

**Ўзбекистон республикаси олий ва ўрта махсус
таълим вазирлиги**

Фарғона политехника институти

Энергетика факультети

“Сифатни бошқариш” фанидан

РЕФЕРАТ

***Мавзу: Сифат бошқарувининг шаклланиши. Сифат
бошқаруви механизми ва тушунчалар. Сифатни
бошқаришнинг саккиз тамойили.***

Топширди:

**42-11 МС ва МСМ гуруҳ талабаси
Мухаммаджонов Ф.**

Қабул қилди:

З.Абдумаликова

Фарғона – 2014

Мавзу: Сифат бошқарувининг шаклланиши. Сифат бошқаруви механизми ва тушунчалар. Сифатни бошқаришнинг саккиз тамойили.

Режа:

1. Сифат бошқарувининг шаклланиши.
2. Сифатни бошқариш.
3. Сифатнинг асосий тамойилари.

1. Сифат бошқарувининг шаклланиши.

Махсулот сифатини бошқариш бу махсулотни яратиш даврида, эксплуатация килиш жараёнида ёки истеъмол килишда сифат кўрсаткичларини керакли даражада тутиб туриш учун ҳаракатдир. **Сифатни бошқариш** – бу лойиҳалаш ва конструкциялаш босқичида макбул даражани таъминлаш, замонавий илмий-техник имкониятларга ва харидор талабига мос келтириш, сўнгра ишлаб чиқариш жараёнида бу сифат кўрсаткичларини реал махсулотда таъмилаб бериш демакдир. Бу даражага махсулот сифатини комплекс бошқариш тизимларни ишлаб чиқиб ва татбиқ этиб эришиш мумкин.

Давлат стандартлаштириш тизими махсулот сифатини бошқаришни асосий омили бўлиб хизмат қилади.

Сифатни бошқариш комплекс тизимига қуйидагилар қиради: стандартлар - мақсадни белгиловчи, яъни махсулот сифатига қўйилган талабларни меъёрлари, мақсадга эришишни таъминловчи стандартлар, яъни сифатга таъсир этувчи омилларни регламентлаштириш.

Эҳтиёжни олдиндан билиш стандартлари, махсулот сифат техник даражасини стандартлари. Савдо ассортиментини ва сифатни бошқаришни ҳамма босқичларида иштирок этиши керак.

Лойиҳалаш ва тадқиқот килиш босқичида савдо ташкилотлари, ишлаб чиқариш ва лойиҳалаш корхоналарига янги турдаги махсулотни яратишга ёки янгилашга буюртмалар беришлари керак. Тажрибавий наъмунани қабул килишда савдо ходимлари ҳал қилувчи овозлардан бирини беради, чунки янги махсулотни истеъмол хоссаларига тўғри баҳо бериши керак.

Тайёрлаш босқичида бунда махсулотни аттестациядан ўтказилади. Савдо ходимлари Давлат Аттестация комиссияга аъзо бўлиб қиришади.

Бунда аҳоли талаби ва эҳтиёжидан келиб чиққан ҳолда махсулот сифатига ҳолисона баҳо бериши керак.

Муомала ва тақсимот босқичида савдо ходимлари товарларни сақлаш, ташиш, сотиш шароитларини шундай яратилиши керакки уйда махсулот сифатида зарар етмаслиги керак.

Бу босқичда махсулотлар сифат кўрсаткичлари бўйича қабул қилиниши керак.

Эксплуатация ва истеъмол килиш босқичида товарларни тўғри

эксплуатация килиш, уларга хизмат килиш, сифатини тиклаш, эскирган махсулотларни чикитга чиқариш жараёнларини ташкил килиш керак. Савдо бу ҳақидаги ахборотни харидорларга етказиши керак.

Бизни юртимизда махсулот сифатини бошқаришнинг ягона давлат тизими мавжуддир.

Унинг асосий мақсади кам маблағ сарф қилган ҳолда юқори сифатли махсулот ишлаб чиқаришдир. Бундай мақсад факат илм-фан, техника ютуқларини илғор тажрибани ишлаб чиқаришга кенг ва изчил жорий қилишидагина амалга ошириши мумкин.

Юқоридаги тизим - давлат стандарти асосида махсулот ишлаб чиқаришга асосланган.

Махсулотни сифатини бошқаришнинг ягона давлат тизими кенг ассортиментли янги махсулотни ишлаб чиқишга ва ўзлаштиришга мўлжалланган. Бу тизим Вазирлар Маҳкамаси томонидан амалга оширилади.

Махсулот сифатини бошқаришни ягона давлат тизими қуйидаги вазифани ўз зиммасига олган.

- махсулотни истеъмол ва техник даражаси тўғрисида маълумот бериш;
- ишлаб чиқарилаётган махсулот сифатини ошириш;
- махсулот сифат даражасини баҳолаш;
- янги хил махсулотни ишлаб чиқиш ва таъминоти;
- махсулотни технологиясини тайёрлаш;
- материал-техник таъминоти;
- метрологик таъминот;
- кадрларни танлаш ва тайёрлаш;
- доимий бир хилликни таъминлаш (уровень);
- ташиш, саклаш, таъминлаш;
- соҳа текширувини таъминлаш;
- сифатни рағбатлаштириш.

2. Сифатни бошқариш.

Сифатни бошқариш – бу маълум бир ҳаракат ҳисобланиб махсулотни яратилиши ёки фойдаланиши жараёнида амалга оширилади. Асосий мақсади зарурий даромади махсулот сифатини қўллаб қувватлаш, таъминлаш ва белгилашдир.

Бошқарув қарорларини ишлаб чиқиш асосан ҳақиқий тупланган маълумотларни бошқарув жараёни тавсифномасига таққослаш асосида амалга оширилади, олдиндан белгиланган бошқарув дастури бўйича. Бу ерда махсулот сифатини тасвирловчи норматив ҳужжатлар бўлим стандартлар, техник шартлар, чизмалар ва бошқалар хизмат қилади. Уларни сифатни бошқариш дастурини асосий қисми деб қараш шарт.

Ҳар бир корхонанинг асосий вазифасини ташкил этиш ишлаб чиқарилган махсулот сифати ҳисобланади. Корхонанинг муваффақиятли

фаолият кўрсатиш, кўрсатаётган хизмат ёки ишлаб чиқариш маҳсулот билан асосланади улар:

- Аниқ белгиланган эҳтиёжлара жавоб беради, фойдаланиш ёки мулжалланган босқичларда;
- Истемолчилар талабини кондиради;
- Фойдаланилаётган стандарт ва техник шартларга мос келиши;
- Харакатдаги қонунлар ва бошқа талабаларга мос келиши;
- Истемолчига рақобатбардош баҳода теклиф этилиши;
- Фойда олишга қаратилиши.

Бошқарув таъсирлар сифатни бошқариш тизимида иккита масалани ечиш мумкин:

- *бошқарилаётган жараёни бошқариш дастури жорий қилган ҳолатда сақлаб туриш, яъни ишлаб чиқариш тизимини режаслаштирилган сифат даражасида маҳсулот чиқаришни таъминлайдиган сифат даражасида барқарор ҳолатда сақлаб туриш;*

- *бошқарилаётган жараён ҳолатини тўғрилаб туриш; яъни ишлаб чиқариш тизимини манавийлаштириш ёки юқорироқ техника*

Маҳсулот сифатини бошқариш жараёни қуйидаги операция (ҳаракат) лардан иборат.

- сифатни бошқариш дастурини ишлаб чиқиш ва уни амалга оширишни режаслаштириш;

- маҳсулот сифатига таъсир қилувчи ҳар қандай бошқарилаётган жараён ҳолати ҳақида ахборат олиш ва уни таҳлил қилиш;

- сифатни бошқаришга оид қарорлар қабул қилиш ва объектга қилинадиган бошқарувчи таъсирларни тайёрлаш;

- бошқарувчи таъсирларни чиқариш;

- бошқарувчи таъсирлар юзага келтирилган маҳсулот сифати кўрсаткичларининг ўзгаришлари ҳақида информация олиш ва уни таҳлил қилиш;

Маҳсулот сифатини бошқаришнинг асосий шакли (чизмада) келтирилган. Мазкур шаклда кўринганидек, маҳсулот сифатининг режаси талабалар тавсифи ва ҳажми ҳамда аниқ корхонанинг техникавий, иқтисодий ва ташкилий имкониятлари асосида аниқланади.

Маҳсулот сифати ҳақида маълумот, одатда бир неча каналлар орқали келади (тескари алоқа). Асосий шаклда иккита асосий канал кўрсатилган:

- биринчи канал маҳсулотни яратиш ва ишлаб чиқариш даражасида ишлайди (ишлаб чиқарувчи корхонадаги сифат назароти);

- иккинчи канал фойдаланиш даражасидаги маҳсулот сифати ҳақида маълумотни узатади.

Маҳсулотни ҳақиқий сифати тўғрисидаги маълумот режаслаштирилган сифат кўрсаткичлари билан солиштирилади. қиёслаш натижалари бўйича сифатни сақлаб туриш ёки кўтариш бўйича чора – тадбирлар ишлаб чиқарилади ва амалга оширилади.

Ишлаб чиқилган чора - тадбирлар маҳсулот сифатига таъсир этувчи турли омиллар узгартирилишини назарда тутати. Бу омилларни техникавий, ташкилий, иқтисодий ва ижтимоийларга ажратиш мумкин.

Техникавий омиллар технологик жихозлар, ускуналар, асбоб ва назорат воситалари ҳолати; дастларки материаллар, хом ашё ва жамловчи буюмлар сифати; техникавий ҳужжатлар ва бошқалар ҳолати ва сифатидан иборат.

3. Сифатни бошқаришнинг саккиз тамойили.

Сифат менеджменти тизими – бу ташкилот сифат билан боғлиқ вазифаларни ҳал қиладиган усулдир. Кенг маънода у маҳсулот сифати соҳасида белгилан мақсадларга эришиш ва истеъмолчилар талабларини қаноатлантириш учун қўлланиладиган ташкилотни ташкилий тузилмаси, ҳужжатлари, ишлаб чиқариш жараёнлари ва ресурсларни қамраб олади.

Сифат менеджменти тизими – у ёки бу фаолият қандай ва нима учун амалга оширилиши, вазифаларни ҳал қилиш усуллари ва эришилган натижаларни қайд қилиниши баёни масалаларини қамраб олади.

1. Истеъмолчига йўналганлик.

Ташкилотлар ўзининг истеъмолчиларига тобе бўлади ва шунинг учун уларнинг жорий ва келгусидаги эҳтиёжларини тушуниши, уларнинг талабларини бажариши ва кутганидан ҳам ортиқ яхши натижага эришиши лозим.

2. Раҳбарларнинг пешқадамлиги (сардорлиги).

Раҳбарлар ташкилотнинг мақсади ва фаолияти йуналишини ягоналигини таъминлайди. Раҳбарлар ташкилот олдида қўйилган вазифаларни бажаришга ходимларни жалб этиш мумкин бўладиган ички муҳитни яратиш ва сақлаши лозим.

3. Ходимларнинг жалб қилиниши.

Барча поғона ходимлари ташкилот асосини ташкил этади ва уларни ишга тўлиқ жалб этилиши ташкилотга ходимлар қобилиятларидан унумли фойдаланиш имконини беради.

Ҳар бир ходим сифатни таъминлаш ишида ўзининг муҳимлигини тушуниши ва сифатни яхшилашда ўз вазифаларига эга. Ходимларни тўлиқ жалб қилиниши уларни қобилиятларни ташкилот учун максимал фойда олишда қўллаш имкониятини беради.

4. Жараёнли ёндошув.

Ташкилотнинг фаолияти ва мавжуд ресурслар жараён тарзида бошқарилганда кутилган натижа самарали бўлади.

СМТ базавий модели шароитларида ташкилот бу тамойил асосида маҳсулот ва хизматларни лойиҳалаш, ишлаб чиқариш ва етказиш жараёнларини аниқ белгилайди.

5. Бошқаришга тизимли ёндошув.

Ташкилот ўз мақсадларига эришишда ўзаро боғлиқ жараёнларни аниқлаши, тушуниши ва бошқариши корхонани самарадорлиги ва юқори ташкилий-техникавий даражасига ҳисса қўшади.

СМТ базавий моделини ишлаб чиқишда бу тамойил, ташкилот

маҳсулот ёки хизматларни яратиш жараёнларини маҳсулот ёки хизматларни буюртмачи эҳтиёжларига мувофиқликка текшириш жараёнлари билан бирлаштиришга ҳаракат қилаётганлигини таъкидлайди.

6. Доимий яхшилаш.

Ташкилотнинг фаолиятини доимий яхшилашга ўзгармас мақсад деб қаралиши лозим. Ташкилот СМТ фаолияти орқали буюртмачини келажақдаги эҳтиёжларини самарали қаноатлантириш ва жорий қилинган жараёнларни энг яхши натижаларга эришишини ўз мақсади деб қарайди.

7. Фактларга асосланган қарорларни қабул қилиш.

Самарали қарорлар маълумотларни ва ахборотларни таҳлил этишга асосланади. СМТ фаолиятига тааллуқли қарорларни қабул қилиш учун бу даражада фактлар ва маълумотлар қўлланилади. Бунда маълумотлар манбалари бўлиб аудитлар, тўғриловчи амаллар, жараёнлар фаолияти, буюртмачиларни шикоятларини таҳлиллари натижалари, шунингдек бошқа манбалар ҳисобланади. Таҳлилда қаноатланганлик даражаси ва СМТ самарадорлигини ошириш учун қўлланилиши мумкин бўлган маълумотларга алоҳида эътибор берилади.

8. Етказиб берувчилар билан ўзаро манфаатли муносабатлар.

Ташкилотлар ва уларнинг етказиб берувчилари ўзаро боғлиқ бўлади ва ўзаро манфаатли муносабатлар иккала томоннинг моддий бойлик яратиш имкониятларини оширади.

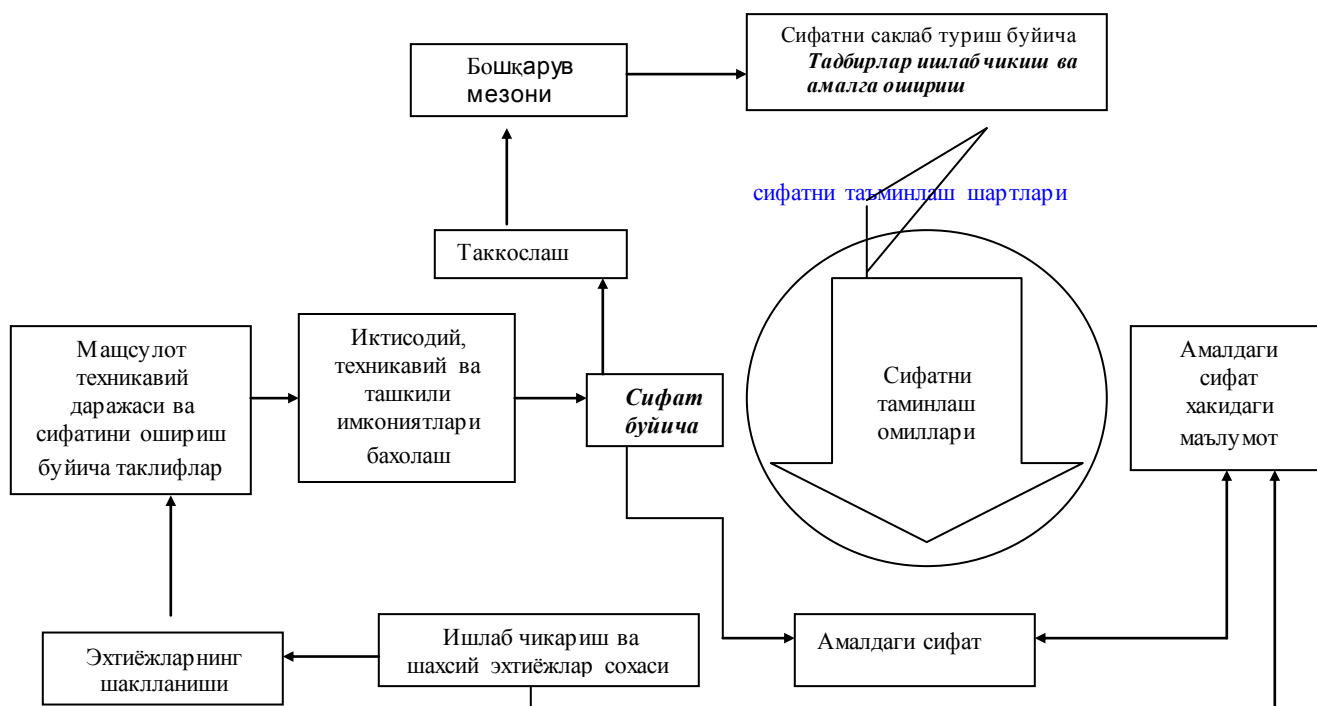
Кооперация тамойиллари ва бир-бирини тўлдириш шунга олиб борадики, агар сифат сиёсати миллий, регионал ва халқаро савиядаги талабларга жавоб бермаса, ишонч қозонган, самарали, қонуний ва техникавий бир муҳит яратилмаса ички бозорнинг давомийлиги ва интенсивлигини кафолатлай олмайди.

Асосли ёндашув шунга таянганки, сифат сиёсати ишлаб чиқариш сиёсатининг асосий стратегик элементларидан бири ҳисобланиши айрим соҳада эмас, балки кенг қўламда рақобатбардошликни таъминлайди.

Ижтимоийлик тамойили. Бу йўналишда ҳар хил миллий маданиятларнинг юмшоқ интеграцияси зарур. Шу билан бирга бошқарувчи ва ижро этувчилар звеносининг бир-бирини тушунишини таъминлайдиган ишлаб чиқариш атмосферасини яхшилаш. Умумий мақсад – бирлашган Европадаги инсонлар ҳаётига алоқадор бўлган сифатни яхшилаш.

Структуралаш тамойили сифат инфраструктурасининг барча элементлари орасидаги ҳамкорлик ва Европа иқтисодиёти талабларига жавоб бериш мақсадида уларнинг компаниялар билан ҳамкорлигига қаратилган.

Янги сифат концепциясининг қўлланиши сифатга ёндашишнинг ўзгаришини таъкидлайди. Фирмаларни бошқариш стратегиясининг янги фалсафасини шакллантириш ва истеъмолчиларнинг талабларини янада тўлароқ қондириш мақсадида компаниянинг бутун фаолият тармоқларининг иш қобилиятини яхшилаш ва такомиллаштириш лозим бўлиб, бунда ҳар бир тармоқ ичидаги муносабат ва улар орасида «етказувчи – мижоз» принципига асосланган ҳолда иш юритилади.



Сифатини бошқаришнинг тамойили шакли.

Ташкилий омиллار гуруҳига:

- ишнинг мунтазамлиги ва бир маромдалиги;
- жихозларга техник хизмат кўрсатиш ва уларни таъмирлаш;
- материал, жамловчи буюмлар, ускуналар, асбоблар. Назорат воситалари ва техникавий хужжатлар билан таъминланганлик;
- меҳнатни илмий ташкил қилиш; ишда овқатларни ва дам олиши ва бошқалар.

Иқтисодий омиллار гуруҳи: меҳнатга ҳақ тўлаш шакли; иш ҳақининг миқдори; юқори сифатли маҳсулот ва иш учун мукофатлаш; яроқсиз маҳсулот учун маошдан чегириб қолиш; маҳсулот таннархи ва нархи; сифат даражаси ва бошқалар.

Ижтимоий омиллар гуруҳи: кадрларни танлаш, жойлаш ва иш жойини ўзгартириш; малака оширишни ташкил қилиш; илмий- техникавий ижод, рационалштириш ва ихтирочилик; турар – жой маиший шароитлар, жамоадаги ўзаро муносабатлар, психологик муҳит ва бошқалар.

Фойдаланилган адабиётлар.

1. Абдувалиев А.А., Алимов М.Н. и др. Основы стандартизации, сертификации и управление качеством. – Т.: «Fan va texnologiya», 2005. – 540 с.
2. Абдувалиев А.А., Латипов В.Б., Умаров А.С. и др. Основы стандартизации, метрологии, сертификации и управление качеством. – Т.: НИИСМС 2007. – 555 с.
3. Аристов О.В. Управление качеством. М.: - ИНФРА – М. 2004. – 240 с.
4. Ахмедов Б.М., Абасов А.А. Система менеджмента качества – основа конкурентоспособности. – Т.: «Асп-Матбуот», 2004.- 96 с.
5. Гличев А.В. Основы управления качеством продукции. М.: - РИА «Стандарты и качества», 2001.
6. Деминг Э., Джуран Д. и др. Серия «Все о качестве. Зарубежный опыт». Вып. 15. 2000. М.: - НТК «Трек», 2000. – 33 с.
7. Исматуллаев П.Р., Тошпўлатов М.М. Махсулотлар сифатини бошқариш, Т.: ТошДУ, 2008, 232 б.
8. Абдувалиев А.А. и др. Основы обеспечения единства измерений, книга 1, Ташкент, 2005 г.
9. О'zDSt 8.012:2005 «Государственная система обеспечения единства измерений Республики Узбекистан. Единицы величин».
10. Обзор международных новостей поступивших в качестве отзыва на внедрение СМК в соответствии со стандартом ИСО 9001:2000. независимый профессиональный журнал International Magazine of MANAGEMENT, Т,: СП ЗАО «Seal MAG» №1, 2007 с. 12-13.