

O'ZBEKISTON TRANSPORT KORXONALARIDA SIFATNI BOSHQARISH

Toshkent davlat transport universiteti katta o'qituvchisi

N B Shanazarova

Toshkent davlat transport universiteti Assistenti

O.B.Egamberdiyev

Toshkent davlat transport universiteti Dotsenti

S M.Arslonbekov

Annotatsiya: Ushbu maqolada O'zbekiston korxonalaridagi sifat boshqaruvini chuqurroq o'rganish orqali, uning xato-kamchiliklarini aniqlash, bartaraf etish va ularning ustun taraflari va imkoniyatlarini aniqlab shu yo'sinda jahon sifatni boshqarish usullarini foydalangan holda milliy korxonalarimizda sifatni boshqarish tizimini yanada rivojlanishi yo'llari haqida bayon etilgan.

Kalit so'zlar: Sifat menejmenti, sifat nazorati, standartlashtirish va sertifikatlashtirish, sifatni boshqarish.

Bugun O'zbekiston o'z mustaqil taraqqiyotining sifat jihatdan yangi bosqichiga qadam qo'ydi. Bu yo'lda u jahonning ko'plab mamlakatlariva yirik xalqaro tashkilotlari bilan turli sohalarda samarali hamkorlik qilib kelmoqda. Xususan, xorijiy davlatlar bilan do'stona hamda o'zaro manfaatli munosabatlarni rivojlantirish borasida muhim natijalarga erishilyapti.

Aytish mumkinki, davlatimiz rahbari bugungi kunda nafaqat O'zbekiston, balki Markaziy Osiyoning farovonligi uchun jon kuydirayotgan, mintaqani sanoati rivojlangan, obod va dunyo bilan keng integratsiyalashgan hududga aylantirish orzusi bilan yashab, shunga monand mehnat qilayotgan etakchi sifatida namoyon bo'lmoqda.

O'zbekiston korxonalaridagi sifat boshqaruvini chuqurroq o'rganish orqali, uning xato-kamchiliklarini aniqlash, bartaraf etish yo'llarini qidiramiz. Ularning ustun taraflari va imkoniyatlarini aniqlab shu yo'sinda jahon sifatni boshqarish usullarini foydalangan holda milliy korxonalarimizda sifatni boshqarish tizimini yanada rivojlanishi uchun tahliliy ish olib boramiz.

Sifat menejmenti - bu tashkilotning ishonchli va uzluksiz ishlashini ta'minlaydigan tarzda qurilgan, muvofiqlashtirilgan va o'zaro bog'liq boshqaruv faoliyati.

Tashkilotni sifatiga nisbatan boshqarish, barcha faoliyat belgilangan sifat maqsadlariga bo'ysunishini anglatadi va ushbu maqsadlarga erishish uchun tashkilot

rejalar tizimini ishlab chiqdi, zarur resurslarga ega va maqsadlarga erishish uchun harakatlarni amalga oshiradi.

Sifat menejmenti to'rtta asosiy komponentni o'z ichiga oladi:

- a. sifat nazorati;
- b. sifatni tekshirish;
- c. sifatni rejalashtirish;
- d. sifatni oshirish.

Sifat nazorati boshqaruv ob'ektining belgilangan talablarga muvofiqligini baholash bo'yicha faoliyatdir. Baholash faoliyati o'lchovlar, sinovlar, kuzatuvlar, kuzatuvlar, tekshirish, kalibrlash va boshqa tadbirlarni o'z ichiga olishi mumkin, natijada kuzatilgan xususiyatlar qiymatlarini ko'rsatilganlari bilan taqqoslash.

Sifatni tekshirish - bu belgilangan talablarga javob beradigan muntazam (muntazam) faoliyatdir. Bunga ishlab chiqarish, boshqarish, moddiy ta'minot, texnik xizmat ko'rsatish va boshqalar.

Sifatni boshqarish xizmatlari

Korxonalarda umumiy sifat menejmenti - bu mahsulot va xizmat sifatini oshirishga yo'naltirilgan boshqaruv usuli. Bu erda asosiy maqsad mijozlarning xohish va istaklariga muvofiq mahsulotlar va xizmatlarni ishlab chiqarish va korxonada samaradorlikni oshirishdir. Umumiy sifat yondashuviga muvofiq sifat va samaradorlikni oshirish faqat jarayonlardagi xatolar va buzilishlarni bartaraf etish, ish faoliyatini o'lchash va baholash usullaridan foydalanish, strategik rejalashtirish, xodimlarning qoniqishini ta'minlash, jamoaviy ishlarga e'tibor berish va muvaffaqiyatli korxonalar tajribasidan foyda olish bilan mumkin.

Biznesni boshqarish sohasida to'liq sifat yondashuvining paydo bo'lishi 1950 yillardan beri Amerika va Yaponiya olimlarining hissasi bilan bo'ldi. Avvaliga bu xususiy sektor uchun ishlab chiqilgan boshqaruv yondoshuvi bo'lsa-da, keyinchalik makro va mikro miqyosdagi barcha turdagi korxonalar uchun, hattoki davlat tashkilotlari uchun ham qo'llanilgan.

Umumiy sifat menejmenti konsepsiyasini ishlab chiqish to'rt bosqichda amalga oshirildi. Birinchi bosqich - bu XIX asr oxirigacha davom etadigan sifat nazorati bo'yicha tadqiqotlar. Ushbu bosqichda sifat nazorati xodimlarning majburiyatidir. 19-asr boshlarida ikkinchi bosqich boshlandi. Yangi texnologik o'zgarishlar bilan ishlab chiqarish hajmi va ixtisoslashuv hajmi oshdi. Ushbu bosqichda sifat nazorati ishlariga mas'ul xodimlar paydo bo'ldi. Sifat ishlab chiqarish oxirida tekshirish orqali aniqlandi. Bu sifatni nazorat qilishning statistik usullaridan foydalaniladigan bosqich. Sifatni nazorat qilish protseduralarida gistogramma, pareto diagramma va shunga o'xshash statistik vositalar ishlatilgan. Uchinchi bosqichda umumiy sifat nazorati tushunchasi

paydo bo'ldi. Ushbu bosqichda sifat nazorati, Mahsulotlarni loyihalashtirish bosqichi boshlandi. Ushbu yondashuvga ko'ra, sifat nafaqat ishlab chiqarish va muhandislik ishlari, balki kompaniyadagi har bir kishining javobgarligi hisoblanadi. Va nihoyat, oxirgi bosqich - Total Quality Management deb nomlangan menejment falsafasini amalga oshirish.

Bizning kompaniyamiz kuchli texnologik infratuzilishga ega va turli sohalar, korxonalar, kimyoviy moddalarni o'lchash, sinov va tahlil qilishda ko'plab sifat menejmenti xizmatlari doirasida malakali va tajribali mutaxassislarga ega. Ko'rsatiladigan asosiy xizmatlar:

ISO 9001 sifat menejmenti tizimini qo'llash ISO 9001 sifat menejmenti tizimi sertifikatini. Standartlashtirish va sertifikatlashtirish. ISO 1875 yildan keyin, Jahon urushi tugagan vaqtga kelib, dunyo miqyosida fan va texnika sohasidagi yutuqlar, o'zaro, ya'ni davlatlararo axborot almashuvini o'lga qo'yish borasidagi ishlab chiqaruvchilar talablari, xalqaro miqyosda iste'molchining paydo bo'lgan yangi ehtiyojlarini qoniqtiradigan davlatlararo ma'lum bir kuchga ega, hamma tan oladigan me'yoriy hujjatlar ishlab chiqib, uni amalga joriy qilish kabi talablar XX asrga kelib metrologiya sohasida me'yoriy va talablarni Xalqaro tashkilotining vazifalarini qayta ko'rib chiqishni taqozo etdi. Shunga asoslanib va xizmat turi hamda doirasi o'zgargan bu tashkilotni 1926- yildan boshlab eski nomi bilan emas, avval ISA, keyinchalik esa Xalqaro ISO tashkiloti nomi bilan atash qabul qilindi. Bu tashkilotga a'zo mamlakatlar vakillari doimiy ravishda tashkilotning Parijda joylashgan vakolatxonasida muntazam faoliyat ko'rsata boshladilar va ham o'z davlatlari manfaatlarini himoya qilib, ham xalqaro miqyosga mos me'yoriy hujjatlar ustida hamkorlikda ishlab, qo'mitaning har uch yilda bir marta chaqiriladigan Assambleyasiga a'zo davlatlar uchun yagona dasturlar tizimini yaratib taqdim etish boshladilar. II Jahon urushidan keyin esa, bu Xalqaro ISO tashkilotini, Xalqaro Birlashgan Millatlar tashkiloti tasarrufi ostida faoliyat yurgizishiga kelishib olindi. Hozirgi kunga kelib bu tashkilotga 90 ortiq davlatlar a'zo bo'lib, ISO Xalqaro tashkiloti standartlash, metrologiya va sertifikatlash YO'nalishida, jahon miqyosida unga a'zo bo'lgan barcha davlatlar fikrlarini va haq-huquqlarini himoya qilgan holda faoliyat ko'rsatib kelmoqda.

Korxonalarining ehtiyojlari va talablariga muvofiq bizning kompaniyamiz yuqorida sanab o'tilganlardan tashqari boshqa zarur xizmatlarni ham taqdim etadi. Ushbu ishlarning barchasida amaldagi huquqiy me'yoriy hujjatlar, mahalliy va xorijiy tashkilotlar tomonidan e'lon qilingan standartlar va butun dunyoda qabul qilingan sinov usullariga rioya qilinadi.

Demak, transport sohasini rivojlantirish uchun sifat asosiy mezon hisoblanadi. Chunki har bir sohada sifatli xizmat ko'rsatish rivojlanishning asosiy omili hisoblanadi. Shu o'rinda O'zbekiston korxonalarida sifatni boshqarishda ilg'or xorijiy

davlatlar tajribasini qo'llash bugungi globallashuv davridagi o'zining dolzarbligi bilan ahamiyatlidir.

Agar xodimlar tomonidan bajariladigan mahsulotlar yoki ishlar ISO 9000 sertifikatiga ega bo'lsa, bu qattiq sifat menejmenti ichki ishlarda amalga oshirilayotganining bevosita dalilidir. Shunga ko'ra, mahsulot yaxshi xususiyatlarga ega. Ko'pchilik, nima uchun odatda sertifikatlash va tekshirish jarayonini boshlash kerakligi haqida savol tug'diradi. Agar siz sertifikatsiyadan muvaffaqiyatli o'tsangiz, amalda bu korxonada qo'llaniladigan sifatmenejmenti tizimining samaradorligi yuqori darajada ekanligini anglatadi. Muvaffaqiyatli sertifikatlashtirishni iste'molchilarga eslatish ularning ishonchini oshiradi. Agar nomuvofiqliklar aniqlanganda, aniqlangan muammolar ro'yxati tuziladi va ularni hal qilish yo'llari aniqlanadi.

Boshqaruv tizimlarining sifatli faoliyat yuritishini ta'minlash. Ko'p yillar davomida korxonalarda, tashkilotlarda asosan sifat ko'rsatkichlarini aniqlash va ishlab chiqarish jarayonida sifatning ta'minlanishi holati haqida hisobotlar tayyorlovchi bo'linmalar ish olib borgan. Bunday bo'linmalar muammolarni aniqlash va xatolarni tuzatishga o'zlarining resurslarini yo'nal-tirishgan.

Mahsulot sifati qanday baholanadi?

Sifat menejmenti tizimini baholash menejer tomonidan qo'yilgan talablarga javob berishi uchun xizmatlar sifatini tekshirish tartibini boshlash kerak. Buning uchun mustaqil ekspertlar tovarlarning kichik partiyasidan namuna oladi va laboratoriya tekshiruvlarini o'tkazadi. Natijalarni olgandan so'ng ular standartlarda ko'rsatilganlar bilan taqqoslanadi. Mahsulotning muvofiqlik sertifikatini faqat barcha ko'rsatkichlar talab qilinadigan qiymatlarga mos kelgan taqdirda olish mumkin.

Sifatni boshqarish uchun asosiy talablar

- Korxonada sifat menejmenti belgilangan talablarga javob berishi uchun birinchi navbatda quyidagilarga ishonch hosil qilish kerak:
 - mahsulotlarning texnik sifati belgilangan talablarga javob beradi;
 - kompaniya bozor sharoitlaridan kelib chiqqan holda mahsulot sifati bo'yicha yangi o'zgarishlarga ishonch bilan moslashadi;
 - mutaxassislar to'liq o'qitilgan, maxsus tajribaga ega, bu ularga berilgan vazifalarni muammosiz bajarish imkonini beradi;
 - kompaniya doimiy ravishda yangi bozorlarga chiqish imkoniyatini qo'lga kiritish uchun yangi etkazib beruvchilarni qidiradi (qarang) Bu, o'z navbatida, maqsadli auditoriyani ko'paytirish va daromad olish tezligiga ijobiy ta'sir ko'rsatishi mumkin. Ommaviy tekshirishlarni tugatish

“Sifat nazoratiga qaramlikni enging. Sifatni ommaviy tekshiruvlar orqali ta'minlash mumkin emas, bu barqaror mahsulot ishlab chiqarish jarayonining natijasi bo'lishi kerak.

Dastlab, sifat boshqaruv intizomi sifatida 20-asr boshlarida yig'ish liniyasi ishlab chiqarishni joriy etish bilan paydo bo'ldi. Ungacha mahsulotini kichik partiyalarda ishlab chiqargan hunarmand ishlab chiqarish jarayonini boshidan oxirigacha o'zi nazorat qila olardi. Va konveyerda turgan ishchi o'z mehnati natijalaridan ajralib qoldi, ya'ni u har kuni ertalabdan kechgacha mahkamlab qo'ygan "10 yong'oq" yig'ilishdan keyin konveyerdan chiqib ketadigan yaltiroq chiroyli mashinalardan juda uzoqda edi.

Xizmat sifati

Bizning faoliyatimiz xizmatlarimizning eng yuqori sifatini ta'minlashi kerak bo'lgan jarayonlar doirasida belgilanadi. Aniq axborot oqimlarini, interfeyslarni tartibga solish qoidalarini ta'minlash uchun javobgarlik va vakolatlar aniq belgilangan⁵.

QMS yaratilganda va amalga oshirilganda ichki auditlar Sifat menejmenti vakolatli vakili kompaniyaning yuqori rahbariyatiga quyidagi tahlillarni o'z ichiga olgan hisobot taqdim etadi:

- Mijozlarning shikoyatlari
- Kompaniyaning bozor ulushlari
- Tuzatish harakatlari
- Profilaktik choralar
- Ichki auditlar
- Maxsus resurslar
- Xodimlar bilan ishlash
- korporativ madaniyat.

Foydalanilgan adabiotlar ro'yhati

1. G'.Hojiahmedov, I.Yaxuyayeva, M.Umarova, A.Usmonov Бутаев Ш.А. ва бошқалар. Логистика. –Т.: Extremum Press, 2012.
2. G'.Hojiahmedov, I.Yaxuyayeva, M.Umarova, A.Usmonov Бутаев Ш.А. ва бошқалар. Логистика. –Т.: Extremum Press, 2012.
3. Шанозарова, Н. Б. (2019). Перспективы развития логистических систем в сфере пассажирских перевозок. Достижения науки и образования, (7 (48)), 10-11.
4. Шоназарова, Н. Б., & Кенжаева, Б. О. (2020). Сущность логистических затрат и пути их оптимизации. Проблемы науки, (5 (53)), 32-34.