

## O'ZBEKISTONDA SIFAT MENEJMENTI TIZIMINI JORIY ETISH ORQALI MILLIY LOYIHALAR RAQOBATBARDOSHLIGINI OSHIRISH IMKONIYATLARI

Sattorova Nargiza  
"O'zmilliybank" AJ

**Anotatsiya:** *Maqolada mahalliy va xorijiy olimlarning maxsulot sifatini boshkarish tizimini rivojlantirish va rakobatbardoshligini oshirish buyicha tadqiqot ishlari shuningdek O'zbekistonda sifat menejmentining joriy etilish holati, sanoat maxsulotlari rakobatbardoshligiga ta'sir kiluvchi omillarni aniklash va baxolash, sifat menejmenti tizimini takomillashtirish orqali bozorda sog'lom raqobatni yuzaga keltirishga doir xulosalar, ilmiy taklif va amaliy tavsiyalar keltirilgan.*

**Kalit so'zlar:** *sifat menejmenti, sifat menejmenti tizimi, sifat menejmenti tamoyillari, ISO standartlari, umumiy sifat menejmenti (TQM).*

**Abstract:** *The article analyzes the research work of local and foreign scientists on the development of the product quality management system and increasing its competitiveness, as well as the state of implementation of quality management in Uzbekistan, the identification and evaluation of factors affecting the competitiveness of industrial products, the use of innovative technologies in the expansion of the industrial structure, thereby improving the quality management system in the market. Conclusions, scientific proposals and practical recommendations are presented on the creation of fair competition.*

**Key words:** *quality management, quality management system, quality management principles, ISO standards, total quality management (TQM).*

### 1. Kirish

Jahon iqtisodiyotining globallashuvi iste'molchilarning maxsulot va xizmatlarga bulgan talablarini ortib borishiga sabab bulmoqda. Shu sababli maxsulot sifatining pastligi sababli uni bartaraf etishga sarflanadigan katta xarajatlar jahon mamlakatlari iqtisodiyoti uchun jiddiy muammolarni keltirib chiqarmoqda.

2022-2026 yillarga muljallangan Yangi O'zbekistonning Taraqqiyot strategiyasini amalga oshirishga oid davlat dasturida sanoat tarmog'i taraqqiyot tendensiyasi bo'yicha maqsad belgilangan bo'lib, unda tarmoqda yo'qotishlarni kamaytirish va resurslarni ishlatish samaradorligini oshirish belgilab olingan. O'zbekistonda ishlab chiqarilayolgan maxsulotlarni eksport qilish va ularning xorijiy bozorlarda yuqori reytinga ega bo'lishida sifat menejmenti va standartlashtirish masalalarining dolzarb ahamiyat kasb etishi natijasida maxsulotlar sifatini ta'minlash uchun korxonalarining amaldagi boshqaruv tizimiga batamom o'zgacha yondashish talab etilmoqda.

Mamlakatimiz korxonalari xorijiy korxonalardan texnologiyalar bilan jixozlanganlik darajasiga nisbatan boshqaruvning qaydarajada yo'lga qo'yilganligi bo'yicha ko'proq orqada ekan. Mamlakatimiz korxonalarida sifat boshqaruv tizimini

joriy etishda muvaffaqiyatsizliklarning asosiy sababi maxsulot sifatini ko'tarish va ishlab chiqarish samaradorligini oshirish o'rtasidagi zidlikdir. Bu muammoni faqatgina sifatni boshqarish yo'li bilan hal etish mumkin, zero sifat boshqaruvi tizimi tizimli xarakterga ega bo'lib, maxsulot va xizmatlarning butun hayot siklini qamrab oladi. Shu tariqa, korxonalarda sifat boshqaruv tizimini ishlab chiqish va joriy etish zamonaviy va samarali ishlab chiqarishni boshqarish tizimini yo'lga qo'yishga yordam beradi.

## 2. Adabiyotlar tahlili

Sifat tushunchasini anglab yetish va undan iste'molchi yoki ishlab chiqaruvchi sifatida samarali foydalanish uchun sifatga berilgan ta'riflarni diqqat bilan o'rganishni talab qiladi. Chunki, sifatga berilgan ta'riflar turlicha bo'lib, vaqt o'tishi bilan ular o'zgarib borish tendensiyasiga ega. Sifat tushunchasi birinchi marotaba eramizdan avvalgi III asrlarda Aristotel tomonidan o'rganilgan<sup>12</sup>. Ayniqsa, sifatga bo'lgan iste'molchilarning dunyoqarashi maxsulotlar takomillashib borgan sari o'zgarishda davom etmoqda.

Hozirga vaqtga qadar, maxsulot sifatini boshqarish tizimini takomillashtirish masalalari yuzasidan ko'plab xorijlik olimlar tomonidan tadqiqot ishlari olib borilgan. Shu jumladan, V.I.Siskov o'z tadqiqotlarida quyidagicha ta'rif beradi "sifat- ishlab chiqarish va iste'molning sifat bilan bog'liq tomonlarini hisobga oladi va shunday ta'kidlaydi: "Muammoning ikki tomonini bir-biridan farklash lozim: maxsulot xususiyatlarining bir guruhi uning texnik shartlar talablariga muvofiq ishlab chiqarilish jarayonida shakllanadi. Bu maxsulotning ishlab chiqarish sifati. Ikkinchi guruh xususiyatlar esa maxsulot iste'moli jarayonida namoyon bo'ladi. Bu maxsulotning iste'mollilik sifati hisoblanadi"<sup>13</sup>.

V.A.Dedekaev tomonidan olib borilgan tadqiqotlarda maxsulot sifatiga shunday ta'rif beriladi "maxsulot sifati muayyan maxsulotning moddiy dunyoning boshqa barcha narsalaridan farqlaydigan asosiy va unchalik ahamiyatga ega bo'lmagan juziy xususiyatlari majmuidir. Maxsulot sifatining mohiyati uniig asosiy xususiyatlarining jamiyatning muayyan ehtiyojlarini qondira olish va ishlab chiqaruvchi kuchlarning rivojlanishiga undovchi sabab bo'lib xizmat qilish qobiliyatidir"<sup>14</sup>.

O'zbekistonda maxsulotlar raqobatbardoshligini oshirish va sifatni boshqarish tizimini takomillashtirishning umumiy muammolarini o'rganish bo'icha mahalliy olimlarimizdan Y.A.Abdullaev ilmiy tadqiqot ishlari olib borgan.

D.N.Raximova yaponiyada personalni boshqarish bo'yicha olib borgan tadqiqotlarida «Sifat - bu quyilgan va kutilgan talablarni maxsulotning yig'ilgan tavsiflari orqali qoniqtirish»<sup>15</sup> degan xulosa keltirib o'tgan.

## 3. Tahlil va natijalar muhokamasi.

<sup>12</sup> Ансофф И. Стратегическое управление: пер. с англ. - М.: Прогресс, 2009.-519 с.

<sup>13</sup> Фейгенбаум А. Контроль качества продукции.—М.: "Экономика, 2014.;

<sup>14</sup> Азгачьдов Г.Г. Проблемы измерения и оценки качества продукции. -М.: «Знание», 2012;

<sup>15</sup> Рахимова, Д. Н., & Касимова, Н. (2016). Принципы управления персоналом в Японии. *Потенциал современной науки*, (4), 111-117.

Hozirgi vaqtda maxsulotlar sifatini yaxshilash strategik muammo bo'lib, mamlakatimiz iqtisodiyotining stabillashuvi bu muammolarning hal etilishiga bog'liqdir. Sifatni yaxshilash jarayoni maxsulotni sotish yoki maxsulot ishlab chiqarishda faqatgina ko'proq foyda olish uchungina emas, balki jamiyat uchun, uning ravnaqi uchun ham zarurdir.

ISO standartlari turkumining universalligi shundaki, ularda maxsulotning har bir turiga bo'lgan mutloq o'lchovli mezonlar qo'yilmaydi. ISO 9000 standartlari turkumi faqat sifat tizimining ishlashi metodologiyasini aniqlab beradi, tizim esa o'z navbatida korxonada tomonidan ko'rsatilayotgan maxsulotning yuqori sifatini, boshqacha qilib aytganda – iste'molchilarning talabini yuqori darajada qanoatlantirishini ta'minlaydi<sup>16</sup>.

Standartlar to'plami 4 ta asosiy standartdan iborat:

1. ISO 9000:2000 “Sifat menejmenti tizimlari. Asosiy qoidalar va lug'at” – sifat menejmenti tizimlarining asosiy qoidalari va Sifat menejmenti tizimi atamalarini izohlaydi.

2. ISO 9001:2000 “Sifat menejmenti tizimlari. Talablar” – sifat tizimlari uchun minimal zarur bo'lgan talablar majmuini joriy qilib, sertifikatlash va audit maqsadlarida qo'llaniladi.

3. ISO 9004:2000 “Sifat menejmenti tizimlari. Faoliyatni yaxshilash bo'yicha tavsiyalar” - korxonalarining samaradorligini oshirishga qaratilgan sifat menejmenti tizimlarini yaratish bo'yicha uslubiy ko'rsatmalardan iborat.

4. ISO 19011 “Sifat menejmenti tizimini tekshirish va atrof-muhitni himoyalash bo'yicha yo'riqnomalar”<sup>17</sup>.

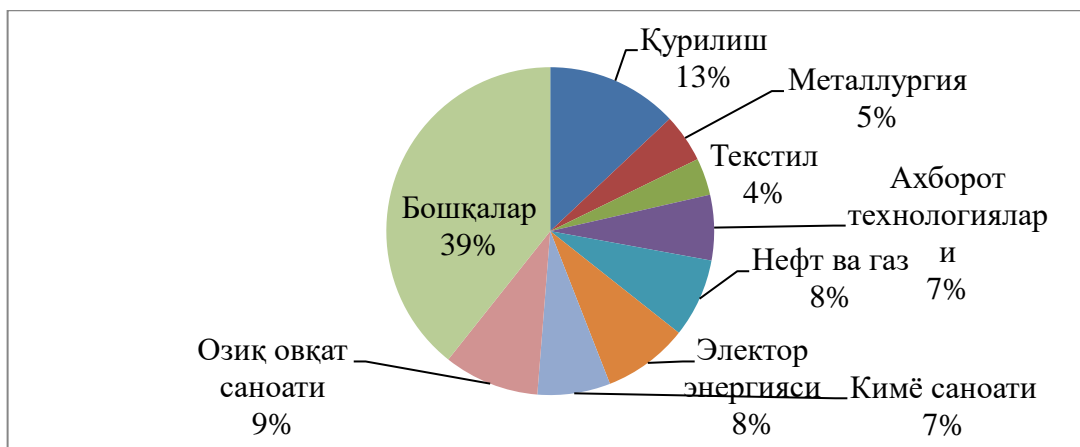
Tuzilishi va mazmuni bo'yicha o'zaro to'liq uyg'unlashtirilgan ISO 9001 va ISO 9004 standartlari asosiy hisoblanib, ular ham birga, ham alohida qo'llanishi mumkin. Bundan tashqari, qo'shimcha 10000 seriyali ISO yordamchi standartlari guruhi ham mavjud bo'lib, bularga Sifat menejment tizimiga taalluqli hujjatlarni ishlab chiqish, sifatning iqtisodiy masalalari, xodimlarni o'qitish, statistik usullarni qo'llash va hokozalar bo'yicha turli qo'llanmalar kiradi<sup>18</sup>.

O'zbekiston Respublikasida sifat menejment tizimlarini joriy etish sohasida amalga oshirilgan ishlar tahlil qilinganda 2022-yilda 645 ta korxonada 1065 ta sifat menejment tizimlari bo'yicha sertifikatlar rasmiylashtirilgan bo'lib, sifat menejment tizimlari bo'yicha sertifikatlashtirish 16 ta akkreditlangan organlari tomonidan amalga oshirilmoqda. Shuningdek, yengil sanoat maxsulotlarini ishlab chiqaruvchi 72 ta korxonaga Oeko Tex, 6 ta korxonaga Sedex, 2 ta korxonaga BCSI xalqaro standart talablari asosida maxsulot ishlab chiqarish yo'lga qo'yildi.

<sup>16</sup> Xojiaxmedov G., Yaxyayeva I. va boshqalar. Sifat menejmenti. Darslik. T. – 2012 y.

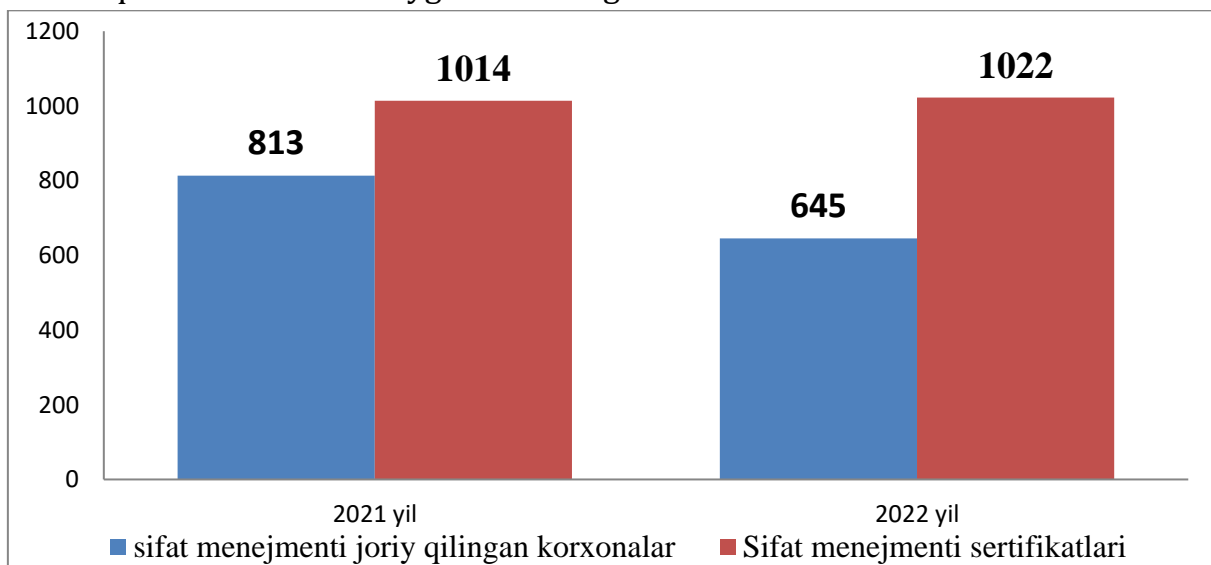
<sup>17</sup> Glichev A.V. Osnovi upravleniya kachestvom produkcii. M., 2001g.

<sup>18</sup> [www.standart.uz](http://www.standart.uz) сайти маълумотлари асосида муаллиф томонидан тайёрланган



**1-rasm. Tarmoqlar kesimida 2022 yilda standartlashtirish sohasida xalqaro talablar bilan uyg'unlashtirish ko'rsatkichi.**

O'zbekistondagi korxonalarining tarmoqlar kesimida standartlashtirish sohasida xalqaro talablar bilan uyg'unlashtirish ko'rsatkichi tahlil qilinganda eng yirik ulush sifatida qurilish sektoriga to'g'ri kelishini kuzatish mumkin. Shuningdek metallurgiya (833 ta), to'qimachilik va charm (638 ta), axborot texnologiyalari va telekommunikatsiya (1 124 ta), neft va gaz (1 354 ta), elektrotexnika (1 467 ta), kimyo texnologiyalari (1 374 ta), oziq-ovqat sanoati (2 154 ta) va boshqa sohalarda (5 224 ta) standart xalqaro talablar bilan uyg'unlashtirilgan.



**2-rasm. O'zbekistonda sifat menejmenti joriy qilinishi holati tahlili<sup>19</sup>.**

O'zbekistonda 2021-2022 yillarda sifat menejmentining joriy qilinishi tahlil qilinganda, 2021 yilda 813 ta korxonada sifat menejmenti tizimi joriy etilgan bo'lsa 2022 yilda bu ko'rsatkich 645 tani tashkil etgan biroq 2022 yilda sifat menejmenti sertifikatini qo'lga kiritgan mutaxassislar soni 1022 nafarni tashkil etib, 2021 yilga nisbatan 8 nafarga oshganligini quvonarli holat sifatida baholash mumkin.

Korxonalar ISO 9000 talablari bo'yicha Sifat menejment tizimini joriy etish va sertifikatlashi uchun zarur bo'lgan sabablarning ko'pligini inobatga olib, ularni tartibga solish va tasniflash variantlarini ko'rib chiqaylik.

<sup>19</sup> [www.standart.uz](http://www.standart.uz) sayti ma'lumotlari asosida muallif tomonidan tayyorlangan

Sabab bo'luvchi omillarni "ichki" va "tashqi" omillarga bo'lish mumkin [2]. Ichki sabablar korxonaning samarasi va mahsuldorligini yaxshilash bilan bog'liq. Bularga: maxsulot sifatini yaxshilash; ichki jarayonlarni jadallashtirish; harajatlarni kamaytirish; xodimlar bilan munosabatni yaxshilash; axborot almashuvi va tahlili tartiblarini o'rnatish; "Total quality management" konsepsiyasini amalga oshirishga tayyorgarlik va boshqalarni kiritish mumkin.

Tashqi sabablar korxonada atrofdagi biznes-muhitga (mijozlar, ta'minotchilar, davlat organlari) bo'lgan ta'sirga bog'liq. Bunda, Sifat menejmenti tizimi uchun rasman tasdiqlangan hujjat, ya'ni, sertifikat ana shu ta'sir vositasidir.

Bularga korporativ imidjni yaxshilash, eksport faoliyatini yengillashtirish, ham ichki, ham tashqi bozordagi iste'molchilarning talablarini qondirish, davlat organlari bilan o'zaro munosabatlarni yaxshilash, jamiyat bilan ishonchli munosabatlarni o'rnatish, raqiblardan ajralib turish, raqobatda ustunlikka ega bo'lish (yoki aksincha, sertifikati bo'lgan raqiblardan kuchsiz bo'lmaslik) va boshqalarni kiritishimiz mumkin.

#### **4. Xulosa va takliflar**

Bugungi kunda aholining talab va ehtiyojlarini keskin o'sib borishi, shuningdek, jahon bozorida global raqobat kuchayib borayotgan bir sharoitda mamlakatimizda ishlab chiqarilayotgan maxsulotlarning sifatini oshirish orqali ularning ichki va tashqi bozorlardagi raqobatbardoshligini ta'minlash muxim ahamiyat kasb etmoqda.

O'zbekistonda ishlab chiqarilayotgan maxsulotlarni eksport qilish va xorijiy bozorlarda yuqori mavqega ega bulishda sifat menejmenti va standartlashtirish masalalarini sohaning rivojlangan davlatlarning tizimiga moslashtirishga undamoqda. Xalqapo stanhartlarga javob beradigan sifat tizimiii joriy etish "sifat-narx" nisbatida jiddiy ijobiy natijalarga olib keladi, shuningdek, biznes jarayonlarni optimallashtirish, boshqaruv tizimini xavfsizligi va ishonchligini ta'minlash orqali xavfsiz mexnat sharoitlarini yaratish lozim.

#### **ADABIYOTLAR/LITERATURA/REFERENCE:**

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Shavkat Mirziyoevning Oliy Majlisga Murojaatnomasi. «Xalq so'zi» gazetasi, 2018 yil 29 dekabr № 271-272 (7229-7230) soni.
2. Азгалдов, Г. Г. (1969). Проблемы измерения и оценки качества продукции.
3. Рахимова, Д. Н., & Касимова, Н. (2016). Принципы управления персоналом в Японии. Потенциал современной науки, (4), 111-117.
4. Ансофф, И. (2010). Стратегический менеджмент. Классическое издание/пер. с англ.
5. ФЕЙГЕНБАУМ, А. (2010). Повышая планку. Стандарты и качество, (1), 90-93.

6. Семенова, В. В., Боташева, Л. С., & Петросян, Д. С. (2017). Основы менеджмента.

7. Saidmuradova, T. S. (2021). YENGIL SANOAT MAHSULOTI RAQOBATBARDOSHLIGINI OSHIRISHDA SIFAT MENEJMENTI MEXANIZMINI RIVOJLANTIRISH YO 'LLARI. *Oriental renaissance: Innovative, educational, natural and social sciences*, 1(5), 87-93.