SIFATNI OSHIRISHGA QARATILGAN MEXANIZMLARNI TAKOMILLASHTIRISH

Y.K.Xasanova *- Turizm kafedrasi assistenti*
Samarqand iqtisodiyot va servis instituti

Annotatsiya. Ushbu maqolada mahsulot va xizmatlar sifatini oshirishga qaratilgan mexanizmlarning mazmuni, ularni takomillashtirish yo‘llari hamda korxona va tashkilotlar faoliyatida sifatni boshqarishning ahamiyati yoritilgan. Shuningdek, sifatni oshirishda zamonaviy boshqaruv usullari, xodimlar malakasi, innovatsion texnologiyalar, mijozlar talablarini o‘rganish va doimiy takomillashtirish tamoyillarining o‘rni tahlil qilingan. Maqolada sifatni boshqarish samaradorligini oshirish bo‘yicha amaliy taklif va tavsiyalar ishlab chiqilgan.

Kalit so‘zlar: sifat, sifat menejmenti, takomillashtirish, boshqaruv mexanizmi, innovatsiya, samaradorlik, raqobatbardoshlik, standartlashtirish, mijozlar ehtiyoji.

Bugungi globallashuv va kuchli raqobat sharoitida mahsulot va xizmatlar sifatini oshirish korxona hamda tashkilotlarning barqaror rivojlanishini ta’minlovchi muhim omillardan biri hisoblanadi. Bozor munosabatlarining rivojlanishi, iste’molchilar talablarining ortib borishi va zamonaviy texnologiyalarning jadal sur’atlarda yangilanishi sifatni boshqarish tizimiga bo‘lgan talabni kuchaytirmoqda. Shu sababli sifatni oshirishga qaratilgan mexanizmlarni ishlab chiqish, ularni amaliyotga joriy etish va muntazam takomillashtirish dolzarb masalalardan biri hisoblanadi.

Sifat tushunchasi faqat mahsulotning tashqi ko‘rinishi yoki texnik xususiyatlari bilan cheklanmaydi. U mahsulot yoki xizmatning belgilangan talablar, standartlar va iste’molchilar ehtiyojlariga muvofiqligini ham ifodalaydi. Sifatli mahsulot ishlab chiqarish yoki sifatli xizmat ko‘rsatish tashkilotning obro‘sini oshiradi, mijozlar ishonchini mustahkamlaydi va bozordagi raqobatbardoshligini kuchaytiradi.

Sifatni oshirishga qaratilgan mexanizmlar deganda mahsulot yoki xizmat sifatini rejalashtirish, nazorat qilish, baholash va yaxshilashga xizmat qiluvchi tashkiliy, iqtisodiy, texnologik hamda boshqaruv usullari majmui tushuniladi. Ushbu mexanizmlarning samarali ishlashi tashkilotning ichki imkoniyatlaridan oqilona foydalanish, xarajatlarni kamaytirish va faoliyat natijalarini yaxshilash imkonini beradi.

Maqolaning asosiy maqsadi sifatni oshirishga qaratilgan mexanizmlarning ahamiyatini ochib berish, mavjud yondashuvlarni tahlil qilish hamda ularni takomillashtirish bo‘yicha amaliy tavsiyalar ishlab chiqishdan iborat.

Sifatni boshqarish zamonaviy menejmentning muhim yo‘nalishlaridan biri bo‘lib, tashkilot faoliyatining barcha bosqichlarida sifat talablariga rioya etishni nazarda

tutadi. Bunda xomashyo va resurslarni tanlashdan boshlab, ishlab chiqarish jarayoni, tayyor mahsulotni tekshirish, yetkazib berish va iste'molchilarga xizmat ko‘rsatishgacha bo‘lgan jarayonlar qamrab olinadi.

Sifatni oshirish mexanizmlari bir nechta asosiy yo‘nalishlardan tashkil topadi. Birinchisi, tashkiliy mexanizmlar bo‘lib, ular vazifalarni taqsimlash, mas'uliyatni belgilash va sifatni boshqarish tizimini shakllantirishni o‘z ichiga oladi. Ikkinchisi, iqtisodiy mexanizmlar bo‘lib, sifatni yaxshilashga yo‘naltirilgan investitsiyalar, rag‘batlantirish tizimi va xarajatlarni maqbullashtirish bilan bog‘liq. Uchinchisi, texnologik mexanizmlar bo‘lib, zamonaviy uskunalar, raqamli texnologiyalar va avtomatlashtirilgan nazorat vositalaridan foydalanishni nazarda tutadi.

Bundan tashqari, inson omili ham sifatni oshirishda alohida ahamiyatga ega. Xodimlarning bilim va ko‘nikmalari, kasbiy malakasi, mehnat intizomi hamda yangiliklarga bo‘lgan munosabati yakuniy natijalarga bevosita ta'sir ko‘rsatadi. Shu sababli tashkilotlarda xodimlarni muntazam o‘qitish, ularning tashabbuslarini qo‘llab-quvvatlash va samarali mehnat sharoitlarini yaratish muhim vazifalardan hisoblanadi.

Sifat menejmentining xalqaro miqyosda keng qo‘llaniladigan yondashuvlaridan biri ISO 9001 standartiga asoslangan sifat menejmenti tizimidir. Ushbu standart jarayonlarga yondashuv, rahbariyat mas'uliyati, dalillarga asoslangan qarorlar qabul qilish va doimiy takomillashtirish tamoyillariga tayanadi. Bunday yondashuv tashkilot faoliyatini tizimli ravishda tashkil etish va sifat bilan bog‘liq muammolarni o‘z vaqtida aniqlashga yordam beradi.

Sifatni oshirish uchun, avvalo, tashkilot faoliyatida aniq maqsad va mezonlarni belgilash zarur. Sifat ko‘rsatkichlari o‘lchanadigan, taqqoslanadigan va amaliy jihatdan foydali bo‘lishi lozim. Masalan, nuqsonli mahsulotlar ulushi, mijozlar shikoyatlari soni, buyurtmalarni vaqtida bajarish darajasi va xizmatlar tezligi sifatni baholashda qo‘llanilishi mumkin.— sifat nazoratini takomillashtirishdir — xodimlar malakasini oshirish va ularni rag‘batlantirishdir — zamonaviy texnologiyalarni joriy etish — iste'molchilar fikrini o‘rganish Mijozlarning ehtiyojlari va talablarini aniqlash sifatni oshirishning muhim shartidir— ichki audit va muntazam tahlilni yo‘lga qo‘yishdir.

Sifatni oshirish mexanizmlarini takomillashtirish, eng avvalo, tashkilotda sifatga yo‘naltirilgan boshqaruv madaniyatini shakllantirishni talab etadi. Bunda sifat faqat alohida bo‘lim yoki mas'ul xodimning vazifasi sifatida emas, balki barcha xodimlarning umumiy mas'uliyati sifatida qaralishi kerak. Rahbariyat esa sifatni yaxshilash uchun zarur resurslarni ajratishi, aniq vazifalarni belgilashi va erishilgan natijalarni muntazam baholab borishi lozim.

Takomillashtirishning muhim usullaridan biri Deming sikli, ya'ni PDCA yondashuvidir. Ushbu yondashuv to‘rt bosqichdan iborat: rejalashtirish (Plan), amalga oshirish (Do), tekshirish (Check) va takomillashtirish (Act). Dastlab muammo

aniqlanadi va uni bartaraf etish rejasi tuziladi. Keyin reja amaliyotga joriy qilinadi, olingan natijalar belgilangan mezonlar asosida tekshiriladi va zarur tuzatishlar kiritiladi. Mazkur siklning muntazam qo‘llanilishi sifatni uzluksiz yaxshilash imkonini beradi.

Shuningdek, sifatni oshirishda statistik tahlil usullaridan foydalanish maqsadga muvofiq. Nuqsonlar soni, ularning kelib chiqish sabablari va takrorlanish chastotasini o‘rganish mavjud muammolarni chuqurroq tushunishga yordam beradi. Bunda faqat xatolarni bartaraf etish emas, balki ularning kelib chiqishiga sabab bo‘layotgan omillarni aniqlash muhim hisoblanadi.

Sifatni oshirish uchun resurslardan samarali foydalanish ham zarur. Xomashyo, energiya, vaqt va mehnat resurslarining isrof qilinishini kamaytirish mahsulot tannarxini pasaytirish bilan birga sifat ko‘rsatkichlarini yaxshilashga yordam beradi. Biroq xarajatlarni kamaytirish jarayonida sifat talablarini susaytirishga yo‘l qo‘ymaslik kerak. Aksincha, asosiy maqsad mavjud resurslar hisobiga yuqoriroq natijaga erishishdan iborat bo‘lishi lozim.

Bundan tashqari, ta’minotchilar bilan samarali hamkorlikni yo‘lga qo‘yish zarur. Chunki mahsulot sifati ko‘p jihatdan xomashyo va butlovchi qismlarning sifatiga bog‘liq. Shu sababli ta’minotchilarni tanlashda ishonchlilik, belgilangan standartlarga rioya qilish, yetkazib berish muddatlari va mahsulot sifati kabi mezonlarni hisobga olish lozim.

Sifatni oshirish mexanizmlarini takomillashtirish natijasida korxona va tashkilotlar faoliyatida bir qator ijobiy o‘zgarishlarga erishish mumkin. Jumladan, nuqsonlar va qayta ishlash xarajatlari kamayadi, mehnat unumdorligi oshadi, mijozlar ehtiyojlarini qondirish darajasi yaxshilanadi hamda tashkilotning bozordagi raqobatbardoshligi mustahkamlanadi.

Ushbu natijalarga erishish uchun quyidagi amaliy tavsiyalarni amalga oshirish maqsadga muvofiq:

1. **Aniq sifat maqsadlarini belgilash.** Har bir tashkilot o‘z faoliyatidan kelib chiqib, o‘lchanadigan sifat ko‘rsatkichlarini ishlab chiqishi va ularning bajarilishini muntazam nazorat qilishi lozim.
2. **Xodimlarning kasbiy salohiyatini oshirish.** Xodimlar uchun muntazam o‘quv mashg‘ulotlari tashkil etish, yangi texnologiyalar bilan ishlash ko‘nikmalarini rivojlantirish va ilg‘or tajribalarni o‘rganish zarur.
3. **Sifat nazoratini tizimlashtirish.** Nazorat tadbirlarini faqat yakuniy bosqichda emas, balki barcha muhim jarayonlarda amalga oshirish kerak.
4. **Raqamli texnologiyalardan foydalanish.** Sifat ko‘rsatkichlarini yig‘ish, saqlash va tahlil qilishni avtomatlashtirish orqali xatolarni aniqlash tezligini oshirish mumkin.

5. **Mijozlar fikrini muntazam o‘rganish.** Iste’molchilarning taklif va shikoyatlari tahlil qilinib, ular asosida amaliy takomillashtirish choralari ishlab chiqilishi kerak.

6. **Ichki audit va tahlilni kuchaytirish.** Aniqlangan kamchiliklarning sabablari o‘rganilib, ularning qayta yuzaga kelishining oldini oluvchi choralar belgilanishi lozim.

Mazkur tavsiyalarni bosqichma-bosqich joriy etish tashkilotning mavjud imkoniyatlaridan kelib chiqib, sifatni boshqarish tizimini rivojlantirishga xizmat qiladi. Bunda har bir chora-tadbirning samaradorligi oldindan belgilangan mezonlar orqali baholanishi va zaruratga qarab qayta ko‘rib chiqilishi kerak.

Xulosa

Xulosa qilib aytganda, sifatni oshirishga qaratilgan mexanizmlarni takomillashtirish oliy ta’lim tashkilotlar faoliyatining samaradorligini ta’minlovchi muhim omillardan biridir. Sifatni boshqarish faqat tayyor ta’lim jarayonini tekshirish bilan cheklanmaydi, balki rejalashtirish, ishlab chiqarish, xizmat ko‘rsatish, nazorat qilish va doimiy takomillashtirish jarayonlarini o‘z ichiga oladi. Maqolada ko‘rib chiqilgan tahlillar shuni ko‘rsatadiki, sifatni oshirishda xodimlar malakasini rivojlantirish, zamonaviy texnologiyalarni joriy etish, iste’molchilar fikrini o‘rganish, ichki auditni kuchaytirish va sifat ko‘rsatkichlarini muntazam tahlil qilish muhim ahamiyatga ega. Ushbu mexanizmlarning o‘zaro uyg‘un holda ishlashi tashkilot faoliyatidagi kamchiliklarni kamaytirish va mavjud resurslardan samarali foydalanish imkonini beradi. Shuningdek, sifatni uzluksiz yaxshilash uchun boshqaruv qarorlarini aniq ma’lumotlarga asoslash, xodimlarning tashabbuslarini qo‘llab-quvvatlash va sifat madaniyatini shakllantirish zarur. Har bir tashkilot o‘z faoliyatining xususiyatlarini hisobga olgan holda sifatni boshqarish tizimini ishlab chiqishi va uni muntazam takomillashtirib borishi lozim. Umuman olganda, sifatni oshirishga qaratilgan mexanizmlarni takomillashtirish nafaqat mahsulot va xizmatlar sifatini yaxshilashga, balki iqtisodiy samaradorlikni oshirish, mijozlar ishonchini mustahkamlash va uzoq muddatli raqobatbardoshlikni ta’minlashga ham xizmat qiladi.

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. ISO 9001:2015. *Quality management systems — Requirements*. International Organization for Standardization, 2015.
2. Deming, W. E. *Out of the Crisis*. MIT Press, 1986.
3. Juran, J. M., Godfrey, A. B. *Juran’s Quality Handbook*. McGraw-Hill.
4. Ishikawa, K. *Guide to Quality Control*. Asian Productivity Organization, 1982.
5. Evans, J. R., Lindsay, W. M. *Managing for Quality and Performance Excellence*. Cengage Learning.