кутаётган йўловчилар учун қулайликлар яратиш.
5. Бизнес-режанинг амалда бажарилишига ҳалақит қиладиган қийинчиликларни аниқлаш керак.

Бугунги кунда Республикамизда транспорт тизими, коммуникацияси жадал суръатларда ривожланмоқда, шу боис ҳам мамлакатимиз ҳудудларида транспорт таъминотини юксак даражада ривожлантириш унинг сиёсий ва иқтисодий мустақиллигини янада мустаҳкамлашда, жаҳон ҳамжамиятига фаол кириб боришда катта омил бўлиб хизмат қилади.

Транспортда бошқарув – бу ташкилий фаолият тури бўлиб, янги лойиҳаларнинг ишланиши, ташкилот тараққиётининг тактикаси ва стратегияси, шунингдек, ҳар томонлама ва аниқ таҳлил қилиш унинг ўзагини ташкил этади. Унда эгилувчан ва уддабурон тизим мавжуд бўлиб, вақтида тузилиш, бозор конъюктураси ҳамда рақобат курашини, ижтимоий тараққиёт омилини зийраклик билан сеза олиш қобилияти мавжуддир.

Автомобиль транспорти соҳасида бошқарув тизимини самарадорлигини аниқлаш жараёнида асосий эътибор бошқарув меҳнати ва функциялари самарадорлигига қаратилади.



3.3- расм. Автомобиль транспортада бошқарув ресурслари ва самарадорликга таъсир этувчи омиллар.[44]

Бошқарув меҳнати самарадорлигини мезонини эришилган самарани бошқарув меҳнати учун сарф этилган харажатлар нисбати орқали аниқлаш мумкин.

Бошқарув харажатларини эса унинг барча функцияларини бажариш учун сарф қилинган харажатлар ташкил этади. Транспорт корхоналари бошқаруви субъекти фаолиятини тавсифлаш учун қуйидаги самарадорлик мезонларидан фойдаланилади.

1.Бошқарув аппарати харажатларининг камайтириши бошқарувчи тизим самарадорлигининг иқтисодий мезони булиши мумкин. Яъни, бошқарувшартларининг малакали мутахассислар эвазига қисқариши- иш ҳақи фондини тежаш билан бир қаторда маҳсулот таннархининг пасайишини таъминлайди, бошқарувда хизмат сарфларининг камайтириши ва бошқарув

фаолияти билан боғлиқ бўлган барча жараёнларни тежамкорлик асосида ташкил этиш ҳам бошқарув самарадорлигини ошириш мезонларидандир.

2. Бошқарув тизимида меҳнатни тежаш мезони – ишлаб чиқаришда автоматлаштириш ва механизациялаштириш ишларини жорий этиш эвазига кўп куч талаб қиладиган меҳнат жараёнларини қисқартириш ва меҳнатдан унумли фойдаланиш, тезкор фаолият юргизиш учун бошқарув меҳнатини компютерлаштиришда намоён бўлади.

3. Бошқарув жараёнларида вақтни тежаш мезони – маълумотлар олиш ва уларни қайта ишлашга сарфланадиган вақтни қисқартириш, бошқарув қарорларини қабул қилиш ва уларни амалда жорий этиш вақтини қисқартириш, бошқарув фаолиятида назорат қилиш функциясига кузатиш тизимларини жорий этиш ва шу каби мезонлар бошқариш самарадорлигини оширишга етарли даражада замин яратади.

Транспорт соҳасида бошқарув самарадорлигини ўзига хос мураккаб жараён бўлганлиги туфайли уни аниқ ифодалаш учун икки гуруҳ кўрсаткичлар тизимидан фойдаланилади:

Биринчидан миқдорий кўрсаткичлар бўлиб, бошқарув фаолиятида жонли меҳнатни, молиявий ресурсларни, бошқариш учун сарфланган вақтнинг тежалишини ўзида мужассамлаштирилган кўрсаткичлар сирасидан иборат;

Иккинчидан, сифат кўрсаткичларини ташкил этиб, бошқарувнинг ижтимоий самарадорлигини, яъни бошқарув аппарати ходимларининг малакаси даражасини, яъни бошқаришнинг илмий-техник даражасини, ундаги ўзаро боғланиш самарадорлигини ифода этувчи кўрсаткичлар тизимини ўзида акс эттиради.

Юқоридаги мезонларнинг ҳар бири мазкур корхона ёки тармоқнинг аниқ иш шароитлари эътиборга олингани ҳолда бошқарув фаолиятига баҳо бериш учун танлаб олиниши керак.

Ишлаб чиқаришни ва меҳнат унумдорлигини тез суръатлар билан ўсиши ва самарадорликларни ошиши янги машиналар, технологик

жараёнлар, ишлаб чиқариш механизациялаш ва автоматизациялаш, меҳнат ташкил этишни янги усуллари яратиш ва фойдаланиши билан чамбарчас боғлиқдир, бунинг учун, ўз навбатида, кўп капитал маблағлар керакдир.

Кўзда тутилган тадбирларни самарадорлигини тўғри ҳисоблаш, бошқариш учун ажратиладиган капитал маблағларни йўналишларини оқилона танлашга имкон яратади.

Юқорида кўриб ўтганимиздек бошқарув самарадорлиги иқтисодий ва ижтимоий самараларга бўлинади, булардан ташқари, яна сиёсий, муҳофаа, илмий-техник самаралар бўлади.

1. Ижтимоий самара кўрсаткичлари: механизациялаш, иш шароитларини яхшилаш, ишчилар саломатлиги ва меҳнاتини муҳофаза қилиш даражалари.

2. Иқтисодий самара кўрсаткичлари:

- тармоқ ва хўжалик бўйича самаралари (фойда);
- иқтисодий самарадорлик коэффициентлари;
- меҳнат унумдорлиги;
- умумий ва маҳсулот рентабеллиги;
- янги техникани жорий этиш учун капитал маблағлар;
- таннарх, меҳнат сиғими, моддий манбаларнинг тежами ва бошқалар.

Иқтисодий самарани қуйидагича таснифлаш мумкин:

- иқтисодий аҳамияти даражаси, халқ хўжалиги, хўжалик ҳисоби, маълум тадбирлар бўйича;
- илмий-техник тараққиётни бошқариш босқичлари – лойиҳавий, режадаги ва амалий самаралар бўйича.

Бошқариш самарадорлиги ўз табиати билан мураккаб жараён. Уни фақат битта ёки иккита кўрсаткич билан ифодалаб бўлмайди. Бунинг учун кўрсаткичлар тизими зарур. Бу тизимни иккита йирик гуруҳга бўлиш мумкин:

1. Бошқариш тизими фаолиятини тавсифловчи миқдорий кўрсаткичлар:

- бошқарувдаги жонли меҳнатнинг тежалишини тавсифловчи

кўрсаткичлар;

- бошқарув учун сарфланган молиявий ресурсларнинг тежалишини тавсифловчи кўрсаткичлар;

- бошқариш учун сарфланадиган вақтни тежалишини тавсифловчи кўрсаткичлар.

2. Бошқарувнинг ижтимоий самарадорлигини тавсифловчи сифат кўрсаткичлари, яъни:

- бошқаришнинг илмий-техник даражасини ифодаловчи кўрсаткичлар;

- бошқарув аппарати ходимларининг малакаси даражасини тавсифловчи кўрсаткичлар;

- қабул қилинган қарорлар самарадорлигини тавсифловчи кўрсаткичлар;

- бошқарув жараёнидаги ахборотларнинг ишончилиги ва тўлиқчилигини ифодаловчи кўрсаткичлар;

- коммуникациянинг самарадорлигини ифодаловчи кўрсаткичлар;

- бошқарув аппаратидаги меҳнат шароитини тавсифловчи кўрсаткичлар ва ҳ.к.

Шундай қилиб, бошқарув самарадорлигига баҳо бериш учун жуда кўп турли-туман миқдорий ва сифат кўрсаткичлари қўлланилади. Ҳар бир кўрсаткични қуйидаги тарзда таққослаш керак:

- бирор давр ҳақиқий кўрсаткичларини режадаги, меъёргаги кўрсаткичлари билан;

- жорий давр ҳақиқий кўрсаткичларини ўтган даврлар кўрсаткичлари билан;

- бир корхона ҳақиқий кўрсаткичларини бошқа корхона ҳақиқий кўрсаткичлари билан.

Шундагина, иқтисодий таҳлил ҳам макон, ҳам замон нуқтаи назардан амалга оширилган бўлади.

Бошқарув меҳнати самарадорлиги (бир йил ҳисобида) қуйидагича ҳисобланади:

$$J_{\text{бс}} = \frac{C_1}{\text{БХ}_1} : \frac{C_0}{\text{БХ}_0}, (3.1)$$

бу ерда,

$J_{\text{бс}}$ – бошқарув самарадорлиги индекси;

C_0 ва C_1 – базис ва жорий даврларда эришилган самара;

БХ_0 ва БХ_1 – базис ва жорий даврлардаги бошқарув харажатлари.

Йиллик бошқарув харажатлари ўз ичига қуйидагиларни олади:

- -муҳандис – техник ходимлар ва хизматчилар иш ҳақи;
- -материал учун харажатлар;
- -ЭХМ ва бошқа ташкилий техникадан фойдаланиш учун сарфланган харажатлар;
- -қўшимча ва бир йилда қилинадиган харажатлар (бошқарув техникаси ва ускуналарини сотиб олиш, ташкилий лойиҳаларини молиялаштириш ва ҳ.к.)

Бошқарув тизими самарадорлигини тавсифловчи хусусий кўрсаткичлар:

Бошқарув аппарати таркиби ва сонининг меъёрга бўлган нисбати коэффициенти;

$$K_M = \frac{\text{ББС}_x * \text{БХС}_x}{\text{ББС}_n * \text{БХС}_n}, (3.2)$$

бу ерда

K_M -мувофиқлик коэффициенти;

ББС_n ва БХС_n - бошқарув бўлинмаларининг меъерий ва ҳақиқий сони;

ББС_x ва БХС_x -бошқарув ходимларининг меъерий ва ҳақиқий сони.

Бошқарув аппаратининг тезкор ишлаш коэффициенти

$$K_{\text{бо}} = \frac{\sum_{i=1}^{m_1} (D_1 - d_1)k_1 + \sum_{i=1}^{m_2} (D_2 - d_2)k_2 + \dots + \sum_{i=1}^{m_n} (D_n - d_n)k_n}{\sum_{i=1}^{m_1} D_1 K_1 + \sum_{i=1}^{m_2} D_2 K_2 + \sum_{i=1}^{m_n} D_n K_n}, (2.3)$$

бу ерда

$D_1, D_2, \dots, D_n$ -юқори ташкилотлар, корхона раҳбарияти ва бўлимлар раҳбарлари томонидан бажариладиган топшириқларнинг муддати, кун;

$D_1, d_2, \dots, d_n$ -тегишли топшириқларнинг ўрнатилган муддатдан кечиктирилиб бажаралиши, кун;

$M_1, m_2, \dots, m_n$ -топшириқлар сони;

$K_1, K_2, \dots, K_n$ -муҳимлик коэффициенти.

Бошқарув аппарати ва унинг ташкилий тузилиши самарадорлигини баҳолашда қўлланувчи кўрсаткичлар қуйидаги уч ўзаро боғлиқ гуруҳларга ажратилиши мумкин. Бошқарув тизимининг самарадорлигини характерловчи, ташкилот фаолиятининг якуний натижалари ва бошқарув харажатлари орқали ифодаланувчи кўрсаткичлар гуруҳи. Бошқарув жараёнининг мазмуни ва ташкиллаштирилишини, шу жумладан бошқарув меҳнатининг бевосита натижалари ва бошқарув харажатларини характерловчи кўрсаткичлар гуруҳи бўлиб ҳисобланади.

Ўзгарувчан бозор тизими бошқарув бўғиинига ўз фаолиятини, таннарх шаклланиши натижасини суи равишда кўтаришга эмас, балки таннархни ташкил килувчи ишлаб чиқариш харажатларини фаол равишда бошқаришга йуналтириши лозимлигини биринчи навбатдаги заруриятга айлантириб қўймоқда.

2.3. Автомобиль транспорти корхоналарида сифат бошқаруви тизимида фойдаланилаётган замонавий методлар

ИСО 9000 - стандартлари асосидаги сифат тизимининг энг бош мақсади - маҳсулотнинг буюртмачи талаб қиладиган сифатини таъминлаш ва унга корхонанинг буни уддасидан чиқа олиш қобилиятининг исботини тақдим этиш. Барча мамлакатларнинг сифат бўйича мутахассислари томонидан тан олинган Сифат тизими ва Сифатни бошқаришнинг ягона ёндашуви - Total Quality Management (TQM) - сифатни умумий бошқариш тамойиллари сифатида қабул қилинган бўлиб, у барча даражадаги хизматчилар ҳамда

рахбарият иштирокида ва ресурслар, техник имкониятлардан оқилона фойдаланган ҳолда фаолиятнинг тадқиқотлардан бошлаб то сотишдан кейинги хизмат кўрсатишгача бўлган барча соҳаларида сифатни бошқариш тизими ва усуллари ҳар тарафлама мақсадли қўлланишни кўзда тутди.[10]

TQMнинг таркибий қисмлари туб (асосий) тизим, техник таъминот, узлуксиз такомиллаштириш ва ривожлантириш тизимлари ҳисобланади.

TQM - комплекс тизим бўлиб, сифатни доимий яхшилаб бориш, ишлаб чиқариш ҳаражатларини имкон қадар камайтириш ва маҳсулотни аниқ муддатида етказиб беришга йўналтирилган. Унинг фалсафаси яхшилашларнинг чегараси йўқ деган тамойилга асосланади.

Сифатга нисбатан - нуқсонлар ноль, ҳаражатларга - унумсиз ҳаражатлар ноль, етказиб беришларга нисбатан эса - аниқ муддатида деган мақсадли кўрсатмага амал қилинади.

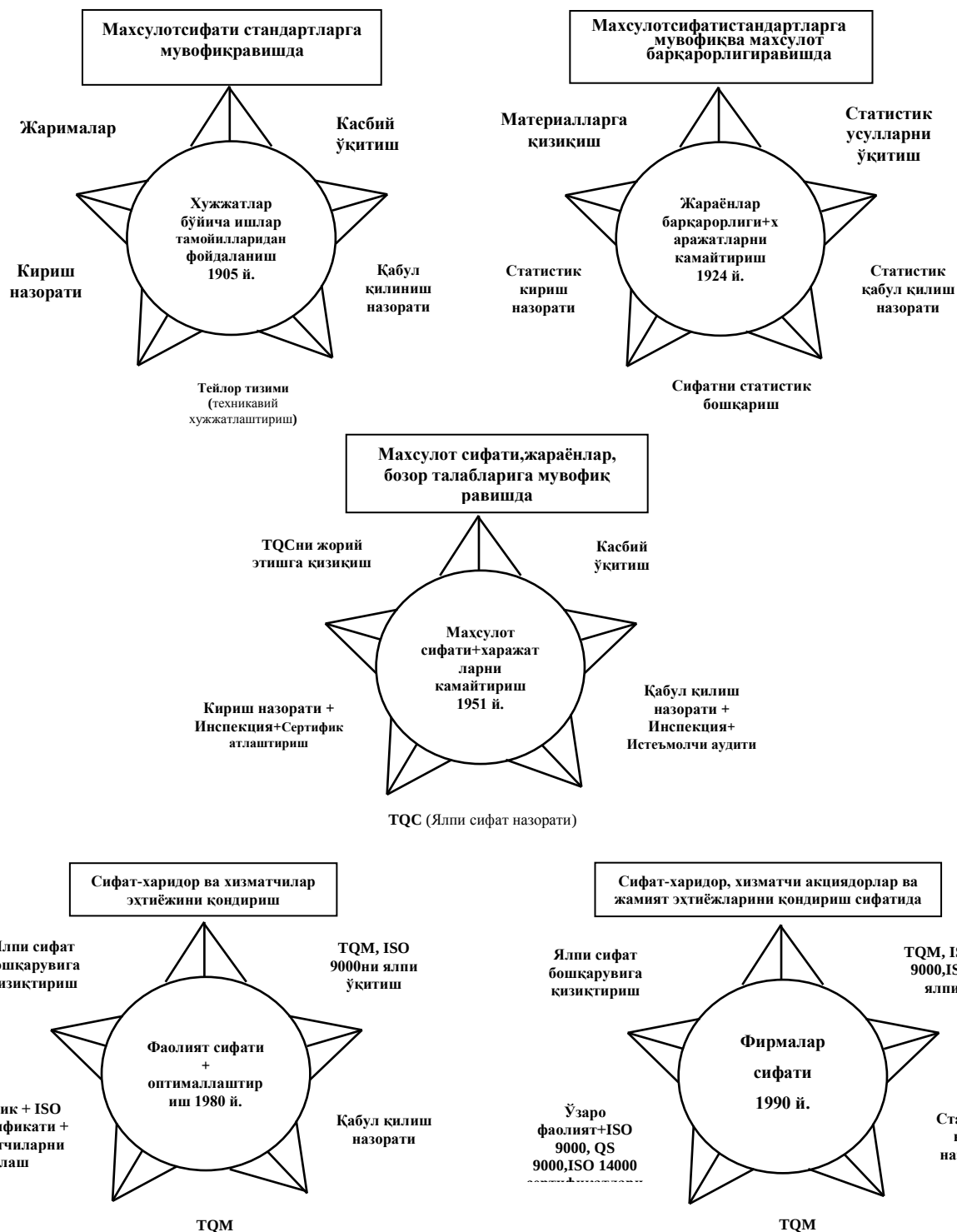
Бу чегараларга тезда етиш мумкин эмаслиги аниқ, лекин бунга интилиш ва эришилган натижаларда тўхтаб қолмаслик керак.

Бундай фалсафани белгиловчи махсус атама мавжуд - «сифатни доимий яхшилаш». [11]

TQM концепциясининг асосий тамойиллари - сифат тизимларини ишлаб чиқиш ва қўлланиш бўйича услубий қўлланма ҳисобланадиган ИСО 9000 - стандартларида баён этилган. ИСО 9000 - стандартлари бўйича ўрнатилган амалдаги сифат тизимлари, энг аввало, сифатни бошқаришнинг кўп илғор шакллари ва усуллари яратилган тизимлардир. Ушбу ёндашувдан келиб чиққан ҳолда сифат тизимларининг хронологик ривожланиш босқичларини кенгроқ ифодалаш учун “сифатнинг 5 юлдузи” шаклидаи (2.3.1-расм) фойдаланиш мумкин, яъни:

Сифатнинг беш юлдузи

1 -юлдуз	Сифатга тизимли ёндашувнинг илк босқичи Ф.Тейлортизими (1905 й.) тўғри келади.
2-юлдуз	Ф.Тейлор тизими асосланиб жараёнларни таҳлили ва усулларидан фойдаланиб бошқаришга (1924 й.) йўналтирилган.
3 -юлдуз	Сифат учун раҳбарлар ва мутахассисларнинг жавобгарлиги, ваколатлари ва ўзаро ҳаракатларини белгиловчи ҳужжатлаштирилган тизимлари пайдо бўлганлигидан (1951 й.) далолат беради.
4 -юлдуз	Сифатни ялпи бошқариш (TQM)га ўтишни (1980 й.) тавсиялайди.
5–юлдуз	Атрофмуҳитни муҳофазалаш ва маҳсулот хавфсизлиги нуқтаи назаридан (1990 й.) менежмент тизимларига талабларни белгиловчи ИСО 14000 стандартлари пайдо бўлиши билан боғлиқ.



2.3.1-расм. Сифатнинг беш юлдузи

Маҳсулотлар ва хизматларнинг сифати масаласи корхона ва ташкилотларнинг нуфузини, ривожланишини ва улар ишлаб чиқараётган маҳсулотларнинг рақобатбардошлигини белгиловчи муҳим омил ҳисобланади. Корхона ва ташкилотларда ишлаб чиқарилаётган маҳсулотлар сифатини бошқариш - тизимли равишда йўлга қўйилганлиги ва сифатни таъминлаш масалалари корхона ва ташкилотнинг доимий сиёсати даражасига кўтарилганлиги бозорларда ўзининг муҳим ўрнига эга бўлиш, стратегик ҳамкорлик ва истеъмолчилар билан фаолият олиб боришнинг гарови ҳисобланади.[43]

Замонавий шароитда сифат масалалари инсониятнинг ҳаёт тарзини, иқтисодий, ижтимоий ва экологик хавфсизлик омиллари долзарб аҳамият касб этиши билан бир қаторда бозор иқтисодиёти шароитида жамият ривожланишининг барқарорлиги ва иқтисодий турғунлигини таъминловчи омил тарзида ҳам кўрилиши мумкин.

Иқтисодиётда ишлаб чиқарилаётган маҳсулот ва кўрсатилаётган хизматлар сифатини халқаро стандартлар асосида ишлаб чиқариш ҳамда корхона ва ташкилотларда халқаро стандартларни кенг жорий қилиш мамлакат экспорт салоҳиятини оширишнинг муҳим ва стратегик омилларидан бири ҳисобланади.

Мамлакатимиз иқтисодиётини ривожлантириш ва маҳсулот ишлаб чиқариш корхоналарининг экспорт салоҳиятини ошириш мақсадида халқаро стандартларни жорий этиш бўйича ҳукумат томонидан тегишли чора-тадбирлар ва дастурлар ишлаб чиқилиб, амалга ошириб келинмоқда.

Жумладан, Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2004 йил 22 июлдаги “Корхоналарда халқаро стандартларга мувофиқ бўлган сифатни бошқариш тизимларини жорий этиш чора-тадбирлари тўғрисида”ги 349-сонли, 2006 йил 29 августдаги “Корхоналарда халқаро стандартларга мувофиқ бўлган сифатни бошқариш тизимларини жорий этиш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги 183-сонли Қарорлари ва 2007 йил 29 августдаги

"Ўзбекистон Республикасида халқаро стандартларга мос бўлган бошқарув тизимини татбиқ этиш ва ривожлантириш" дастури қабул қилинди.

Ушбу Қарорлар ва дастурни ҳаётга татбиқ этиш мақсадида 2006÷2007 - ўқув йилидан бошлаб республикамиз олий таълим муассасаларида "Маҳсулот сифати менежменти (*маҳсулот турлари бўйича*)" таълим йўналиши бўйича мутахассислар тайёрланмоқда.

Вазирлар Маҳкамаси томонидан қабул қилинган ушбу қарорлар мамлакатимизда ишлаб чиқарилаётган маҳсулот ва кўрсатиладиган хизматларнинг ички ва ташқи бозорда рақобатбардошлигини, экспорт салоҳиятини ошириш мақсадида қабул қилинган бўлиб, нефть, газ, минерал ресурсларни қайта ишлаш, автомобилсозлик, тўқимачилик, темир йўл транспорти ва бошқа соҳалар бўйича жаҳоннинг ривожланган мамлакатлари каторидан тегишли ўрин эгаллашида алоҳида аҳамият касб этади. Бунинг учун, "Ишлаб чиқариш корхонаси"да сифатни бошқариш тизими ишлаб чиқариладиган маҳсулотларнинг сифатини таъминлаш бўйича асосий ташкил этувчи тизим деб қаралиши лозим.

Инсоннинг асаб ёки қон айланиш тизими инсон организмнинг ҳаётийлигини белгилашда қандай ўрин эгалласа, корхона миқёсида сифат тизими ҳам шу каби аҳамиятга эгадир.

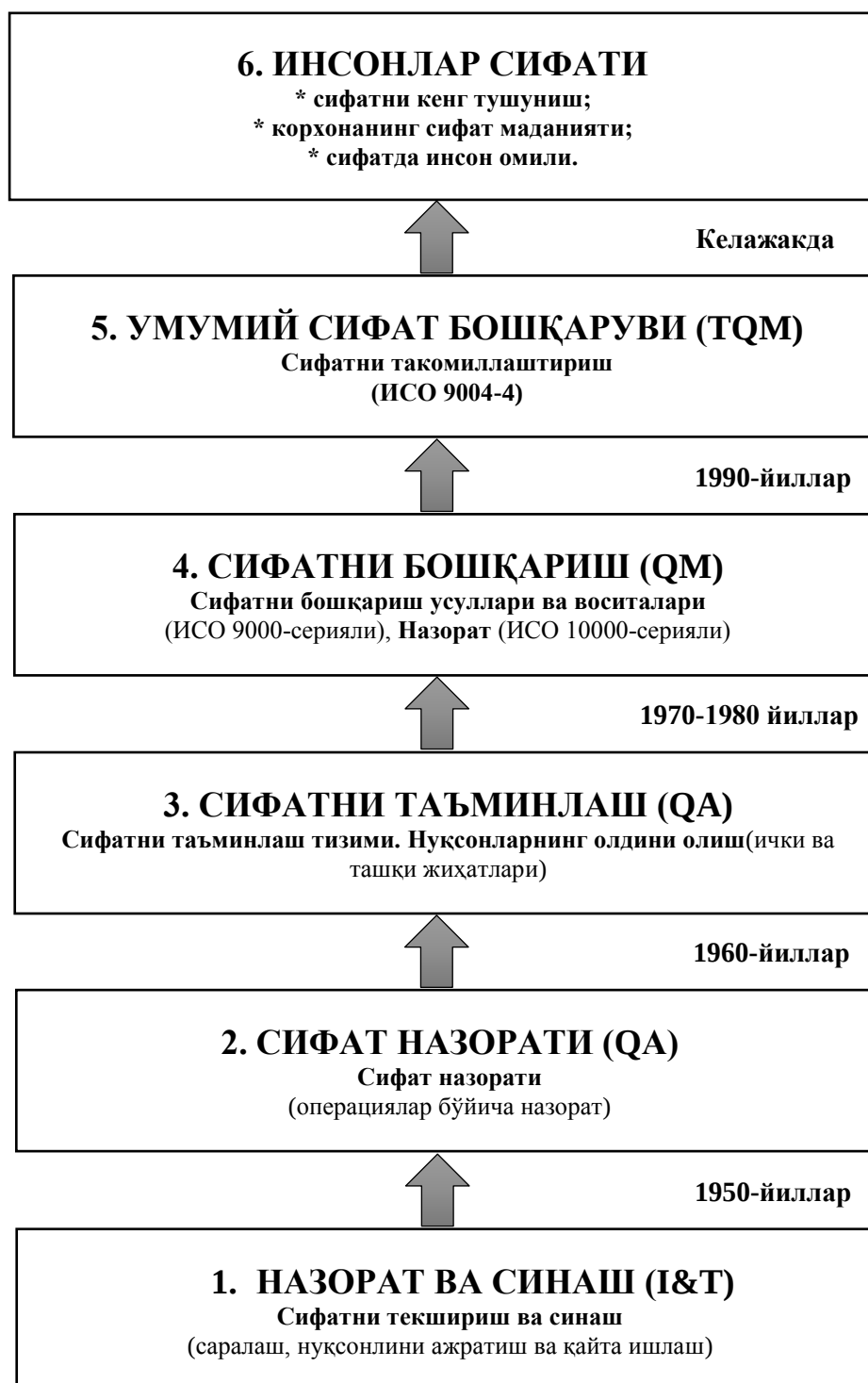
Замонавий сифат фалсафасининг шаклланишида америкалик олим Э.Деминг томонидан 1950 йилда илгари сурилган сифат менежменти дастури асос бўлиб, шу кунгача кенг миқёсда жорий этилиб келинмоқда. [11]

Жаҳонда сифатни бошқариш усуллари ва ёндашувларининг ривожланиш кетма-кетлиги (эволюцияси) қуйидагича келтирилган.

Сифат соҳасидаги фикрлаш эволюциясининг тақдим этилган ҳолатини Сифатни бошқариш деб аташ қабул қилинган фаолиятнинг узлуксиз такомиллашиб ва мураккаблашиб борганлигини тасдиқлайди.

Сифатни бошқаришнинг ҳар бир кейинги босқичининг мазмуни ўзига сифат назариясининг янги ишланмаларини сингдириб олади ва

истеъмолчиларнинг талабларига жавоб берадиган, уларнинг тобора ошиб бораётган талабларини қондирадиган бўлиб боради.



2.3.2-расм. Сифат ривожланишининг кетма-кетлиги (эволюцияси).

Илмий-техник тараққиёти ривожланишининг ҳозирги босқичида маҳсулот сифати миллий иқтисодиётни ривожлантиришнинг асосий муаммолари қаторига киритилади.

2-боб бўйича хулоса.

Корхонада жорий этилган сифатни бошқариш тизимининг ташкилий тузилмаси горизонтал ва вертикал жараёнларни турли даражада қамраб олган бўлиши лозим. Умуман олганда, ҳозирги XXI аср—“Сифат асри”да давлатлар ва минтақалараро иқтисодий глобаллашув ва интеграция жараёнлари қанчалик шиддат билан ривожланиб бораётган бўлса, сифатга талаб ва эҳтиёжлар ҳам шунга мос равишда ўсиб бормоқда.[10]

Ривожланган давлатлар билан бир қаторда республикамизда ҳам ҳозирга келиб, йирик ишлаб чиқариш корхоналари, кичик, ўрта ва хусусий тадбиркорлик субъектлари, шу билан бирга истеъмолчилар ҳам сифат масалалари ва у билан боғлиқ муаммоларнинг ҳаётий ва иқтисодий жиҳатларини, сифатнинг ишлаб чиқариш харажатларини мунтазам пасайтириш ва меҳнат унумдорлигини оширишдаги аҳамиятини чуқурроқ, мукамалроқ тушунилмоқда.

3-БОБ. АВТОМОБИЛЬ ТРАНСПОРТИ КОРХОНАЛАРИДА СИФАТ БОШҚАРУВИНИ ТАКОМИЛЛАШТИРИШ ИСТИҚБОЛЛАРИ

3.1. Сифат бошқаруви тизимини халқаро стандартлар талаблари асосида ташкил этиш бўйича илғор хорижий тажрибалар

Халқаро ҳамжамият томонидан маҳсулот сифатига қўйиладиган техник талабларни меъёрлашга ягона ёндашув ишлаб чиқилган.

Жаҳоннинг турли минтақаларида метрология, стандартлаштириш ва сертификатлашнинг қонуний асосларини кўриб чиқамиз (саноати ривожланган давлатлар мисолида).

3.1.1-жадвал

Жаҳоннинг турли минтақаларида метрология, стандартлаштириш ва сертификатлашнинг қонуний асослари.

К/к №	Мамлакатлар (Регион)	Метрология тўғрисида Қонун	Стандартлаштириш тўғрисида Қонун	Сертификатлаш тўғрисида Қонун
1.	Америка (АҚШ мисолида)	Метрологик тизим тўғрисида (1986 й.)	Каталоглаштириш ва стандартлаштириш тўғрисида (1954 й.)	Истеъмол товарларининг хавфсизлиги тўғрисида (1972 й.)
2.	Европа (Германия мисолида)	Ўлчов ишлари тўғрисида (1985 й.); Ўлчов бирликлари ва текширишлар тўғрисида (1985 й.)	DIN-Deutsches Institut für Normung / Германия стандартлаштириш институти ва федерал ҳукумат тўғрисида битим (1979 й.)	Техник воситаларнинг хавфсизлигини таъминлаш тўғрисида (1968 й.); Атроф мухитни имуҳофазалаш тўғрисида (1974 й.); Озиқ-овқат

				маҳсулотлари ва оммавий истеъмол товарлари тўғрисида (1974 й.)
3.	Осиё (Япония мисолида)	Ўлчовлар тўғрисида (1985 й.)	Саноат стандартлаштирилиш и (1949 й.), тузатишлар-(1980 й)	Истеъмол товарларининг хавфсизлиги тўғрисида (1972 й.)
4.	Ўрта Осиё (Ўзбекистон мисолида)	Метрология тўғрисида (1993 й.)	Стандартлаштириш тўғрисида (1993 й.)	Маҳсулот ва хизматни сертификатлаш тўғрисида (1993 й.)

Сифат соҳасидаги фикрлаш эволюциясининг тақдим этилган ҳолатини Сифатни бошқариш деб аташ қабул қилинган фаолиятнинг узлуксиз такомиллашиб ва мураккаблашиб борганлигини тасдиқлайди. [10]

Сифатни бошқаришнинг ҳар бир кейинги босқичининг мазмуни ўзига сифат назариясининг янги ишланмаларини сингдириб олади ва истеъмолчиларнинг талабларига жавоб берадиган, уларнинг тобора ошиб бораётган талабларини қондирадиган бўлиб боради.

Жаҳоннинг барча саноати ривожланган мамлакатларда маҳсулот сифатини, жаҳон бозорларида унинг рақобатбардошлигини ошириш муаммоларини ҳал қилиш йўлларини фаол излаш ишларини олиб борилмоқда.

Жаҳоннинг учта етакчи минтақаси: АҚШ, Европа ва Япония мисолида сифатни бошқаришнинг ривожлантириш тарихини кўриб чиқамиз.

Америка Қўшма Штатларида саноат инқилоби ҳунармандчиликка чек қўяди. Чунки, ҳунарманд ишлаб чиқариш жараёнини бошидан охиригача ўзи назорат қилар эди. Унинг ўзи сифат бўйича инспектор, ўзи ҳом ашё сотиб олувчи, сотувчи ва бошқарувчи вазифасини бажарарди. Иш унинг учун

фахрланиш манбаи эди ва, бундан ташқари, у якуний маҳсулотни ҳам назорат қила оларди.

XIX асрда маҳсулотларни сериялаб ишлаб чиқаришга ўтиш натижасида ишчиларнинг янги типи талаб этила бошланди. Фабрикалар учун оддий такрорланадиган операцияларни маълум кетма-кетликда бажаришга рози бўладиган ишчилар зарур эди. Бундай ишчилардан юқори даражадаги тайёргарлик ва касбий малака талаб этилмасди. [16]

Бошқарув ишининг стили шунга асосланган эди, яъни ишчи ҳеч қандай малакага эга бўлмаган, ҳеч қандай муомалага интилмаган ва меҳнатдан манфаатдор бўлмаган. Мана шунинг учун ҳам ишчилар ва раҳбар ходимлар ўртасида душманларча муносабатлар юзага келаверар эди. Ишчи унга буюриладиган ва айтиладиган ишларни бажарар эди холос. Агар у ёмон ишчи бўлса, у ишдан бўшатилар эди, вассалом.

Америкада бу тизим яхши ишларди, чунки у кам харажат билан кўп товар ишлаб чиқариш имконини берарди. Иккинчи жаҳон урушидан кейин, жуда улкан саноат салоҳияти йўқ қилингандан сўнг барча мамлакатларда кенг истеъмол молларининг ўткир танқислиги юз берди. АҚШ ҳудудида бомбалар тушмаган ва ер усти жанглари майдони бўлмаган. АҚШ саноати собиқ солдатларнинг уйларига қайтиши натижасида бутун жаҳонда юзага келган ва ортиб бораётган эҳтиёжларни қондириш учун тезда ва чекланмаган миқдорларда совиткичлар, телевизорлар, автомобиллар ва радиоприёмниклар ишлаб чиқара бошлади.

Бироқ, 40-50-йилларда Америкада ишлаб чиқарилган товарларнинг аксаритини сифати паст эди. Чунки, улар фақат ишлаб чиқариш ҳажмини ошириш ҳақидагина ўйлашарди. АҚШ саноати учун сифатнинг пастлиги оқибатида юзага келган жуда катта харажатлар жиддий муаммоларга олиб келди. Оддий америка корхонасида жорий харажатларнинг 20-25% маҳсулот нуқсонини аниқлаш ва бартараф этишга тўғри келарди.

АҚШнинг кўплаб мутахассислари паст сифатли маҳсулотларни меҳнат унумдорлиги ва ишлаб чиқарилган маҳсулотларнинг рақобатбардошлиги ўсиши йўлидаги энг катта тўсиқ деб ҳисоблардилар.

Америка саноати олдида фақат 2 та йўл турар эди, бу ҳам бўлса – ишлаб чиқарилаётган маҳсулотларнинг сифат даражасини ошириш ёки муваффақиятсизликка юз тутиш эди.

АҚШда сифат муаммоси ечимини турли протекционистик чоралар ёрдамида: америка маҳсулотини рақобатчиларнинг маҳсулотидан химоя қиладиган тарифлар, квоталар, божларда топишга ҳаракат қилинди.

Маҳсулот сифатини ошириш масаласи иккинчи планга суриб қўйилди. АҚШ маъмурияти америкалик тадбиркорларнинг талаби билан автомобил, мотоцикл, маиший техника ишлаб чиқарувчиларни муҳофаза қилиш учун бир қатор протекционистик чораларни қабул қилди. Хатто маҳсулот сифати асосий мақсад деб ҳисоблайдиган бир қатор етакчи компаниялар ҳам сифатни истеъмолчиларнинг эҳтиёжларини қондириш учун эмас, балки ишлаб чиқариш харажатларини камайтириш воситаси сифатида қарашарди. Шу билан бирга АҚШнинг ақл-идрок билан ўйлайдиган фирма бошқарувчилари америка товарларининг сифатини ошириш зарурлигини тушуниб етдилар. [15]

Улар, асосан қуйидаги муаммоларни ечимини топишга эътибор қаратишга қарор қилдилар:

1. Ишчиларни рағбатлантириш;
2. Сифат тўғараклари;
3. Назоратнинг статистик усуллари;
4. Хизматчилар ва бошқарувчиларнинг онглилигини ошириш;
5. Сифатга харажатларни ҳисобга олиш;
6. Сифатни ошириш дастурлари;
7. Моддий рағбатлантириш.

АҚШда 80-йилларнинг бошида сифатни бошқариш сифатни режалаштиришдан иборат бўлиб, бу сифат хизматининг асосий вазифаси деб

хисоблан бошланди. Бунда ишлаб чиқариш ичидаги истеъмолчиларга етарлича эътибор берилмас – сифатни ошириш режалари фирма ичидаги эҳтиёжларни ҳисобга олмасдан ишлаб чиқилвр эди.[10]

Сифатни бундай бошқариш жараёни режаларни эмас, балки муаммоларни келтириб чиқара бошлади.

80-йиллар учун бевосита иш жойларининг ўзида ишчиларни ҳам сифатини ошириш, ҳам нуксонларни аниқлаш усулларига ўргатиш бўйича оммавий компаниялар характерли бўлди. Хом ашё етказиб берувчилар ҳам ўз ходимларини сифатга ўргатишга уруна бошлашди.

Айни шу даврда АҚШда Э. Демингнинг иккита “Сифат, иш унуми ва рақобатбардошлик” ва “Инқироздан чиқиш” китоби нашр этилади. Бу китобларда Э. Демингнинг сифат фалсафаси, Умумий сифат бошқаруви (Total quality management) учун асос бўладиган – “14 тамойили” баён этилган эди.

АҚШда сифат соҳасидаги инқилобнинг моҳияти буюртмачи (истеъмолчи)ларнинг талабларини қондириш ҳисобланади. Конвейерда турган ҳар бир ишчи ўзидан олдинги ишчи маҳсулотнинг истеъмолчиси ҳисобланар, шунинг учун ҳам ҳар бир ишчининг вазифаси ишининг сифати ундан кейинги ишчини қониқтиришидан иборат бўлган.

Европа сифатни бошқариш тажрибаси. Агар Европа ва АҚШда кўп йиллар мобайнида сифатни ошириш дастурлари амалга оширилаётган, сифат масалаларида фаол сиёсат олиб борилаётган, узоқ муддатли сифатни режалаштириш амалга оширилаётган бўлса? Европада баъзи бир истисноларни ҳисобга олмаганда сифатни бошқариш, аслини олганда сифатни назорат қилишдан иборат бўлиб келмоқда.

1980йиллар мобайнида Европада ҳамма жойда маҳсулот ва хизматларни юқори сифатли бўлишига, шунингдек сифатни таъминлашнинг ўзини такомиллаштиришга ҳаракат қилинаётганлиги кузатилди. ИСО 9000 – серияли стандартлар асосидаги сифат тизимлари кенг жорий этилди.

Бу умумий сифат масалалари бўйича анча изчил позицияларга, анча ишончли маҳсулотлар етказиб берилишига ва сифатнинг анча барқарор даражасига олиб келди.

Бу фаолиятда минтақа миқёсида мувофиқлаштириш ишларини амалга оширадиган махсус уюшма ва ташкилотлар муҳим ўрин эгаллади. 1993йил 1-январда эълон қилинган очик умумевропа бозорига ўтиш учун ягона стандартлар, технологик регламентларга ягона ёндошувлар ишлаб чиқилди, ИСО 9000 – серияли стандартлар асосида яратилган сифат тизимига миллий стандартлар уйғунлаштирилди, уларнинг европача аналоглари – 29000 – серияли ЕН стандартлари амалиётга жорий этилди.

Сифат тиимларининг бу стандартларга мувофиқлигини сертификатлашга, 45000 – серияли ЕН стандартлари талабларига мувофиқ равишда сертификатлаш бўйича нуфузли Европа органини ташкил этишга ката аҳамият берилди. Бу стандартлар юқори сифатнинг кафолат бўлиши, миллионлаб истеъмолчиларни паст сортли маҳсулотлардан ҳимоя қилиш, ишлаб чиқарувчиларни сифат соҳасида янги ютуқларга рағбатлантириши зарур эди.

Европа бозорининг меъёрида ишлаши учун етказиб бериладиган маҳсулот мустақил ташкилот томонидан сертификатланадиган бўлиши зарур.

Маҳсулотни сертификатлашдан ташқари маҳсулот сифатини баҳолаш ва назорат қилишни амалга оширадиган синов лабораториялари ва ҳодимлар аккредитация қилинадилар. Улар фаолиятининг муҳим жиҳати – истеъмолчилар талабларининг қондирилишини назорат қилиш ва маҳсулот ишлаб чиқарувчи ҳамда етказиб берувчилар ўртасида юзга келадиган низоларни ҳал қилиш.[10]

Фирмалар маҳсулот сифатини ошириш соҳасида янда жадал сиёсат ўтказадилар, жараёнлар эса янда қаттиқ назорат қилиниб борилади. Сифат – Европа мамлакатлари рақобатбардошлигини таъминлаш омили бўлиб қолган.

Бундай стратегияни амалга ошириш учун қуйидагилар талаб этилади:

1. Ягона қонунний талаблар (директивалар);

2. Ягона стандартлар;

3. Фирма бозор талабларига мослигига ишонч ҳосил қилиш учун текширишнинг ягона жараёнлари.

1985-йилда стандартларни уйғунлаштиришнинг янги концепцияси қабул қилинади, ҳавфсизлик ва ишончлилиқни таъминлаш бўйича талаблар киритилди, лекин бу талаблар тавсия характерига эга эди. Шу билан бирга ягона талабларни таъминлаш ката аҳамиятга эга эди.

Шунинг учун ҳам Европада ИСО 9000 ва ЕН 29000 – асосий стандартларига мувофиқ иш юритиладиган бўлди. Маҳсулотларни ЕС (Европа Стандарти) белгиси билан маркалаш жорий этилди.

Синовлар ва сертификатлаш бўйича Европа мувофиқлаштириш кенгаши ва сифат тизимларини баҳолаш ва сертификатлаш бўйича Европа комитети тузилди. Комитет таркибига Австрия, Бельгия, Буюк Британия, Германия, Голландия, Греция, Дания, Ирландия, Испания, Италия, Норвегия, Португалия, Финляндия, Франция, Швейцария ва Швециянинг сертификатлаш органлари киритилди.

Олиб бориладиган ишнинг асосий вазифаси – ягона Европа бозорининг миллионлаб истеъмолчилари эҳтиёжларини энг кам харажатлар билан тўлалигича қондириш.

Европа бозори, унга қўшилиш ниятида бўлган бошқа мамлакатларнинг фирмалари олдида жиддий вазифаларни қўяди.

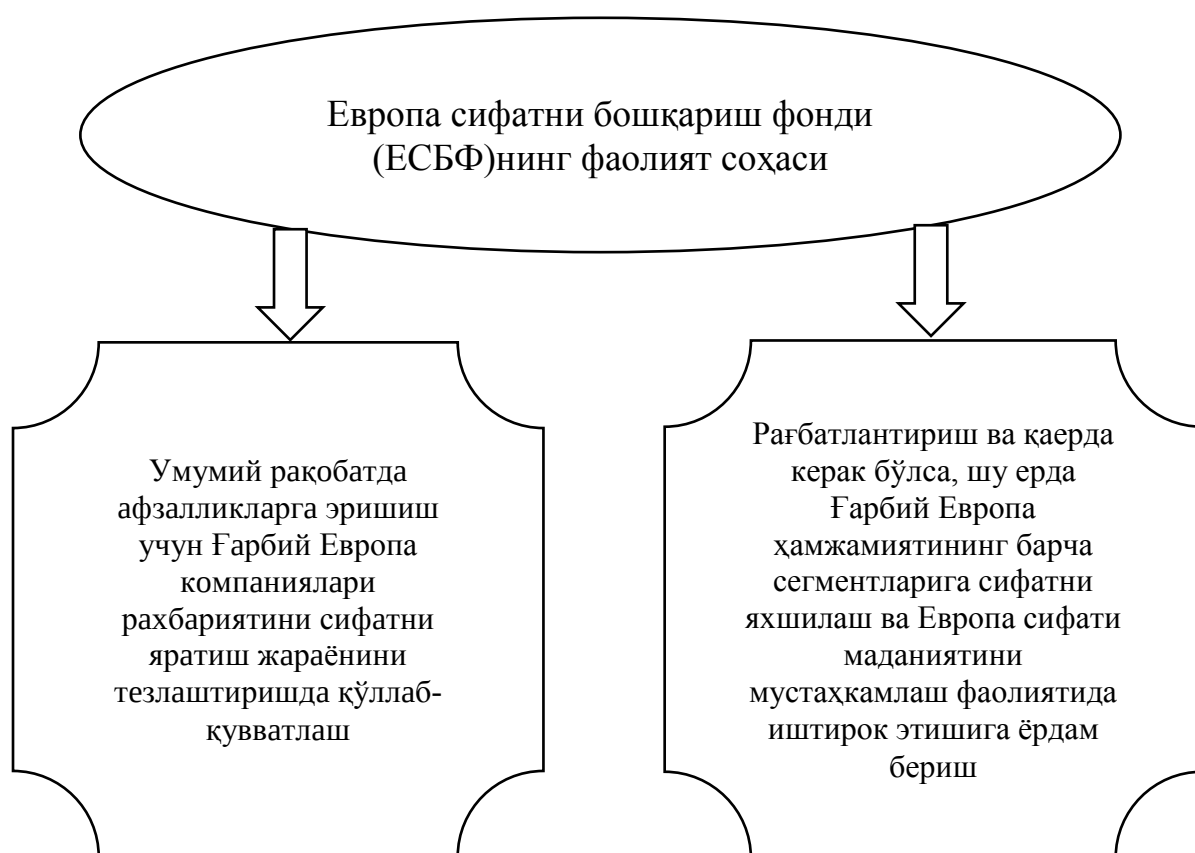
Рақобат курашига бардош бериш учун Европанинг энг йирик фирмалари маҳсулот сифатини бошқаришнинг илғор шакллари ва усулларини жорий этиш маҳсулотнинг барқарор сифатини кафолатлайди деб ҳисоблайдилар. Бу эса, маълумки, ўз ичига барқарор технология, ускуна ва жиҳозларнинг технологик аниқлигини таъминлашнинг тегишли тизими, маҳсулотни синаш ва назорат қилишнинг метрологик воситалари, кадрлар тайёрлашнинг самарали тизимини ўз ичига олади.

1988йил сентябрда Ғарбий Европадаги 14 та йирик фирманинг президентлари Европа сифатни бошқариш фонди (ЕСБФ) ни тузиш тўғрисидаги битимни имзоладилар.

Европа сифатни бошқариш фонди (ЕСБФ)нинг фаолият соҳаси куйидагилардан иборат:

1. Умумий рақобатда афзалликларга эришиш учун Ғарбий Европа компаниялари раҳбариятини сифатни яратиш жараёни тезлаштиришда қўллаб-қувватлаш;

2. Рағбатлантириш ва қаерда керак бўлса, шу ерда Ғарбий Европахам жамиятининг барча сегментларига сифатни яхшилаш ва Европасифати маданиятини мустаҳкамлаш фаолиятида иштирок этишига ёрдам бериш.



3.1.1-расм. Европа сифатни бошқариш фонди (ЕСБФ)нинг фаолият соҳаси.

Европа сифатни бошқариш фонди (ЕСБФ) сифат бўйича Европаташкilotи (СЕТ) билан ҳамкорликда Сифат бўйича Европа мукофотини таъсис этди ва 1992-йилдан бошлаб у энг яхши деб топилган фирмаларга бериб келинмоқда.

Сифат муаммоларини ҳал қилишга Европача ёндашишнинг ўзига ҳос хусусиятлари қуйидагилардан иборат:

- Сифатни баҳолаш ва тасдиқлаш билан боғлиқ барча ишларни ўтказиш учун қонуний асос;
- Миллий стандартлар, сертификатлаш қоидалари, процедуралари талабларини уйғунлаштириш;
- Маҳсулот ва сифат тизимини сертификатлаш, лабораторияларини аккредитациялаш, сифат бўйича мутахассиларни рўйхатга олиш ишларини ўтказишга ваколатли миллий ташкилотларнинг минтақавий тузилмасини ва тармоғини яратиш. [10]

Сифатга Ғарб (АҚШ ва Европа) ва Шарқ (Япония) ёндашувларининг қиёси 3.1.2-жадвалда келтирилган

3.1.2- жадвал

Сифатга ёндашувларнинг қиёси

Ғарбий ёндашув (АҚШ, Европа)	Шарқий ёндашув (Япония)
Сифат нархларининг паст даражасига асосланади	Сифат нуқсонларининг паст даражасига асосланади
Биринчи мақсад – фойда Сифат тасодифий - категория	Биринчи мақсад – сифат, фойданинг ўзи келади
Харидорлар сифат масалалари бўйича етказиб берувчининг розилигини сўрашлари керак	Сифат масалалари бўйича харидорларнинг талаблари билан келишиш
Сифат хусусида умумий ғоя	Хар бир предметга қатъий сифат сиёсати

Япония сифатни бошқариш тажрибаси. Япония тажрибаси ишлаб чиқариладиган маҳсулотлар сифатини ошириш ҳеч қачон тугамайдиган иш эканлигини ишонарли тарзда кўрсатиб берди.

1945йилда Япония харобалар ичида қолиб кетган эди; унинг саноат корхоналари буткул вайронагаайланган эди. Қуйида келтириладиган қиёслаш ўша вақтдаги япон техникасининг қанчалик қолоқлиги тўғрисида тасаввур қилиш имконини беради.

Японияда ишлаб чиқариладиган ва замонавий радиотехникада каттааҳамиятга эга бўлган кучайтиргичлар учун паст частотали трансформаторнинг оғирлиги 250 г.ни ташкил этарди, ваҳоланки АҚШда конструкция қилинган айни шундай трансформаторнинг оғирлиги бор-йўғи 30 г га тенг эди. Сувга ботирилган япон трансформатори 15 дақиқа ичида ишдан чиқар, АҚШ трансформатори эса буткул герметик ва унга сув ўтмасди. [10]

Лекин 40-йилларнинг охирига 50-йилларнинг бошида япон мутахассислари сифатни бошқариш соҳасида америкалик олимлар Э. Деминг ва Ж.Журандан таълим олиб, ўз билимларини Япония саноатида муваффақиятли бошладилар.

Япония саноатида сифат даражасини ошириш учун маҳсулотни лойиҳалаш, ишлаб чиқариш, таҳлил қилиш, сотиш ва унинг натижасида келиб чиқадиган ўзгаришлар билан боғлиқ Э.Демингнинг ПДСА “Plan” (режалаштириш) – Do (бажариш) – Check (назорат) – Action (тузатиш) цикли Япония ишлаб–чиқариш жараёнига кенг жорий этилди. Технологик жараёнларни бошқариш учун назорат карталаридан фаол фойдаланиш бошланди.

Япониянинг илғор фирмаларида сифатни тизимли бошқариш тамойили ва комплекс ёндашув тўла ва изчиллик билан жорий этилди.

Бундай фирмаларнинг тажрибаси АҚШ ва Ғарбий Европа мамлакатларида диққат билан ўрганилиб, ўзлаштирилиб келинмоқда.

Сифатни бошқаришни японча ёндашув бир қатор фарқли белгиларга эга деб ҳисобланади, лекин қиёсий таҳлиллар шуни кўрсатадики, назарий қоидалар универсал характерга эга ва бу маънода интернационалдир. У концепциялар амалда анча тўла ва тўғри амалга оширилаётган илғор хорижий фирмаларнинг сифатни бошқариш тизими ўз характерига кўра ўхшаш, жорий этиш ва ривожлантириш механизмлари ҳам моҳияти жиҳатидан универсалдир.

Сифатни бошқаришга японча ёндашувнинг ўзига хос элементлари қуйидагилардан иборат:

1. Барча бўлинмаларда меҳнат жараёнлари ва натижалари доимий такомиллаштириб бориш;
2. Маҳсулот сифатини эмас, жараёнлар сифатини назорат қилиш;
3. Нуқсонларга йўл қўйиш имкониятининг олдини олиш;
4. Юзага келадиган муаммоларни юқорилаб борувчи оқим, яъни кейинги операциядан олдинги операциягача тамойили бўйича жиддий тадқиқ этиш ва таҳлил қилиш;
5. “Сенинг истеъмолчинг – кейинги ишлаб чиқариш операциясининг бажарувчиси” тамойилини сингдириш;
6. Меҳнат натижаларининг сифати учун масъулиятни бевосита бажарувчи зиммасига тўла юклатиш;
7. Инсон омилидан фаол фойдаланиш, ишчи ва хизматчиларнинг салоҳиятини ривожлантириш, “рисоладагидек одамга ёмон ишлаш - уят” ақидасини сингдириш.

“Япон мўжизаси”нинг асосий концепцияси – мукамал технология, бу унинг ишлаб чиқариш, бошқариш ёки хизмат кўрсатиш технологияси бўлишидан қатъий назар. [10]

Фирмаларда ҳисоблаш ва микропроцессор техникаси, энг янги материаллар, лойиҳалашнинг автоматлаштирилган тизими кенг жорий этилади, бутунлай компьютерлаштирилган статистик усуллар кенг қўлланилади.

Кейинги йилларда сифатни бошқариш тизимларини ишлаб чиқишнинг ўзига хос хусусиятлари шундан иборатки, унинг таркибига истеъмолчи билан алоқа тизими ва етказиб берувчи билан алоқа тизими ҳам киритилмоқда.

Сифатни янада ошириш муаммосини ҳал қилиш йўллари фирмалар раҳбарлари фақат етказиб берувчилар билан ҳамкорликда, ишлаб чиқарувчилар ва истеъмолчиларнинг ўзаро ишончида кўрадилар. Улар, энг асосийси, талаб даражасида бўлмаган сифатни албатта, у қаерда – етказиб берувчида ёки истеъмолчида аниқланишдан қатъий назар, аниқлаш ва имкон қадар қисқа муддатларда аниқланган сабабларни бартараф этиш бўйича ҳамкорликдаги тадбирларни амалга ошириш деб ҳисоблайдилар. [10]

Буюртмачи билан узоқ муддатли асосда ишлайдиган ўзининг субпудрат тармоғини мақсадли яратиш амалиёти диққатга сазовор. Япония фирмалари ҳатто эркин рақобат шароитларида ҳам бундай тамойил Ғарбда ҳар йили ўтказиладиган субпудратлар танловига нисбатан анча самарали эканлигини исботлаб берадилар.

Етказиб берувчиларнинг ўз тармоғини яратиш буюртмачи зиммасига жиддий мажбуриятларни юклайди. Бу мажбуриятлар субпудрат корхоналарида сифатни таъминлашнинг таъсирчан кичик тизимларини ташкил қилиш, уларга маҳсулот сифатини назорат қилишни йўлга қўйиш, ишлаб чиқариш қувватларини модернизациялашда молиявий, техник ва ташкилий ёрдам кўрсатиш билан боғлиқ. Бунинг учун етказиб берувчиларда маҳсулот сифати соҳасидаги ишларнинг ҳолати, уларнинг ишлаб чиқариш имкониятлари, кадрлар тайёрлаш ва ўқитиш, етказиб бериладиган маҳсулот сифатини таъминлайдиган бошқа тадбирларнинг ишлаб чиқиши ва амалга

оширилишини ўрганишни кўзда тутадиган махсус дастурлар ишлаб чиқилади.

Етказиб берувчилар билан маҳсулот сифатини ошириш йўлларини излашга асосланган ишончли муносабатлар ўрнатилганда Японияда тарқалган ишонч тизимига ўтиш таъминланади. Бу ишонч тизими етказиб берувчи фирмалардан олинадиган материал ва деталларнинг кириш назоратини ўтказиш учун зарур вақт ва маблағларни анчагина иқтисод қилиш имконини беради.

Япон мутахассислари ишни мажбуриятлар ва жавобгарликлар мантиғини ҳимоя қилишдан эмас, балки фактлардан ва уларни таҳлил қилишдан бошлаш керак деб ҳисоблайдилар. Ҳаракатларни биргаликда амалга ошириш ва биргаликда қарорлар қабул қилиши зарур.

Сифат бўйича ишларнинг муваффақиятли бориши учун ходимларни тайёрлаш ва ўқитиш муҳим аҳамият касб этади.

Бир неча марта такидланганидек, ўқитиш жараёнини юқори бошқарув бўғинидан бошлаш керак. Буни жалб этиладиган сифат бўйича мутахассис – маслаҳатчиларнинг кучи билан амалга ошириш мақсадга мувофиқ бўлади. Ўқитиш жараёнида бериладиган сифат бўйича фаолият тўғрисидаги умумий маълумотлар аниқ усуллар ва тавсияномалар билан биргаликда берилиши зарур. Ҳар бир фирма учун ўзининг ўқитиш дастурини тузиш яхши натижа беради деб ҳисобланади, бундай дастурда зарур мақсадлар (иш унумини ошириш, нуқсонлар даражасини пасайтириш каби) кўрсатилади. [10]

Сифатни комплекс бажариш концепциясини тарқатиш ва жорий этишда компаниянинг юқори раҳбарияти лидер бўлиши керак. Бу қоида муваффақиятнинг ягона асоси бўлиши керак.

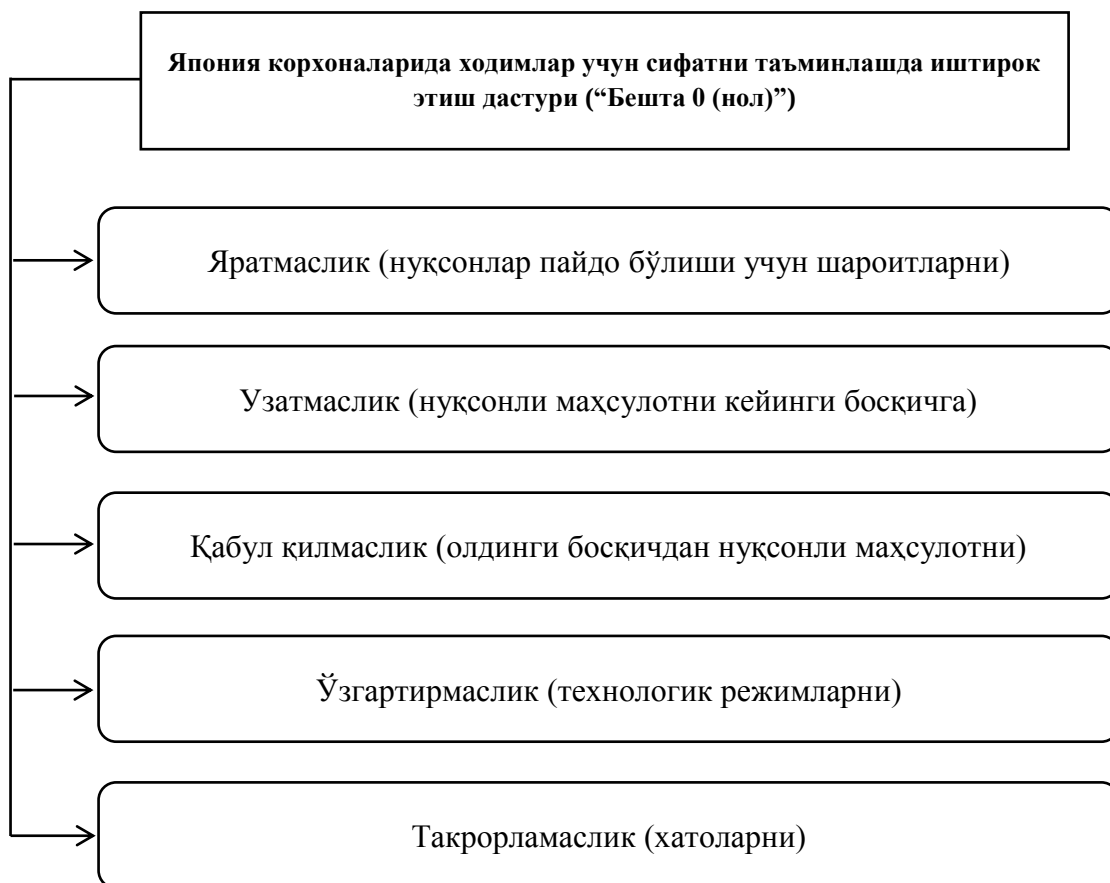
Кейинги йилларда ўқитиш энг замонавий усуллар билан олиб борилмоқда. Шахсий ЭҲМдан фойдаланиб сифатни таъминлаш бўйича амалий ўйинлар ўқув дастури ишлаб чиқилган.

Ишчиларни, одатда, уларнинг бевосита раҳбарлари – усталар, участка бошлиқлари ўқитади. Усталар, участка ва цех бошлиқларини ўқитиш 6 кунлик назарий курс ва 4 ойлик амалий фаолиятдан ташкил топади.

Япония корхоналарида ходимлар учун сифатни таъминлашда иштирок этиш дастури ишлаб чиқилган бўлиб, у “Бешта 0 (нол)” деб аталади.

У қуйидаги қисқа қоидалар шаклида ифодаланган:

- Яратмаслик (нуқсонлар пайдо бўлиши учун шароитларни);
- Узатмаслик (нуқсонли маҳсулотни кейинги босқичга);
- Қабул қилмаслик (олдинги босқичдан нуқсонли маҳсулотни);
- Ўзгартирмаслик (технологик режимларни);
- Такрорламаслик (хатоларни).

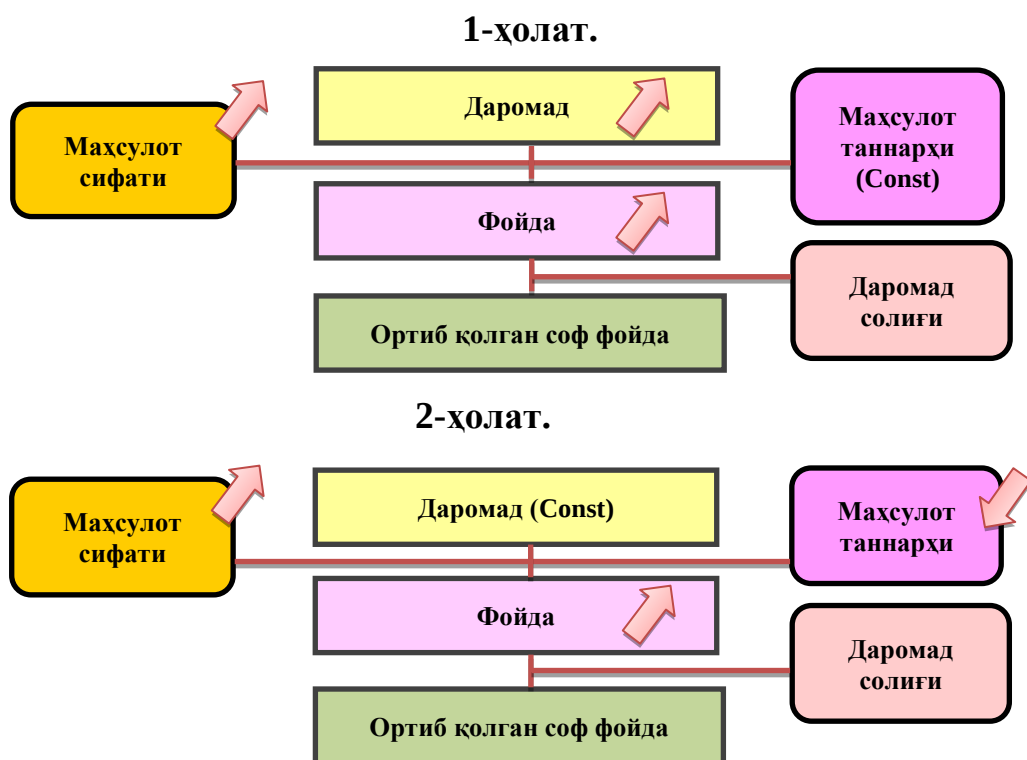


3.1.2-расм. Япония корхоналарида ходимлар учун сифатни таъминлашда иштирок этиш дастури (“Бешта 0 (нол)”).

Бу қоидалар ишлаб чиқариш ва ишлаб чиқаришнинг айна ўзини тайёрлаш босқичлари учун муфассаллаштирилади ва ҳар бир ишчига етказилади. [10]

3.2. Автомобиль транспорти корхоналарида сифат бошқаруви тизимини жорий этиш йўли билан иқтисодий самарадорликни ошириш имкониятлари

Сифатнинг маҳсулот ишлаб чиқарувчи оладиган фойдага таъсирини кўриб чиқсак. Масалан, 40.9001-88 ДСТ (ИСО 9001-87)ни қўллаш бўйича тавсияномалар, унда таннархга ишлаб чиқарувчининг маҳсулотни кафолат муддати даврида ишлатиш харажатлари киритилган ҳамда амортизация ажратмалари қолдиқ фойда ҳисобига ўтказилган.



3.2.1-расм. Маҳсулот тайёрловчи даромадларнинг тақсимланиши.

Бунда иккита ҳолатни кўриб чиқамиз:

1. Таннархни ўзгартирмаган ҳолда маҳсулот сифати (МС)ни яхшилаш ҳисобига – сотишни кенгайтириши ва сотиш ҳажми (СХ)нинг ошиши ҳисобига даромад ва фойданинг ошишига олиб келади:

2. Даромадни ўзгартирмаган ҳолда таннархни пасайтириш ҳисобига фойдани ошириш мумкин. [10]

ИСО 8402 “Сифатни бошқариш ва сифатни таъминлаш – Луғат” халқаро стандартининг 1994-йилги версиясида сифат тўғрисидаги барча эслатиб ўтилган тушунчалар иқтисодий аҳамиятга ега эканлиги таъкидланган. Бу сифатни бошқаришнинг мақсади иқтисодий самарага (фойдага) еришиш эканлигини билдиради, сифатни маъмурий бошқаришда еса иқтисодий омилларга аҳамият бериш зарур.

Ташкилот (фирма)нинг муваффақиятли фаолияти қуйидаги талабларга жавоб берадиган маҳсулот ишлаб чиқариш билан таъминланади:

- Аниқ ифодаланган муайян эҳтиёжларга, қўлланиш соҳаси ёки мақсадларга жавоб бериш;
- Истеъмолчиларнинг талабларини қондириш;
- Қўлланиладиган стандартлар ва техник шартларга мос бўлиш;
- Жамият талабларига жавоб бериш;
- Атроф муҳитни муҳофаза қилиш талабларини ҳисобга олиш;
- Истеъмолчига рақобатбардош нархларда таклиф етилиш;
- Иқтисодий жиҳатдан фойдали ҳидобланиш (фойда келтириш).

Стандартлаштириш бўйича ИСО 9004 – 1 – халқаро стандартининг 1994-йилги версиясида сифатига қўйиладиган талаблар ташкилотда самарали сифат тизимини лойиҳалаш ва амалга ошириш орқали таъминланиши мумкинлиги таъкидланган.

Енди сифат харажатларига тасниф бериб ўтсак.

Бозор муносабатлари хўжалик фаолиятини доимо ҳисобга олиб бориш, таҳлил қилиб туриш ва ҳисоботларнинг халқаро талаблар амалиётига жорий этишни талаб этади. Умуман олганда, бу ахборотни ҳам уни тўплаш характерига кўра, ҳам ундан фойдаланишга кўра ташқи (молиявий) ва ички (бошқарув) ахборотга бўлиш мумкин.

Ички ҳисобга олиш ва таҳлил қилиш бошқарув таҳлили деб аталади; ички ва ташқи ҳисоботлар ўртасидаги фарқ тобора чуқурлашиб бормоқда.

Хар ҳолда бошқарув таҳлили субъектив, махфий, айнан шу, таҳлилий қарорлар қабул қилишни таъминлайди ва у билан юқори даражадаги профессионаллар шуғулланади, лекин бунда турли фирмалар маълумотларини қиёслаш ва умумлаштириш имконияти бўлмайди.

Сифат тизими билан боғлиқ халқаро стандартларда (ИСО 9004–1: 1994-йилги ХС) сифат тизимининг самарадорлигини молиявий (ташқи) нуқтайи назардан баҳолашнинг муҳим аҳамияти қайд этилган. Самарали сифат тизими (ССТ) ташкилотнинг рентабеллигига катта таъсир кўрсатиши мумкин, айниқса хўжалик фаолиятини такомиллаштириш ҳисобига, бу нафақат маҳсулот тайёрлаш харажатлари ва бракнинг пасайишига, балки маҳсулотни ишлатиш ва ундан фойдаланиш харажатларини ҳам қисқаришига олиб келади. Халқаро стандартларни хўжалик ахборотининг бир хиллиги, қиёсланувчанлиги ва умумлаштириш мақсадлари учун сифат тизими доирасида тайёрловчининг фаолияти тўғридаги ташқи (молиявий) ҳисобот учун сифат харажатларини калкуляциялашнинг баъзи усуллари бўйича тавсиялар берилган.

Сифат харажатларини калкуляциялаш усулини батафсил кўриб чиқамиз.

Бу усул сифат харажатларини (СХ) аниқлашга тааллуқли бўлиб, умуман олганда корхона (фирма) фаолияти – ички харажатлар (ИХ) ва таҳсқи харажатлар (ТХ) натижаси ҳисобланадиган харажатларга бўлинади. Корхона фаолияти билан боғлиқ ички харажатларнинг таркибий қисмлари харажатлар калкуляцияси модели ПБН (П – профилактика, Б – баҳолаш, Н - нуқсонлар) асосида таҳлил қилинади. Профилактика ва баҳолаш харажатлари фойда келтирадиган сапитал сарфлаш, нуқсонлар учун сарфланадиган харажатлар эса – зарар ҳисобланади. Қуйидагилар харажатларнинг таркибига киради:

❖ Профилактика: нуқсонларнинг олдини олишга йўналтирилган фаолият (масалан, ҳодимларни ўқитиш, ишлаб чиқаришни метрологик таъминлаш ва б...);

❖ Баҳолаш: сифатга қўйиладиган талабларнинг бажарилишини баҳолаш учун синовлар назорати ва текшириш;

❖ Ички харажатлар (ИХ), улар маҳсулот сифат талабларига жавоб бермаслиги натижасида уни етказиб беришгача юзага келадиган нуқсонларнинг оқибати ҳисобланади (масалан, такрорий хизмат кўрсатиш, қайта ишлаш, такрорий синовлар, брак);

❖ Ташқи харажатлар (ТХ), нуқсонларнинг оқибати ҳисобланади.

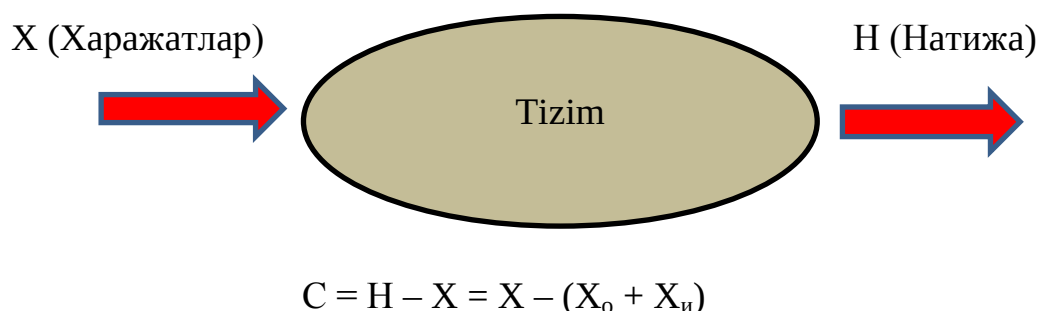
Сифатнинг пастлиги натижасида йўқотишларни аниқлаш усули.

Бу ёндашувда асосий эътибор сифат пастлиги оқибатида юзага келадиган ички ва ташқи йўқотишларга ҳамда моддий ва номоддий йўқотишларни аниқлашга қаратилади.

Ташқи номоддий йўқотишларга истеъмолчиларнинг талаблари қондирилмаганлиг сабабли келажакда сотиш ҳажмининг қисқариши мисол бўлади.

Ички номоддий йўқотишлар қайта ишлашлар, қониқарсиз эргономика, фойдаланилмаган имкониятлар самарали меҳнат унумдорлиги пасайишининг натижаси ҳисобланади. Моддий зарарлар нуқсонлар оқибати ҳисобланадиган ички ва ташқи харажатлардан иборат бўлади.

Илимий – техника тараққиёти тадбирларининг самарадорлигини баҳолаш бўйича амалдаги тавсияномаларда самарадорлик тизимининг иқтисодий фаолият натижаси (Н) ва бу натижани олиш (ХО) ва ундан самарали фойдаланиш ёки ишлатиш (Хи) харажатлари (Х) ўртасидаги фарққа тенг бўлган иқтисодий самара (С) ҳосил қилиш қобилиятининг тавсифи сифатида қабул қилинади.



3.2.2-расм. Илимий–техника тараққиёти тадбирларининг самарадорлигини баҳолаш.

Харажатларнинг ошиши маҳсулотнинг сотиш баҳосини ошишига олиб келади. Маҳсулотни истеъмолчи анча юқори баҳоларда сотиб олиниши учун маҳсулот такомиллаштирилиши, яъни маҳсулот сифатининг яхшиланиши истеъмолчининг иқтисодий самарадорлиги ортишига олиб келади.

Рақобатбардошлик ва сифат:

Кейинги йиллар сифат муаммоларига эътиборнинг жуда юқори даражада ошганлиги билан ажралиб туради.

Жаҳон тажрибаси шуни кўрсатадики, Япония, Жанубий Корея ва Хитой каби мамлакатлардаги илмий-техника тараққиёти уларга ўз экспорт салоҳиятини кескин ошириш имконини бергани айнан сифатдаги кучли бурилиш билан тушунтирилади.

Товар ва хизматлар экспортини кенгайтирмасдан туриб валюта конвертацияси каби муҳим муаммони ҳал қилиб бўлмайди, бу халқаро савдода кенг иштирок этиш учун тўсиқ ҳисобланади.

Собиқ Иттифоқ таназулга учраган вақтда жаҳонда экспорт ҳажми бўйича АҚШ, Япония, Буюк Британия, ГФР, Франция ва Италиядан кейин 7-ўринни эгаллар эди. Лекин экспортнинг структураси жаҳон иқтисодий ва илмий-техник талабларига мувофиқ эмас эди.

Экспортнинг тахминан 50% и ёнилғи-энергетика ресурслари улушига тўғри келарди, машина, ускуна ва транспорт воситалари улуши 11% ни ташкил этарди, фақат 20 % дан биров ортиғи ривожланган давлатларга тўғри келарди. Ривожланган мамлакатлар экспортида саноат буюмлари устунлик қиларди. Япония учун бу кўрсаткич 97%, АҚШда 65% га тенг бўлса, Собиқ Иттифоқ бу борада ривожланаётган мамлакатлар даражасида эди.

Замонавий жаҳон бозори – бу харидор бозори эканлиги барча саноати ривожланган ва кўплаб саноати ривожланаётган мамлакатлар ҳукуматларини миллий экспортни кенгайтиришга ҳар томонлама кўмаклашишга ундаб келмоқда. Албатта, биринчи навбатда хом-ашёни эмас, балки қўшимча

киймат улуши ката бўлган юқори технологик маҳсулотни экспорт қилиш мақсадга мувофиқ, лекин, афсуски, кўплаб мамлакатларда бундай маҳсулотларда бундай аҳсулотлар жуда кам ишлаб чиқарилади. Бошқарувни ривожлантириш халқаро институте томонидан ўтказилган тадқиқотлар асосида бутун жаҳон иқтисодий форумида тақдим этилган “Бутунжаҳон рақобатбардошлилик” (“WORLD COMPETITIVENESS”) рейтинги буни тасдиқлайди.

Рақобатбардошлик тушунчасини кўриб чиқамиз. Бу жуда муҳим мезон бўлиб, фирманинг бозор шароитларида мавжуд бўла олиш имкониятларини тавсифлайди.

Умуман олганда рақобат деганда қуйидагилар тушунилади:

1. Бозор механизми элементи;
2. Бозор субъектларининг ўзаро алоқа шакли;
3. Алоҳида Товар ишлаб чиқарувчиларнинг бозор ёки фойда улуши, буюртма олиш учун иқтисодий рақобати;
4. Жамоат ишлаб чиқариши пропорцияларини бошқариш механизми.

Рақобатбардошлик кўрсаткичлари, маҳсулот сифати характеристикаларини нисбий кўрсаткичлари йиғиндисини, бу маҳсулотнинг нисбий истеъмол баҳоси (ИБ) га бўлишдан олинган бўлинма сифатида ифодаланади.

Баъзи иқтисодчилар юқорида келтирилган формулалар учун аниқликлар киритишни таклиф этадилар. Масалан, сифат ва нарх нисбатини квадратли боғлиқлик деб ҳисоблашни ёки қўшиш ўрнига маҳсулот сифати характеристикаларининг кўрсаткичлари ҳосиласини қаул қилишни таклиф этадилар. Бир қатор тадқиқотчилар сифат характеристикаларининг аҳамиятини истеъмол баҳоси билан тенг ҳисобга оладилар.

Айтилганлардан кўриниб турибдики, рақобатбардошликни ҳисоблашга кўплаб субъектив омиллар киритилган бўлиши мумкин.

Бундан ташқари, улар қаторига квалиметриядан маҳсулот сифатининг комплекс характеристикаларини олиш тамойили киритилган, бунда битта

характеристиканинг қиймати иккинчи характеристика қийматинининг ўрнини босиши мумкин бўлиб қолади ва бу мақсадга мувофиқ эмас.

Етказиб берувчини танлашда омиллarning устуворлиги

к/к	Мамалакат-лар Омиллар	БуюкБритания	ЙИнингбошқа мамлакатлари	Европанингбошқа мамлакатлари	Шимолий Америка мамлакатлари	Бошқа мамлакатлар	Барча сўралганэкспортерлар
1	Сифат	18	15	-	3	3	40
2	Нарх	17	8	2	3	5	35
3	Буюмнинг ноёблиги	6	10	1	3	2	22
4	Дизайн	6	4	-	3	-	13
5	Етказиб беришнинг ишончилиги	8	1	1	1	1	12
6	Экспорт билан алоқалар	14	10	3	3	1	31
7	Сотишдан кейинг хизмат кўрсатиш	9	-	1	1	-	11
8	Товар билан боғлиқ бошқа мулоҳазалар	9	11	1	1	2	24
9	Бошқа мулоҳазалар	8	5	4	8	-	25

Товарнинг баҳоси унинг сифати билан узвий боғлиқ ва унга тўғри мутаносиб. Истеъмолчиларнинг маҳсулот сифати ва баҳосига қизиқишлари доимо қарама-қаршидир.

Маҳсулотнинг рақобатбардошлик даражасини баҳолаш мисоли

(рақамли қийматлар шартли берилган)

МХ меъёрий хужжат МТ маҳсулот тавсифи ИН истеъмол нархи		ИИМ (идеал истеъмол модел)			Киритилган янгилик			Конкурент (рақиб)			Изоҳ*
		Бошланғич қиймат	Оғирлиги (салмоғи)	Ҳисобқиймати	Бошланғич қиймат	Ҳисоб қиймати	Нисбий қиймат	Бошланғич қиймат	Ҳисоб қиймати	Нисбий қиймат	
		Қоникарли			Қоникарли			Қоникарли			
МТ	Тезлик	100	0,7	70	200	140	2,0	75	52,5	0,755	Тўғри мутаносиб
	Ёнилғи сарфи	500	0,3	150	1000	300	0,5	400	120	1,25	Тескари мутаносиб
Σ							2,5			2,0	
ИН (истеъмол нархи)		1000	1,0		500		0,5	500		0,5	
Рб.р.							5,0			4,0	

$$P_6 = \frac{2,5}{0,5} = 5,0 \quad P_p = \frac{2,0}{0,5} = 4,0 \quad P = \frac{R_b}{R_r} = 1,25 > 1$$

Маҳсулот сифати ва истеъмол баҳоси:

- Рақобатнинг муҳим ва асосий, лекин ягона омиллари эмас;
- Бозорга чиқмасдан олдин рақобатбардошлик даражасини баҳолаш билан чекланиб қолиш етарли эмас;
- Бозорда вазиятни шакллантиришга фаол муносабатда бўлиш – ката имиджга эга бўлиш, талаб ва такли ўртасидаги нисбатга таъсир қилиш (харидорларга кредитлар бериш, сотиш тармоқларини ривожлантириш, реклама фаолияти ва б...) керак.

Шу билан бирга маҳсулот сифати энг асосий рақобат ҳосил қилувчи омил эканлигига эътиборни қаратиш лозим.

Бир вақтнинг ўзида сифатни яхшилаш ва истеъмол баҳосини (сотиш баҳоси ва истеъмолчи харажатлари) пасайтиришга “ТҚМ – умумий сифат бошқаруви” сифатида маълум бўлган бошқарув тизимини ташкил этиш орқали эришиш мумкин.

Тамойиллар:

- Ишнинг мақсади – нуқсонлар нол;
- Иш қоидаси – нуқсонларнинг олдини олиш;
- Ўз-ўзини назорат қилишнинг ривожланган тизими – ходимлар ўртасидаги барча ишлаб чиқариш муносабатлари истеъмолчи ва етказиб берувчи ўртасидаги муносабатлари каби бўлади;
- Ходимларни доимий ўқитиш.

TQM жорий этилишидан олдин



TQM жорий этилгандан сўнг



Сифат учун сарфланадиган харажатлар:

1. Ташқи ва ички харажатлар;
2. Баҳоси (нархи) ни белгилаш;
3. Профилактика;
4. Зарур шартлар талабларидан ортиши;
5. Фойдаланилмаган имкониятлар.

3-боб бўйича хулоса.

Сифат характеристикаси кўрсаткичлари ва истеъмол баҳосининг нисбий қийматлари характеристика ва истеъмол баҳосини бапа сифатида қабул қилинган маҳсулотнинг яна шундай кўрсаткичлари билан қиёслашдан олинади. Базавий маҳсулот сифатида маркетингда белгиланадиган маҳсулотнинг идеал истеъмол модели (ИИМ), яъни истеъмолчилар сотиб олишни истаган маҳсулот қабул қилилинади.

Агар истеъмол баҳоси таҳлилдан чиқариладиган бўлса, рақобатбардошликни баҳолаш қиймациз деб аталади.

Сифат бошқаруви тизимини халқаро стандартлар талаблари асосида ташкил этиш бўйича илғор хорижий тажрибаларни умумлаштириш уларни мамлакатимиз корхоналарига татбиқ этиш ўз ижобий самарасини беради деб хулоса қилишга имкон беради.

ХУЛОСА

Автомобиль транспорти корхоналарида сифат менежментини такомиллаштириш мавзусидаги магистрлик диссертациясини тайёрлаш жараёнидаги илмий тадқиқотлар натижасида қуйидаги хулосалар шакллантирилди:

- Сифат ва уни бошқаришни ташкил этишнинг назарий асослари Ф.Тейлор, В. Шухарт, Э.Деминг, Ж. Журан, К. Исикава, А. Фейгенбаум, Ж.Ван Эттингер, Ж. Ситтиг, Г. Тагути каби хорижлик ва М.Шарифхўжаев, М.Икрамов, М.Саидов, Г.Саматов, Н.Равшанов, Т.Қодиров каби мамлакатимиз мутахассисларининг чоп этилган асарларида баён этилган;

- Автомобиль транспорти корхоналарида сифат бошқарувини ташкил этишнинг ташкилий-ҳуқуқий асосларини ўрганган ҳолда, хулоса қилиб айтиш мумкинки, “Стандартлаштириш тўғрисида”ги ва “Маҳсулотлар ва хизматларни сертификатлаштириш тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикасининг қонунлари, Вазирлар Маҳкамасининг “Корхоналарда халқаро стандартларга мувофиқ бўлган сифатни бошқариш тизимларини жорий этиш чора-тадбирлари тўғрисида”ги 2004 йил 22 июлдаги 349-сонли ҳамда “Республика корхоналарида халқаро стандартларга мувофиқ бўлган сифатни бошқариш тизимларини жорий этишни кенгайтиришга доир қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги 2009 йил 19 июндаги 173-сонли қарорлари бу соҳадаги ишларнинг норматив-ҳуқуқий асоси бўлиб хизмат қилмоқда;

- “Самарқандтранс” ОАЖ техник-иқтисодий кўрсаткичларини таҳлил этган ҳолда, хулоса қилиб айтиш мумкинки, шаҳар жамоат транспорти корхоналари ижтимоий аҳамиятга эга бўлган хизматларни тақдим этганлари сабабли, уларнинг фаолиятида ижобий молиявий натижа асосий мақсад сифатида белгиланмайди, молиявий бошқарувнинг асосий мақсади рентабелликни ошириш ва зарарни камайтиришга қаратилади;

- “Самарқандтранс” ОАЖда сифат бошқаруви тизими фаолиятини тадқиқ этиш натижалари шуни кўрсатмоқдаки, соҳада сифатни бошқариш

бўйича ишлар шаклланиш босқичида, келгусида замон талаби даражасига етказиш учун бир қатор тадбирларни амалга ошириш талаб этилади;

- Автомобиль транспорти корхоналарида сифат бошқаруви тизимида фойдаланилаётган замонавий методларни ўрганиш натижасида хулоса қилиб айтиш мумкинки, халқаро стандартлар талаблари асосида сифат менежментини жорий этиш учун ҳаракат қилишга барча асослар мавжуд;

- Сифат бошқаруви тизимини халқаро стандартлар талаблари асосида ташкил этиш бўйича илғор хорижий тажрибаларни умумлаштириш уларни мамлакатимиз корхоналарига татбиқ этиш ўз ижобий самарасини беради деб хулоса қилишга имкон беради.

Таклифлар:

Тадқиқот доирасида автомобиль транспорти корхоналарида сифат бошқаруви тизимидаги мавжуд муаммоларни ўрганган ҳолда уларни ҳал этиш бўйича қуйидаги таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқилди:

Автомобиль транспорти корхоналарида сифат менежментини такомиллаштиришда илғор хорижий тажрибалардан кенг фойдаланиш ўз ижобий самарасини беради;

Аҳолига кўрсатилаётган хизматлар сифатини яхшилаш учун корхоналар ва йўналишлар кесимида истеъмолчилар фикрини ўрганиш бўйича тизимли тадбирларни амалга ошириш таклиф этилади;

Автомобиль транспорти корхоналарида сифат менежментини такомиллаштириш бўйича тадбирларни молиялаштириш учун давлат бюджетидан мақсадли маблағлар ажратилиши аҳолига кўрсатилаётган транспорт хизматлари сифатини яхшилаш имкониятини беради;

Автомобиль транспорти корхоналарида сифат менежментини такомиллаштириш учун соҳа ходимлари малакасини ошириш ва қайта тайёрлаш тадбирларини тизимли равишда ташкил этиш ва бунда соҳанинг таянч олий таълим муассасаси ҳисобланган Тошкент автомобиль-йўллар институти салоҳиятидан кенг фойдаланиш тавсия этилади.

Ишонамизки, юқорида билдирилган таклиф ва тавсияларнинг амалиётга татбиқ этилиши ўз ижобий самарасини беради ва автомобиль транспорти корхоналарида сифат менежментини такомиллаштиришга хизмат қилади.

ФОЙДАЛАНИЛГАН АДАБИЁТЛАР РЎЙХАТИ

Ўзбекистон Республикаси қонунлари:

1. Ўзбекистон Республикаси Конституцияси. Т., “Ўзбекистон”, 2008.
2. “Стандартлаштириш тўғрисида” Ўзбекистон Республикаси қонуни. 28-декабр 1993 й.
3. “Метрология тўғрисида” Ўзбекистон Республикаси қонуни. 28-декабр 1993 й.
4. “Маҳсулот ва хизматларни сертификатлаш тўғрисида” Ўзбекистон Республикаси қонуни. 28-декабр 1993 й.

Ўзбекистон Республикаси Президент фармонлари ва қарорлари,

Вазирлар Маҳкамасининг қарорлари:

5. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2001 йил 10 сентябрдаги 366-сонли «Кичик корхоналар, деҳқон ва фермер хўжаликларини маблағ билан таъминлаш, уларга божхона имтиёзлари бериш, банк хизматлари ва бошқа хизматлар кўрсатиш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида»ги Қарори.
6. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2010 йил 21 декабрдаги «2011-2015 йилларда инфратузилмани, транспорт ва коммуникация қурилишини ривожлантиришни жадаллаштириш тўғрисида»ги 1446-сонли қарори.

Ўзбекистон Республикаси Президенти И.А.Каримовнинг асарлари:

7. Ўзбекистон Республикаси Президенти Ислом Каримовнинг мамлакатимизнинг 2013-йилда ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш йўналишлари ва 2014-йилга мўлжалланган иқтисодий дастурнинг энг муҳим устувор йўналишларига бағишланган Вазирлар Маҳкамасининг мажлисидаги маърузаси.— Т.: // “Халқ сўзи” газетаси, 2014 йил 20 январь.
8. Каримов И.А. Бош мақсадимиз — кенг қўламли ислохотлар ва модернизация йўлини қатъият билан давом эттириш. — Т.: // “Халқ сўзи” газетаси, 2013 йил 22 январь.

9. Каримов И.А. Мамлакатни модернизация қилиш ва кучли фукаролик жамияти барпо этиш устувор мақсадимиздир. Асосий вазифамиз – Ватанимиз тараққиёти ва халқимиз фаровонлигини янада юксалтиришдир. – Т.: «Ўзбекистон», 2010.

Асосий адабиётлар:

10. Тошпўлатов М.М., Шарипов Қ.А. Автомобилсозликда маҳсулот сифатини бошқариш. Т: ФТРМҚ - ТТПУ, 2013. 544 б.

11. Тошпўлатов М.М., Шарипов Қ.А.—Маҳсулот сифатини бошқариш. Т.: ТТПУ, 2011, - 204 б.

12. Тошпўлатов М.М. Стандартлаштириш, сертификатлаштириш ва сифатни бошқариш фани бўйича талабалар учун тарқатма маълумотлар.-Т.: ТДТУ, 2008,-67 б.

13. Саидов М.Х.-Олий таълим тизимида молиявий бошқарув.- Т.:Тафаккур бўстони, 2011.-432 б.

14. Аристов О.В. Управление качеством.-М.: ИНФРА.-М, 2004.-240 с

15. Ахмедов Б.М. и др.. Основы системы менеджмента качества.-Т.: ИПТД «Узбекистан», 2009.-208 с.

16. Исматуллаев П.Р., Ташпулатов М.М. О государственном образовательном стандарте высшего образованию “Менеджмент качества продукции”.-Т.: Standart? №3/2008,-18÷23 с.

Қўшимча адабиётлар:

17. Икромов И., Абдурахмонов А., Назаров М. Автотранспорт иқтисоди ва бошқаруви. Ўқув қўлланма.—Т.: ТАЙИ, 2003

18. Саидов М.Х. Узбекистан: инвестиции в человеческий капитал, партнерство в сфере образования.-М.: Книжный дом газеты “Труд”, 2006.

19. Надежность и качество услуг. Термины и определения. Европейский стандарт МЭК 50(191)-90.-М.: ВНИИС, 1993.

20. Виханский О.С. Стратегическое управление. М.: Экономист, 2006.— с. 296.

21. Надежность в технике. Основные понятия. Термины и определения. ГОСТ 27.002-89.-М.: ВНИИС, 1993.
22. Общие требования к испытательным лабораториям. ГОСТ 51.000.3-96.
23. Демьянович И. В. Экспертные методы решения проблем качества транспортных услуг // Проблемы современной экономики, 2011. №1, С342-346.
24. Ефимова Е. Г. Роль транспорта в экономическом развитии региона:международный аспект//Вестник СПбГУ. Сер 5. 2009. Вып.1. – С 77-85.
25. Зиберт Г. Бенчмаркинг. Руководство для практиков. М.: КИА центр, 2006. 128 с.
26. Общие требования к органам по сертификации продукции и услуг. ГОСТ 51000.5-96.
27. Окрепилов В.В. Управление качеством.-М.:Экономика,1998.-640 с.
28. Қосимов Ғ.М. Транспорт корхоналарида менежмент. Дарслик. –Т.: Ўзбекистон, 2001. – 448 б.
29. Лавриков, И.Н. Экономика автомобильного транспорта:учебное пособие /И.Н. Лавриков, Н.В. Пеньшин; под науч. ред. д-ра экон. наук,проф. И.А. Минакова. – Тамбов : Изд-во ГОУ ВПО ТГТУ, – 2011. – 116 с.
30. Осипов Ю.И. и др.. Упраление качеством в машиностроении.-М.: Наука, 2009.-399 с.
31. Руководящие указания по разработке руководств по качеству. Международный стандарт ИСО 1013: Пер, с англ.-М.:ВНИИС, 1996.-25 с.
32. Оптимизация транспортных расходов – важный фактор устойчивого развития экономики: проблемы и решения. Аналитический доклад Центра экономических исследований.–Т.:, № 09/2013, 49 с.
33. Пеньшин Н.В. Конкурентоспособность услуг автомобильного транспорта в условиях посткризисной модернизации экономики России. – Тамбов:Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2010. – 156 с.

34. Портер М.Е. Конкурентное преимущество: как достичь высокого результата и обеспечить его устойчивость / Пер. с англ, Е. Калинина. - М.: Альпина Бизнес Букс, 2005, - 714 с.

35. Сборник новых версий стандартов ИСО серии 9000 и комментарии к изменениям стандартов ИСО серии 9000 в версии 1994 г.-М.:Изд-во стандартов, 1995.-122 с.

36. Райзберг Б.А., Лозовский Л.Ш., Стародубцева Е.Б. Современный экономический словарь.-М., 2003.

37. Система менеджмента качества. ИСО 9000:2001.-М.: Изд-во стандартов, 2001.-25 с.

38. Друкер П.Ф. Бизнес и инновации.-М.:”Вильямс”, 2007.

39. Романова А.И. Конкурентоспособность предприятия: методы оценки, стратегии повышения // Современная конкуренция. №5, 2007.

40. Саматов Г.А. и др. Инновационное развитие автомобильного транспорта. – Т.: “Ўзбекистон Миллий энциклопедияси” Давлат илмий нашриёти, 2011. – 256 с.

41. Ташпулатов М.М. Обеспечение работоспособности топливоподающей аппаратуры дизелей.-Т.: Фан. 1990. 128 с.

42. Тошпўлатов М.М. Сифат фалсафаси ёки Э.Демингнинг сифатни бошқариш бўйича 14 тамойили.-Т.: “Оила даврасида” ижтимоий-сиёсий, маънавий-марифий газета-Т.:2012 йил, 2,3,4,5 ва 6-сонлар.

43. Toshpo'latov M.M., Sharipov Q.A. Mahsulot sifatini boshqarish (O'quv qo'llanma)-Т.:ТТПУ-“ASR MATBUOT”, 2012,-189 б.

44. Қосимов Ғ.М. Транспорт корхоналарида менежмент, Т.:Ўзбекистон, 2001.-448 б.

Даврий нашрлар, статистик тўпламлар ва ҳисоботлар:

45. Ўзбекистон Республикаси йиллик статистик тўплами. - Т.: «Ўзбекистон Республикаси Давлат статистика қўмитаси», 2007-2013 йй.

46. Статистический сборник серии: «Транспорт и связь в Узбекистане»/ - Т.: «Государственный комитет Республики Узбекистан по статистике», 2000-2013 гг.

Интернет сайтлари

47. [http://Ошибка! Недопустимый объект гиперссылки.](#)(Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси)

48. <http://www.lex.uz>(Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги)

49. <http://www.stat.uz>(Ўзбекистон Республикаси Статистика қўмитаси)

50. <http://www.uzaart.uz> (Ўзбекистон автомобиль ва дарё транспорти Агентлиги)

51. <http://www.xs.uz> (“Халқ сўзи” газетаси)

52. [http:// www.edu.uz](http://www.edu.uz) <http://www.ereport.ru/>

53. <http://www.norma.uz>