

**O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI OLIY VA O'RTA
MAXSUS TA'LIM VAZIRLIGI**

FARG'ONA POLITEXNIKA INSTITUTI

“ISHLAB CHIQRISHDA BOSHQARUV” FAKUL'TETI

“MENEJMENT” KAFEDRASI

5340200 – “Menejment” bakalavr ta'lim yo'nalishi bo'yicha

BITIRUV MALAKAVIY ISHI

**Mavzu: Korxonada mahsulot sifatini rivojlantirish va boshqarish
 (“Uzsalaman” QK OAJ misolida)**

Talaba:

Metinova Z.

Bitiruv malakaviy ishiga

rahbar-maslahatchi:

i.f.n.J.Qambarov

Bitiruv-malakaviy ishi 2014 yil ____ iyun kuni dastlabki
himoyadan o'tgan. “Menejment” kafedrasining 2014 yil
____ iyun kungi (№ ____ sonli majlis bayoni) yig'ilishi
qaroriga asosan himoyaga ruxsat berilgan

Farg'ona – 2014

MUNDARIJA

KIRISH

1-bob. SANOAT KORXONALARIDA MAHSULOT SIFATINI BOSHQARISHNING NAZARIY ASOSLARI

1.1. Sifatning mohiyati va uni korxonada raqobatbardoshligini oshirishdagi o‘rni.....	7
1.2. O‘zbekiston Respublikasida sifatni boshqarishning huquqiy asoslari.....	16
1.3. Korxonalarda sifat boshqaruvini tashkil etish masalalari.....	30

2-bob. «UZSALAMAN» OAJ SHAKLIDAGI QKDA SIFAT BOSHQARUVINI TASHKIL ETILISH DARAJASI TAHLILI

2.1. «Uzsalaman» OAJ shaklidagi QKda sifat boshqaruvining tashkiliy strukturadagi o‘rni.....	39
2.2. «Uzsalaman» OAJ shaklidagi QKning sifat boshqaruvini tashkil etishga ichki imkoniyatlarining mavjudligi tahlili.....	48
2.3. «Uzsalaman» OAJ shaklidagi QKda sifat boshqaruviga sarflanadigan xarajatlar tahlili.....	60

3-bob. «UZSALAMAN» OAJ SHAKLIDAGI QKDA MAHSULOT SIFATINI OSHIRISH VA BOSHQARISHNI TAKOMILLASHTIRISH

3.1. Mahsulot sifatini boshqarish va nazorat qilishning xorij tajribalaridan «Uzsalaman» OAJ shaklidagi QKda foydalanish masalalari.....	70
3.2. «Uzsalaman» OAJ shaklidagi QKda mahsulot sifati boshqaruvini takomillashtirish yo‘nalishlari.....	78

XULOSA

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO‘YHATI

KIRISH

Bitiruv malakaviy ishi mavzusining dolzarbligi. Mamlakatimiz mustaqillikni qo‘lga kiritgandan buyon o‘tgan qariyb chorak asrlik davr ichida iqtisodiyotni barqaror sur‘atlar bilan rivojlantirishga, aholi turmush darajasini izchil yuksaltirishni ta‘minlashga erishib, xalqaro jamiyatning muhim, ajralmas qismiga aylandi. Tashqi dunyo bilan aloqalarimizning tobora kengayib borayotganligi, iqtisodiy tarmoqlarning rivojlantirishga, modernizatsiya qilishga, texnik texnologik qayta jixozlashga yo‘naltirilgan dasturlari amalga oshirilayotganligi yuqoridagi fikrlarning yaqqol tasdig‘idir. Bugungi kunda, dunyoning ko‘plab mamlakatlarida saqlanib qolayotgan jiddiy muammolarga qaramasdan, O‘zbekiston o‘z iqtisodiyotini barqaror sur‘atlar bilan rivojlantirishini davom ettirib kelmoqda.

Bozor iqtisodiyoti sharoitida raqobat muhitini mavjudligi sifat va uni boshqarish muammolariga katta ahamiyat berishga majbur qiladi. Rivojlangan davlatlarda raqobat sifatni oshirish dasturlarini ishlab chiqarishga sabab bo‘ladi. Butun dunyo mamlakatlarida mahsulot sifati bilan ta‘minlash, iste‘molchini talabini sifatli mahsulotlar va xizmatlar bilan qoniqtirish, ishlab chiqarishni zamonaviy usullar bilan boshqarish masalalariga chuqur e‘tibor berilmoqda.

Bu vaziyat har bir ishlab chiqaruvchidan mahsulot sifatini nazorat qilish va boshqarish masalalariga tobora e‘tibor qaratishga undaydi. Mahsulot sifati deyilganda, ehtiyojlarni qondirish imkoniyatini beradigan tovar va xizmatlar hususiyati va xarakteristikasining majmui bo‘lib xisoblanadi. Mahsulot sifati keng qamrovli tushuncha bo‘lib, korxonani barqaror rivojlanishini ta‘minlashda muhim ahamiyatga ega bo‘lgan ko‘rsatkichlardan biri bo‘lib xisoblanadi. Tovlar sifati deganda, birgina uning chidamliligi emas balki uning xizmatga yaroqligi, ishonchligi, ishlatishdagi qulayligi, sotuv oldi va keyingi xizmat ko‘rsatishi va albatta tashqi estetik ko‘rinishi xam xisoblanadi. Demak, ishlab chiqaruvchi mahsulot sifati va uni muntazam oshirib borish masalalariga chuqur va keng

yondashishi davr talabi bo‘lib xisoblanadi.

Mamlakatimiz iqtisodiyotining ravnaqi uchun xalqimizni yuqori sifatli mahsulot va tovarlar bilan ta‘minlash, ichki bozorni iste‘mol tovarlari, mollari bilan boyitish, jahon bozoriga chiqishiga keng yo‘l ochish, mahsulotlarimizni jahon bozoridagi raqobatbardoshligini oshirish kabi masalalarni optimal hal etish muhim ahamiyatga egadir. Buning uchun esa mamlakatimiz miqyosidagi barcha korxonalarda mahsulot sifatiga bo‘lgan e‘tiborni eng dolzarb masalalardan biri sifatida qaralishi zarurdir. Yuqoridagilardan kelib chiqib shuni aytish mumkinki, mahsulot sifatini doimiy ravishda oshirib borish, nazorat qilish va samarali boshqaruvni tashkil qilish, korxonaning to‘xtovsiz faoliyati va istiqbolini ta‘minlaydi.

Shu nuqtai nazardan bitiruv malakaviy ishi uchun tanlangan mavzu uni nazariy va amaliy jihatdan o‘rganish zarurligini taqazo etadi.

Bitiruv malakaviy ishining maqsadi. Korxonada mahsulot sifati mohiyati va uni korxonada raqobatbardoshligini oshirishdagi o‘rni, O‘zbekiston Respublikasida sifatni boshqarishning huquqiy asoslari, korxonalarda sifat boshqaruvini tashkil etish masalalari, nazorat qilishning xorij tajribalarini o‘rganish asosida korxonada faoliyati samaradorligi va barqarorligini ta‘minlashga qaratilgan tavsiyalarni ishlab chiqish va mahsulot sifati boshqaruvini takomillashtirish yo‘llarini taklif etishdan iborat.

Bitiruv malakaviy ishining vazifalari. Bitiruv-malakaviy ishida qo‘yilgan maqsadga erishish uchun quyidagi vazifalar belgilab olindi:

- Sifatning mohiyati va uni korxonada raqobatbardoshligini oshirishdagi o‘rni yoritib berish;
- O‘zbekiston Respublikasida sifatni boshqarishning huquqiy asoslarini o‘rganish va ularni amaliyotga qo‘llash;
- Korxonalarda sifat boshqaruvini tashkil etish masalalari yoritib berish;
- Korxonada sifat boshqaruvini tashkil etilish darajasi, sifat boshqaruviga

sarflanadigan xarajatlar, sifat boshqaruvini tashkil etishga ichki imkoniyatlarining mavjudligi tahlil qilish;

– Mahsulot sifatini nazorat qilishning xorij tajribalaridan O‘zbekiston sharoitida foydalanish masalalari bo‘yicha tavsiyalar berish;

– Mahsulot sifati boshqaruvini takomillashtirish yo‘nalishlar bo‘yicha tavsiya va takliflar berish.

Mavzuni o‘rganilganlik darajasi. Korxonalarda mahsulot sifatini oshirish va boshqarish masalalarini respublikamizdagi bir qator olimlar: M.Sharifxo‘jaev, Sh. Zaynutdinov, G‘. Hojiahmedov, Yo.Abdullaev, A. To‘xtaboev, S.G‘ulomov, A. Vaxobov, A. Glichev, I.Leonov, S.Ilenkova, Fatxuddinov, V.Melnikov va boshqalarning asarlarida yoritilgan.

Bitiruv malakaviy ishining ob‘ekti va predmeti. Bitiruv malakaviy ishining ob‘ekti Farg‘ona viloyati, Farg‘ona shahrida joylashgan OAJ shaklidagi «Uzsalaman» QK, uning mavzuga oid ma‘lumotlari, hisob va hisobotlari hisoblanadi. Mamlakatimiz sanoat korxonalarining iqtisodiy barqarorligini oshirish ishning predmetidir.

Bitiruv malakaviy ishining uslubiy asoslari bo‘lib, O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti I.A. Karimov asarlari, ma‘ruzalari, farmonlari, O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining qarorlari, shuningdek, sifat menejmenti, biznes nazariyasi va asoslariga oid maxsus respublika va xorij mamlakatlarida chop etilgan ilmiy adabiyotlar, jurnal va gazetalar, internet ma‘lumotlari xizmat qiladi.

Bitiruv malakaviy ishining ilmiy yangiliklari. «Uzsalaman» OAJ shaklidagi QKda sifat menejmentini tashkil etishning samaradorligini ko‘zda tutadi va quyidagilarni o‘z ichiga oladi:

– «Uzsalaman» OAJ shaklidagi QK mahsulotlariga saflangan xarajatlarga sifat nuqtai nazaridan yondoshilgan holda sifatning maqbul darajasi aniqlandi;

– «Uzsalaman» OAJ shaklidagi QK tomonidan ishlab chiqarilayotgan

mahsulotlarning sifatiga ta'sir etuvchi omillar tizimlashtirildi;

– «Uzsalaman» OAJ shaklidagi QKda sifat menejmentini tashkil etish bo'yicha taklif va tavsiyalar ishlab chiqildi;

– «Uzsalaman» OAJ shaklidagi QKda sifat menejmenti bo'limini tashkil etishning uslubiy asoslari ishlab chiqildi;

– «Uzsalaman» OAJ shaklidagi QKda sifat menejmentini tashkil etishning samaradorligi aniqlandi.

Ishning nazariy va amaliy ahamiyati «Uzsalaman» OAJ shaklidagi QK mahsulot sifatini rivojlantirish va samarali boshqarish asosida uning iqtisodiy barqarorligini oshirish masalalarini nazariy jihatdan o'rganish va o'rganish jarayonida aniqlangan kamchiliklarni hal etishga doir amaliy tavsiyalarni berish hamda tadbirlarni ishlab chiqishdan iborat.

XULOSA

O‘zbekiston Respublikasi hozirgi vaqtda tub islohotlar va ularni chuqurlashtirish, ya’ni, sifat jihatdan va mazmunan yangilanish davrini boshdan kechirmoqda. Islohotning hozirgi bosqichida iqtisodiyotni erkinlashtirish, makroiqtisodiy barqarorlikni ta’minlash evaziga uzluksiz iqtisodiy o‘shishga erishishdek dolzarb vazifa qo‘yilgan. Bozor iqtisodiyoti sharoitida raqobat muhitini mavjudligi sifat va uni boshqarish muammolariga katta ahamiyat berishga majbur qiladi. Rivojlangan davlatlarda raqobat, kurash sifatini oshirish dasturlarini ishlab chiqarishga sabab bo‘ladi. Butun dunyo mamlakatlarida mahsulot sifati bilan ta’minlash, iste’molchini talabini sifatli mahsulotlar va xizmatlar bilan qoniqtirish, ishlab chiqarishni zamonaviy usullar bilan boshqarish masalalariga chuqur e’tibor berilmoqda.

Mamlakatimiz iqtisodiyotining ravnaqi uchun halqimizni yuqori sifatli mahsulot va tovarlar bilan ta’minlash, ichki bozorni iste’mol tovarlari, mollari bilan boyitish, jahon bozoriga chiqishiga keng yo‘l ochish, mahsulotlarimizni jahon bozoridagi raqobatbardoshligini oshirish kabi masalalarni optimal hal etish muhim ahamiyatga egadir. Buninig uchun esa mamlakatimiz miqyosidagi barcha korxonalarda mahsulot sifatiga bo‘lgan e’tiborni eng dolzarb masalalardan biri sifatida qaralishi zarurdir. Yuqoridagilardan kelib chiqib shuni aytish mumkinki, mahsulot sifatini doimiy ravishda oshirib borish, nazorat qilish va samarali boshqaruvni tashkil qilish, korxonaning to‘xtovsiz faoliyati va istiqbolini ta’minlaydi.

Sifat - keng sig‘imli, murakkab va universal kategoriya bo‘lib, u ko‘plab hususiyat va jihatlarga egadir. Korxonada mahsulot sifati va uni oshirishga erishish uchun sifatni oshirishni huquqiy asoslari muhim ahamiyat kasb etadi. O‘zbekiston Respublikasida sifatni boshqarishning huquqiy asoslari bo‘lib standartlashtirish, metrologiya, sertifikatlashtirish hamda mahsulotlar va xizmatlar sifatini boshqarish,

texnik jihatdan tartibga solish, mahsulotning raqobatbardoshligi bo'yicha O'zbekiston Respublikasi Qonunlari bo'lib hisoblanadi.

Sifatni boshqarish – bu ma'lum bir xarakteristik hisoblanib mahsulotni yaratilishi yoki foydalanishi jarayonida amalga oshiriladi. Asosiy maqsadi zaruriy daromadi mahsulot sifatini ko'llab kuvvatlash, ta'minlash va belgilashdir.

O'rganilayotgan «Uzsalaman» OAJ shaklidagi QKda boshqaruvni tashkiliy strukturasi chiziqli funksional shaklda tashkil etilgan. «Uzsalaman» OAJ shaklidagi QK boshqaruv strukturasi sifat menejmenti tizimini tashkil etish bilan bog'liq quyidagi muammolar mavjud:

- sifat menejmentini amalga oshiruvchi boshqaruv bo'g'ini mavjud emasligi;
- sifat menejmenti bilan bog'liq boshqaruv funksiyalarining boshqa bo'limlarga taqsimlanganligi;
- boshqa bo'limlarga taqsimlangan sifat menejmenti funksiyalarining samarali amal qilmasligi;
- sifat menejmenti haqida yuritiladigan axborot kanallarining to'g'ri tashkil etilmaganligi va sifatni statistik boshqarishning oqsab qolayotganligi;
- sifat menejmentini tashkil etishdagi ish xajmiga nisbatan mas'ul xodimlarni etishmasligidir.

«Uzsalaman» OAJ shaklidagi QKda sifat menejmentini qo'llash uchun moliyaviy imkoniyatlarini tahlili natijasida quyidagi xulosalarni berish mumkin:

- korxonada mahsulot sifatining zamon talablariga javob bermaganligi sababli korxonada ishlab chiqarish kuchidan samarali foydalana olmagan;
- «Uzsalaman» OAJ shaklidagi QKning texnik iqtisodiy ko'rsatkichlari va mahsulotning iste'molchilar tomonidan tan olinishi 2013-yilda 21,7% ga o'sgan;
- «Uzsalaman» OAJ shaklidagi QKning asosiy muammolaridan biri debitorlik qarzlarning doimiy ko'payib borayotganligidir. 2013-yilda ham bu holat takrorlanib debitor qarzlari o'tgan yilga nisbatan +254123 ming so'mga oshgan;

– korxonada sifat menejmentini qo‘llash uchun moliyaviy imkoniyatlarning barcha ko‘rsatkichlari 2013-yilda o‘zgarishi ijobiy bo‘lgan;

– 2013-yilda «Uzsalaman» OAJ shaklidagi QK moliyaviy holati barqaror bo‘lib, mahsulot sifatini oshirish loyihalarni amalga oshirish uchun qo‘shimcha mablag‘lar mavjudir.

«Uzsalaman» OAJ shaklidagi QKda sifat boshqaruviga sarflanadigan xarajatlar tahlili natijasida quyidagi xulosalarni keltirish mumkin:

– «Uzsalaman» OAJ shaklidagi QKda malaka oshirish xarajatlari, sifatni yaxshilovchi patent va yangiliklarni sotib olish xarajatlari, safar xarajatlari, sifatni oshirish bilan bog‘liq asosiy vositalarga qo‘shimcha sarflar qilinmagan va boshqa sifat xarajatlari yuritilmaydi;

– korxonada mavjud bo‘lgan mahsulot sifatini oshirishdek dolzarb muammo e‘tibordan chetda qolmoqda;

– korxonada brak va defektlarni hisobi talab darajasida yuritilmaydi va aniqlangan braklarni oldini olish choralari yetarli darajada qo‘llanilmaydi;

– ayni vaqtda korxonada ba‘zi materiallar xorijiy davatlardan import qilinib, hom ashyo sifatiga mablag‘ ko‘p sarflanib tannarx oshib ketmoqda;

– mahsulot sifatini ba‘zi ko‘rsatkichlari chidamliligi, kulayligi oshgan lekin mahsulotni estetik ko‘rinishi, dizayni zamon talablaridan orqada qolmoqda;

– poyafzal dizayni 6 yildan ko‘proq davr ichida yangilanmagan;

– mahsulotini sifatiga, sarf xarajatlariga nisbatan korxonada o‘z mahsulotni arzon narxlarda sotmoqda;

– korxonada mahsulotni dizayni orqada qolganligi sababli korxonada mahsulotga bo‘lgan talab yetarli darajada;

– korxonada taklif qilayotgan mahsulot sifati va iste‘molchi ehtiyojini qondiruvchi mahsulot sifati o‘rtasida tafovut vujudga kelgan.

Statistik nazorat usullaridan foydalanish orqali «Uzsalaman» OAJ shaklidagi

QKda quyidagi natijalariga erishiladi:

- sifat nazorati tartibli ravishda, bosqichma-bosqich amalga oshiriladi;
- xar bir jarayon sifati nazorat ostiga olinadi;
- mahsulot sifatiga yuqori ta'sir etuvchi barcha omillar ajratib olinadi;
- brak va defektlar paydo bo'lishi mumkinligi haqida ogohlantiriladi va xarajatlar tejaladi;
- brak va defekt mahsulot iste'molchining qo'lida paydo bo'lish xavfini oldi olinadi;
- sifatni pasaytiruvchi omillar nazorat qilish va natijalar tahlil qilish osonlashadi;
- o'z vaqtida samarali qaror qabul qilinadi;
- mahsulot sifatini yuqori darajadali ta'minlanadi.

«Uzsalaman» OAJ shaklidagi QKda mahsulot sifati nazorati va boshqaruvini takomillashtirish maqsadida, zamon talablariga mos holatda, iste'molchini cheksiz ehtiyojlarini qondiruvchi, raqobatbardosh mahsulot ishlab chiqarishi uchun korxonamiqyosida “TQM” tizimini qo'llash zarurdir. Bozor tadqiqotlari shuni ko'rsatadiki, «Uzsalaman» OAJ shaklidagi QKda TQM tizimini qo'llash va mahsulot dizayniga o'zgartirish kiritish orqali, boshqa tannarx xarajatlari o'zgarmagan holatda korxonaning sof foydasi 10% ga ortadi. Mahsulot sifatini boshqarish tadbirlaridan so'ng korxonaning sof foydasining o'zgarishi 668301,7 ming so'mni tashkil qiladi. Tadbirdan oldingi va keyingi sof foydaning farqi esa 60754,7 ming so'm bo'lib va bu natijadan barcha sifat xarajatlari chegirish orqali tadbir samarasini kelib chiqadi. Shunday qilib, korxonaning mahsulot sifatini boshqarishga qaratilgan 19250 ming so'mlik xarajat sarflash orqali korxonaning 41504,7 ming so'm sof foydasi ortadi. “TQM” tizimini qo'llash orqali «Uzsalaman» OAJ shaklidagi QKda mahsulot sifati yuqoriligi ta'minlanib, korxonaning moliyaviy holati, korxonaning samaradorligi yuqori ko'rsatkichlarga erishiladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YHATI

1. O'zbekiston Respublikasining "Mahsulotlar va xizmatlarni sertifikatshtirish to'g'risida"gi Qonuni. 28.12.1993-y.
2. O'zbekiston Respublikasining "Metrologiya to'g'risida"gi Qonuni. 28.12.1993-y.
3. O'zbekiston Respublikasining "Standartlashtirish to'g'risida"gi Qonuni 28.12.1993-y.
4. O'zbekiston Respublikasining "Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish to'g'risida"gi Qonuni 26.04.1996-y. № 221-1
5. Karimov I.A. Iqtisodiyotni erkinlashtirish, resurslardan tejamkorlik bilan foydalannish - bosh yo'limiz. "Halq so'zi", 15-fevral 2002 yil.
6. Karimov I.A. Bizning bosh maqsadimiz-jamiyatni demokratlashtirish va yangilash, mamlakatni modernizatsiya va isloh etishdir. –T.: "O'zbekiston", 2005.
7. Basovskiy N.E., Protasev V.B "Upravlenie kachestvom": Uchebnik. –M.: INFRA-M,2008.-212s.- (Visshiee obrazovanie).
8. Benderovskiy A.M. Obespechenie kachestvo produkcii. –M.: Izdatelstvo standartov ,1998.
9. Hojiahmedov G'.H., Yaxyaeva I.K., Yo'ldoshev N.Q. "Mahsulot sifatini boshqarish" o'quv qo'llanma. –T.: "Iqtisodchi", 2010.
10. Kani M.M., Ivanov B.V., Koreshkov V.N., Sxirtladze A.G. "Sistemi metodi instrumenti menejmenta kachestva": Uchebnik dlya vuzov / Pod red. M.M. Kane,- SPB:Piter,2009.
11. Leonov I.G., Aristov O.V. Upravlenie kachestvom produkcii. –M.: Izdatelstvo standartov, 1990.
12. M. Mekson, M. Albert, F. Xedouri. Osnovi menejmenta. Uchebnik. Izdatelstvo "DELO", M.: 1997. – 493s.
13. Magamedov M.D "Upravlenie kachestvom". –Moskva.: -2006.

14. Okrepilov V.V “Upravlenie kachestvom” . – M.: Ekonomika, 2008.
15. Peregudov V.L va boshq. Mahsulot sifati va raqobatbardoshligini boshqarish. –T.: “Moliya” , 2002.
16. Raychenko A.V. “Obshiy menejment”. – M. : INFRA , 2005.
17. Sharifxo‘jaev M, Abdullaev Yo. Menejment. –T.: O‘qituvchi. 2002.
18. Shevchuk D.A. Upravlenie kachestvom: (Uchebnik)/D.A.Shevchuk. –M.: GrossMedia, ROSBUX, 2008. – 216.
19. Shokina L.N. “Otsenka menejmenta kompanii”: Uchebnoe posobie / Pod red. prof. M.A.Fedotovoy –M.: KRONUS, 2009.
20. Upravlenie kachestvom. Uchebnik / S.D.Ilenkova., N.D.Ilenkova., S.Y.Yagudin i dr.; Pod red. Doktora ekonomicheskix nauk, professora Ilenkovoy - S.D.M.: YUNITI, 2009.
21. Zaynutdinov Sh.N va boshqalar. Menejment asoslari. –T., Moliya, 2001.
22. <http://gov.uz/>– O‘zbekiston Respublikasi hukumat portali.
23. <http://www.ziyonet.uz/> – axborot o‘quv portali.
24. <http://www.soliq.uz/> - O‘zbekiston soliq qo‘mitasi tarmog‘i.