



**СИФАТ БЎЙИЧА КОНЦЕПЦИЯЛАРНИ  
РИВОЖЛАНИШИ  
ИСО 9000 стандартларини яратилиш  
тарихи**

**Тузувчи: доц. Тўраев Ш.А.**

**Тошкент-2013**



### Сифат – бу нима?

#### Сифат - бу

*Маҳсулот ёки хизматларни, уларга талабларни, белгиланган ёки кутилаётган эҳтиёжларни қондириш хусусиятини берадиган хусусият ва тавсифлари йиғиндиси (ISO 9000:2005)*

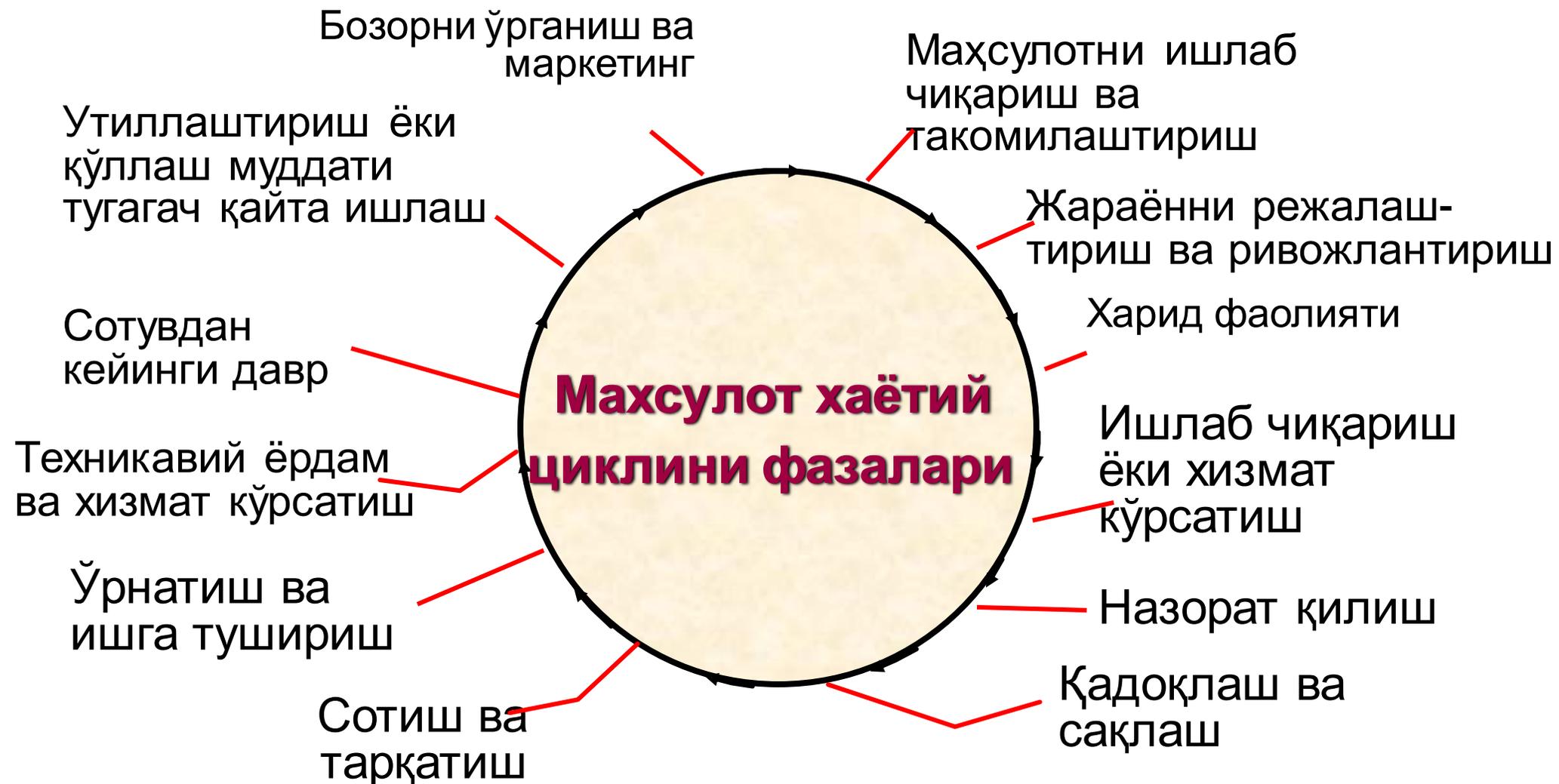
Талаблар уз навбатида аник шакллантирилиши керак ва куйидагиларга тааллуқли булган аспектларни уз ичига олган холда бажариш учун мажбурий булиши мумкин, ёки уларни бажарилишини кузда тутиши мумкин

- бажарилиши
- кулайлиги
- ишончлилиги
- хавфсизлиги
- тежамкорлиги
- эстетикаси

### Сифат менежментини ривожланиши

- Саноат ривожланишидан аввалги анъанавий жамиятда сифат учун ҳунарманд жавобгар эди
- Ҳунарманд сифат учун, ишлаб чиқариш учун ва маҳсулот учун жавобгар эди
- Массавий ишлаб чиқариш → техникавий назорат бўлимларини ташкил қилиниши (сифат назорати ва ишлаб чиқаришни ажратиши)
- Ҳарбий даврда ишлаб чиқариш → ССН (сифатни статистик назорати) кенг қўлланилиши
- Урушдан сўнги давр → сифат цикли - интеграл/ тотал СН (сифат назорати)

### Сифатга таъсир кўрсатувчи фаолият турлари



### Сифат аспекти

- ❶ Истеъмолчи талабларини белгилаш (маҳсулот/хизматларга техникавий шартлар), жумладан:
  - \* бозорни ўрганиш
  - \* контрактларни тузиш
  - \* қонуний талаблар
- ❷ Сифатни режалаштириш
- ❸ Мувофиқлик сифати, жумладан:
  - \* Жараённи режалаштириш ва ривожлантириш
  - \* Харид фаолияти
    - \* Ишлаб чиқариш
    - \* Жойлаш, сақлаш
    - \* Верификатлаштириш
    - \* Сотиш ва тарқатиш
- ❹ Маҳсулот сифатини қўллаб – қувватлаш:
  - \* Ўрнатиш ва ишга тушириш
  - \* Техникавий ёрдам ва хизмат кўрсатиш
  - \* Сотишдан сўнги давр
  - \* Утиллаштириш/қайта ишлаш

### ИСО 9000 тарихи (I)

- Сифатни таъминланиши, сифат бўйича талабларга маҳсулот мувофиқ бўлишига ишонч беради
- Мудофаа ва ядро саноати ва йирик улгуржи харидорлар учун зарарланиш, йўқотишлар ва хавфдан ҳимояланиш кафолати фавқулодда муҳим
- Мудофа вазирликлари ва йирик улгуржи харидорлар томонидан ишлаб СТ (сифатни таъминлаш) → СТ талабларини тарқалиши (яъни Буюк Британияда GRAQ ва НАТО да AQAP)



### ИСО 9000 тарихи (II)

- СТ/СБ тизимлари бўйича миллий стандартлар → миллий уйғунлаштирилган талаблар

Мисол: BS 5750 (1979), SN 029100, CAN Z 299

- ИСО 9000 халқаро стандартлари → миллий уйғунлаштирилган талаблар

### ИСО 9000 стандартлари «оиласи» тўғрисида

Барча типдаги ва ўлчамдаги, қуйидагилар билан шуғулланувчи ташкилотлар томонидан қўлланиладиган, сифатни менеджменти тизимларини баён қилувчи халқаро стандартлар тўплами

- маҳсулот ёки деталлар (қурилмалар) ишлаб чиқариш
- дастур таъминотларини ишлаб чиқариш
- материалларга ишлов бериш
- хизматлар кўрсатиш
- маъмурий бошқарув вазифаларини таъминлаш



### ИСО 9000 стандартлари оиласи нима дегани ?

- **ИСО 9000** – Сифат Менеджменти Тизими – Асосий қоидалар ва луғат;
- **ИСО 9001** – Сифат Менеджменти Тизими – Талаблар;
- **ИСО 9004** – Сифат Менеджменти Тизими – Фаолиятни яхшилаш бўйича тавсиялар.

### ИСО 9000 серияли стандартлар «оиласи» нима?

- **ИСО 9001** и **ИСО 9004** – стандартлари ўзаро боғлиқ жуфт стандартлар бўлиб улар бир-бирини тўлдирган ҳолда ишлайди
- **ИСО 9001** истеъмолчи эҳтиёжларини ва қонун талабларини ва истеъмолчини қондирилишини ошириш учун СМТ талабларини белгилайди
- **ИСО 9004** → ишлаб чиқаришни самарадорлигини ошириш, истеъмолчини ва бошқа тегишли томонларни қониқтириш учун СМТ мақсадларининг кенгроқ диапазони бўйича тавсиялар

### ИСО 9001 ва ИСО 9004 (давому)

- ИСО 9004 умумий натижа: → Даромад ■  
Бозордаги улуш ■ Фойда ■ Сарф –  
харажатларни камайтиришга эришиш учун  
ишлаб чиқилган иш олиб бориш фаолиятини  
ва ўз-ўзига қўйилган талабларни  
такомиллаштиришга кўмаклашади.
- ИСО 9001 **натижавийликни** таъминлайди, ИСО  
9004 **натижавийлик** ва **самарадорликни** кўзда  
тутади

### ИСО 9001 тўрт ҳолатда қўлланилиши мумкин

- ❑ Таъминотчи ва истеъмолчи ўртасида шартнома тузилганда
- ❑ Истеъмолчи томонидан маъқуллаш
- ❑ Сертификатлаштириш/учинчи томондан рўйхатга олиш

**Сифатни таъминлаш**

- ❑ Сифатни яхшилашга раҳбарлик

**Сифатни яхшилаш**



### Сифатни таъминлаш ва сифатни бошқариш

#### Сифатни таъминлаш (СТ)

Сифатга талаблар бажарилишига ишончни таъминлашга йўналтирилган сифат менеджментининг бир қисми

#### Сифатни бошқариш (СБ)

Сифатга талабларни бажарилишига йўналтирилган сифат менеджментининг бир қисми

*(ИСО 9000:2005)*



### Сифат менежменти

#### Сифат менежменти (СМ)

Ташкилотга раҳбарлик қилиш ва бошқариш учун сифатга тааллуқли ҳужжатларни ва ташкилотни бошқариш тизими

*(ИСО 9000:2005)*



## **Жараён, маҳсулот ва сифат тизими таснифи**

ИСО 9000

*Маҳсулотга техникавий талаблар*

ва

*Жараёнларга техникавий талаблардан*

фарқ қиладиган стандарт мажмуи бўлиб

*ИЧ Сифат тизимларига талабларни*

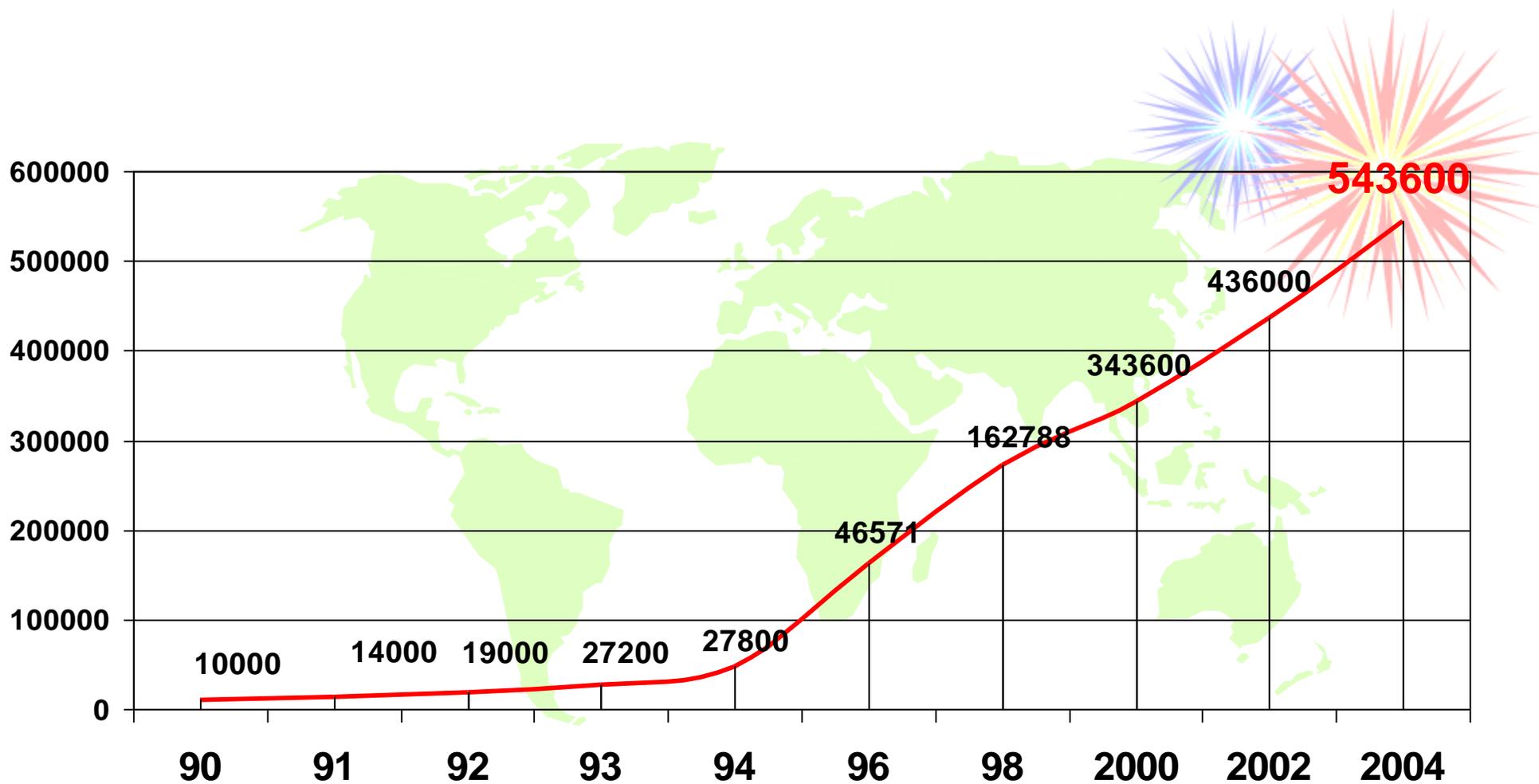
белгилайди

Бу уч аспект ўзаро тўлдирувчан бўлиб  
ҳисобланади



# СИФАТ БУЙИЧА КОНЦЕПЦИЯЛАРНИ РИВОЖЛАНИШИ

## ИСО 9000 стандартларини яратилиш тарихи

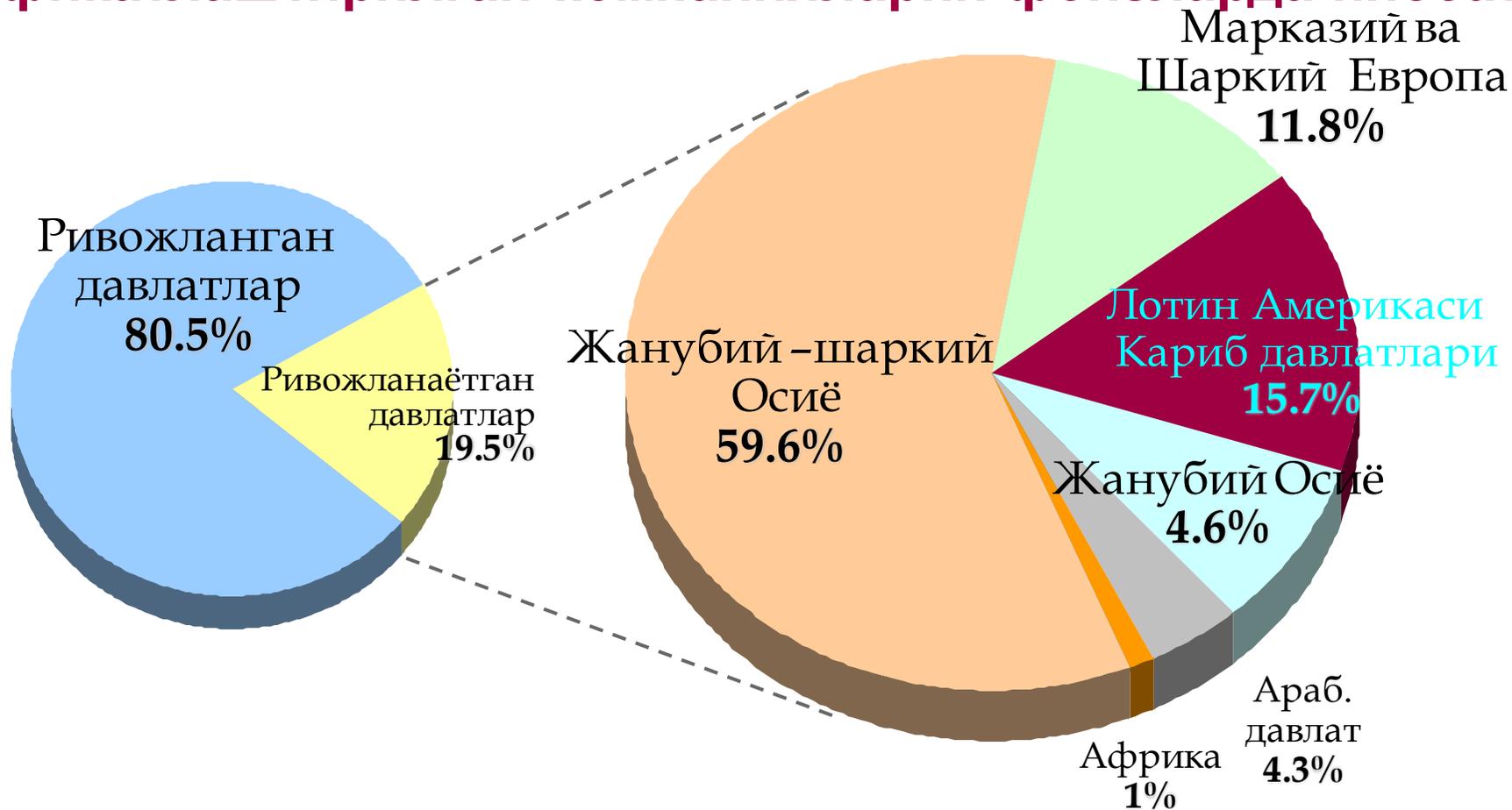




# СИФАТ БУЙИЧА КОНЦЕПЦИЯЛАРНИ РИВОЖЛАНИШИ

## ИСО 9000 стандартларини яратилиш тарихи

### Ривожланаётган давлатларда ИСО 9000 бўйича сертификатлаштирилган компанияларни фоизларда нисбати





### Нима учун менинг ташкилотимда ИСО 9001 бўйича СМТ жорий қилиш керак?

- Буни истеъмолчи хоҳлайди
- Сифат устида ишлаш ва сифатни яхшилаш
- Энг яхши молиявий натижаларга эришиш учун
- Ўз акционерларини, ўз хизматчиларини ва ўз шерикларини қондириш учун



### ISO 9001 бўйича СМТ жорий қилишдан фойда

- ✓ Корхоналарни самарадорлигини ошириш, ишда аниқ мувофиқлаштириш;
- ✓ Бизнес мақсадларига эришишга ва истеъмолчилар эҳтиёжларини қондиришга юқори аҳамият;
- ✓ Корхона маҳсулот ёки хизматлари сифатини истеъмолчилар томонидан белгиланган ёки кутилаётган талабларига мувофиқлигига эришиш ва ушлаб туриш;
- ✓ Истеъмолчиларни қониқишига эришиш;
- ✓ Талаб қилинаётган сифат таъминланиши ва ушлаб турилишига истеъмолчилар ишончини мустаҳкамлаш;
- ✓ Мавжуд ва потенциал истеъмолчиларда сизнинг корхонангиз имкониятларига ишончни мустаҳкамлаш;
- ✓ Янги бозор имкониятларини очилиши ва амалдаги сотув бозорларини сақлаб қолиниши;
- ✓ Сифат менеджменти тизимларини сертификатлаштириш ва рўйхатга олиш;
- ✓ Йирикроқ корхоналар билан мусобақалашиш имконияти (яъни мақбул нархлар таклиф қилиниши ёки нархларни ушлаб туриш).

### ИСО 9000 бўйича СМТ жорий қилишдан фойда

*Шўртан газ – кимё мажмуаси СМТ жорий қилиниши ҳисобига экспорт ҳажмини 60% дан 75% гача оширди, бугунги кунда 1,5 млн. тонн маҳсулотга буюртмалар мавжуд (корхона қуввати йилига 120 минг тонн).*

*«Хобос – ТАПО» КК 1,5 млн. долларлик шартномалар имзолаган.*

*«Давлат Белгиси» ДИЧБ – маҳсулот турлари 2 дан 12 турга кўпайди, бунда экспорт ҳажми 0,2 % дан 20 % га ошди.*