

Гюржюм Б.Х.

Профессионал таълим тизимида сифат кафолати

ўқув қўлланмаси



Тошкент 2024

Ушбу нашр Германия Иқтисодий ҳамкорлик ва тараққиёт Федерал вазирлигининг молиявий кўмагида “Профессионал таълим муассасалари ва тўқимачилик саноатининг малака ошириш тизимида таълим таклифларини кенгайтириш ва уларнинг сифатини ошириш” лойиҳаси доирасида тайёрланган. Немис Халқ университетлари Ассоциацияси (DVV) нинг Ўзбекистондаги Филиали, Профессионал таълимни ривожлантириш институти билан биргаликда амалга оширилмоқда. Лойиҳа “Ўзбекистон касб-ҳунар таълими тизимини ислоҳ қилиш ва модернизация жараёнларини қўллаб-қувватлаш” йирик лойиҳасининг бир қисми бўлиб, Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH билан ҳамкорликда амалга оширилмоқда.

Нашр учун жавобгарлик муаллифлар зиммасига тушади. Матндаги фикрлар, маълумотлар, изоҳлар ва хулосалар Германия Иқтисодий ҳамкорлик ва тараққиёт Федерал вазирлиги, Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH ва Немис Халқ университетлари Ассоциацияси (DVV) нинг Ўзбекистондаги филиалнинг нуқтаи назарини акс эттирмаслиги мумкин.

Ушбу қўлланма Профессионал таълим муассасалари раҳбарлар ва педагоглар, таълим усталари ҳамда ўқувчилар, малака ошириш муассасалари ва мазкур мавзунини ўзлаштиришга қизиқувчилар учун мўлжалланган.

Нусха олиш ёки қайта чоп этиш учун рухсат олиш учун dvviuz@dvv-international.uz электрон манзилига тўлиқ маълумот билан сўров юборинг.

Мундарижа

0-МОДУЛЬ.....	4
КИРИШ.....	4
1-МОДУЛЬ.....	20
СИФАТ ВА СИФАТ НАЗОРАТИ	20
1 МОДУЛЬ	31
СИФАТ ВА СИФАТ НАЗОРАТИ	31
1-МОДУЛЬ.....	53
СИФАТ ВА СИФАТ НАЗОРАТИ	53
2-МОДУЛЬ.....	64
УМУМИЙ СИФАТ БОШҚАРУВИ ВА СИФАТНИ ЯХШИЛАШ	64
2-МОДУЛЬ.....	71
УМУМИЙ СИФАТ БОШҚАРУВИ ВА СИФАТНИ ЯХШИЛАШ	71

0-МОДУЛЬ

КИРИШ

1-ПРОФЕССИОНАЛ ТАЪЛИМДА СИФАТ БОШҚАРУВИНИНГ АСОСИЙ ТАМОЙИЛЛАРИ

Профессионал таълим соҳасидаги асосий муаммо сифатни самарали бошқариш, таъминлаш ва ошириш билан боғлиқ. Профессионал таълими муассасалари малакали кадрлар тайёрлашнинг юқори стандартларини таъминлаш учун сифатни назорати механизмларини ишлаб чиқиши лозим. Сифатни аниқлаш мураккаб, негаки у субъектив бўлиб, алоҳида шахс ва гуруҳлар бўйлаб фарқланади. Шу боис сифатга оид умумэтироф этилган тушунчани ўрнатиш стандартларни белгилаш учун жуда муҳим. Умуман олганда, сифат моддий ёки номоддий бўлишидан қатъи назар, маҳсулот ёки хизматнинг мукамаллик ёки устунлик даражасини акс эттиради. Бу, шунингдек, муайян мезонлар ёрдамида баҳоланиши мумкин бўлган ва олдиндан келишилган стандартларга мос келишни қамраб олади.

Таълим доирасидаги сифатни тушуниш бирламчи шартлар, таълим тартиб-қоидалари ва таълим соҳасидаги ютуқларни қамраб олади. Бирламчи шартлар таълим жараёнига ҳисса қўшадиган омиллар, жумладан, ресурслар, инфратузилма, ўқув дастурларини ишлаб чиқиш ва талабалар демографиясини баҳолашни ўз ичига олади. Таълим жараёнлари ўқитиш ва ўқишда қўлланадиган усул, стратегия ва услубларни, жумладан ўқитиш жараёнидаги ёндашувлар, баҳолаш усуллари, аудиторияни бошқариш ва таълим олувчиларни иштирокини баҳолашни ўз ичига олади. Шунингдек, таълим натижалари таълим олувчиларнинг олган билим, кўникма, муносабат ва малакаларини қамрайдиган таълим жараёнининг натижалари ёки ютуқларини баҳолашни ўз ичига олади. Таълим доирасидаги сифатни тушуниш замонавий дунё шарт-шароитларидан келиб чиққан ҳолда баҳолашнинг динамик тизимини яратишни, шунингдек, тармоқнинг “билимли одамлар” эга бўлиши керак бўлган техник кўникмаларга нисбатан бўлган талабларини белгилашни назарда тутди.

Меҳнат бозори учун малакали битирувчиларни тайёрлашга қаратилган профессионал таълим тизимида сифатга устувор аҳамият берилиши лозим. Профессионал таълим самарадорлиги ундаги жараёнларининг сифатида намоён бўлади. Бу сифат фақатгина бошланғич ресурсларга боғлиқ бўлмасдан, таълим жараёнининг сезиларли таъсири остида бўлган турфа хил омиллар натижасида шаклланади. Бинобарин, ўқитиш ва ўқиш жараёни таълим натижалари сифатини баҳолашда ҳал қилувчи роль ўйнайди.

Профессional таълим, деганда нима тушунилади?

Профессional таълим билан анъанавий мактаб таълими ўртасида қандай асосий фарқлар бор?

Техник ёки профессионал таълим номи билан ҳам маълум бўлган техник ёки касб-ҳунар таълими талабаларни муайян касб ёки саноат билан боғлиқ кўникма ва тайёргарлик билан таъминлашга қаратилган. Одатда, умумий билим ва назарияга урғу бериладиган анъанавий академик таълимдан фарқли ўлароқ, профессионал таълим амалий хусусиятга эга бўлиб, талабаларни муайян ҳунар ёки касб бўйича ишлаш учун тайёрлашга қаратилган.

Профессional таълими дастурлари давомийлик ва кўлам жиҳатидан хилма-хил бўлиб, қисқа муддатли курслар ёки сертификатлаш дастурларидан тортиб, диплом олишга йўналтирилган кенг қамровли дастурлардан иборат бўлиши мумкин. Ушбу дастурлар, доирасида, одатда, меҳнат бозоридаги эҳтиёжлар ҳамда талабаларнинг қизиқишларига қараб механика, қурилиш, тўқимачилик, соғлиқни сақлаш, дизайн, маҳсулот ишлаб чиқариш, пазандалик санъати, ахборот технологиялари, косметология ва бошқа кўплаб соҳаларда ўқитиш таклиф қилинади.

Профессional таълимнинг мақсади – талабалар бевосита меҳнат бозорига кириши ёки танлаган касбда лавозимда кўтарилиши учун уларга зарур бўлган амалий кўникма, техник билим ва соҳага оид қобилиятлар билан таъминлаш. Мазкур жараён, кўпинча, синфда ўқитиш, амалий машғулот, амалиёт ва шогирдликнинг комбинациясини ўз ичига олиб, бу - талабаларга амалий тажриба орттириш ва иш берувчилар томонидан ўз соҳаларида талаб қилинадиган кўникмаларни ривожлантириш имконини беради.

Профессional таълим соҳасида унга хос бўлган салоҳиятга мос равишда ривожланиш ва ташқи талабларни қондириш учун мослашувчан ва динамик бошқарув тамойиллари қабул қилиниши керак. Таълим соҳасидаги сифат бошқарувига нисбатан стратегик ёндашув таълим муассасаларини турли манфаатдор томонлар, масалан, корхоналар, жамият ёки ота-оналарнинг мақсадларига мос келадиган хизмат кўрсатувчи ташкилот сифатида намоён этишни ўз ичига олади. Манфаатдор томонлар сезиларли натижа ва қониқиш даражасига эришиш учун доим юқори сифатли хизматлар тақдим этилишини кутади. Шу тариқа, профессионал таълим муассасаларида юқори даражадаги стандартларни ўрнатиш учун сифат бошқарувининг тегишли тизими муҳим аҳамиятга эга.

Таълим жараёни самарали сифат таъминоти тизимини талаб қилиб, у эса фидоий, жонкуяр ва профессионал кадрларни тарбиялашда Профессional таълим тизимлари самарадорлигини ошириш нуқтаи назаридан жуда муҳим. Бундан ташқари, профессионал таълим дастурлари битирувчиларидан корхоналар ва тармоқлар талабларига жавоб берадиган билим, кўникма ва муносабатларга эга бўлиш талаб қилинади. Шу муносабат билан сифат таъминоти тизими профессионал таълим ва тайёргарлик соҳасида юқори стандартларга эришишда муҳим аҳамият касб этади.

Сифат таъминлаш тизимининг асосий мақсади ички ва ташқи мижозларнинг қониқишини таъминлаш. Профессional таълимда ички истеъмолчиларга директор, ўқитувчи, талаба, ходим ва ташкилотчилар кирса, ташқи истеъмолчиларга ҳамжамият, давлат органлари, корхоналар ва тармоқлар киради. Таълим сифати таълим эҳтиёжларига мослаштирилган билимлар билан таъминлаш ва уларни мижозлар кутилмаларини қондириш йўлида самарали қўллашни ўз ичига олади. Талаба, ўқитувчи ва иш берувчи каби манфаатдор томонлар учун таълим сифати муҳим жиҳат бўлиб, бу - ўрнатилган стандартларга жавоб бериш билан бир қаторда, мижозлар эҳтиёжларини қондириш ва уларнинг қониқишини таъминлашни талаб қилади.

Професионал таълим сифати қайси омилларга боғлиқ?

Професионал таълим сифати қуйида келтирилган 8 та омилга боғлиқ (1-расм):

- 1 - Ўқув дастури ва ўқитиш
- 2 - Етакчилик ва бошқарув
- 3 - Ўқитувчи ва ходимлар
- 4 - Бино ва ресурслар
- 5 - Баҳолаш
- 6 - Қўллаб-қувватлаш хизматлари
- 7 - Таълим олувчилар тажрибаси
- 8 - Саноат тармоқлари билан ҳамкорлик алоқалари



1-расм. Професионал таълим сифатига ҳисса қўшадиган омиллар

Келинг, бу омилларни батафсил кўриб чиқамиз:

1 - Ўқув дастури ва ўқитиш сифати: Бу омил ўқув дастурининг долзарблиги, саноат стандартларига мос келишини таъминлаш, шунингдек, ўқишни осонлаштириш учун самарали ўқитиш усулларидан фойдаланишга қаратилган. Бунинг энг муҳим мезони шундан иборатки, ўқув дастури билан ўқитиш сифати бир неча йўналишда таълим муассасасининг фалсафа ва қадриятларига мувофиқ келиши керак. Қуйида санаб ўтилганидек, ўқув режаси билан ўқитиш сифати қуйидаги 6 жиҳатга боғлиқ:

1.1. Мақсадга мувофиқлик: Ўқув режаси ва ўқитиш амалиётида муассасанинг мақсади ва қадриятлари акс этиши керак. Мисол учун, агар муассасада яхлит ривожланиш ва ижтимоий масъулият биринчи ўринга қўйилса, ўқув дастурига ахлоқ, хилма-хиллик ва ҳамжамият иштирокига қаратилган компонентлар киритилиши мумкин.

1.2. Асосий қадриятлар интеграцияси: Ўқув дастури ва ўқитиш амалиётида муассасанинг ҳалоллик, ҳурмат ва ҳисобдорлик каби асосий қадриятлари бирлаштирилиши лозим. Ушбу интеграция хулқ-атвор, танқидий фикрлаш ва масъулиятли фуқароликни рағбатлантирадиган курс мазмуни, ўқитиш усуллари ва баҳолаш мезонларини танлаш орқали яққол намоён бўлади.

1.3. Таълим олувчиларга йўналтирилган ўқиш: Ўқитиш ва ўқишни ташкил этиш мижозга йўналтирилган ёндашувга мос келадиган замонавий ўқитиш усуллари орқали амалга оширилиши кераклиги сабабли, муассаса талабага йўналтирилган ўқишни қадрлаши керак бўлиб, ўқув режаси ва ўқитиш стратегияларида фаол ўқиш, ҳамкорлик ва талабаларнинг турли эҳтиёж ва қизиқишларига мос келадиган шахсий ёндашувларга устувор аҳамият берилиши мумкин.

1.4. Инновациялар ва илғор билимларга урғу бериш: Муассасада инновация ва илғор билимларга алоҳида урғу берилиши керак. Шу тариқа, ўқув дастурида талабаларни келажакдаги муаммо ва имкониятларга тайёрлайдиган юқори сифатли билим олиш учун зарур бўлган илғор мазмун, педагогик ёндашув ва технологиялар қамраб олиниши лозим.

1.5. Доимий такомиллаштиришга содиқлик: Таълим муассасасининг фалсафаси узлуксиз такомиллаштириш ва таълимда мукамалликка эришишга содиқликни ўз ичига олиши мумкин. Бунда ўқув дастури ва ўқитиш амалиётлари ривожланаётган таълим стандартлари, илғор тажрибалар ва манфаатдор томонларнинг кутилмаларига мос келишини таъминлаш учун мунтазам равишда кўриб чиқилиши, баҳоланиши ва такомиллаштириб борилиши даркор.

1.6. Натижалар: Профессional таълим дастурлари натижаларининг сифати битирувчилар таълим жараёни давомида эгаллаган, аниқ ўлчаш мумкин бўлган билим ва малакаларига тааллуқли бўлиши керак. Профессional таълим дастурлари битирувчилари меҳнат бозорида муваффақиятга эришиш ва танлаган соҳаларига муносиб ҳисса қўшиш учун зарур бўлган билим, кўникма ва малакаларга эга бўлиши таъминланиши даркор.

Натижалар сифати битирувчилар тегишли билимларни эгаллаб, назарий концепциялар, техник тамойил ва ўзи танлаган соҳасига оид амалиётларни тушунишини таъминлайди. Битирувчилар асосий фанлар бўйича билимларини намойиш этиши, шунингдек, меҳнат бозорида самарали ишлаш учун зарур бўлган амалий кўникма ва малакага эга бўлиши керак. Бу - техник кўникмалар, масалан, техникани ишлатиш, асбоб ва қурилмалардан фойдаланиш, муайян вазифаларни бажариш ҳамда муайян соҳага хос усулларни қўллашни ўз ичига олиши мумкин. Шунингдек, у ўргатилиши мумкин бўлган кўникмалар (мулоқот, муаммоларни ҳал қилиш, танқидий фикрлаш, жамоада ишлаш ва мослашувчанлик), касбий малака (ахлоқий қарорлар қабул қилиш, профессионаллик, вақтни бошқариш ва

мижозларга хизмат кўрсатиш) ҳамда муайян соҳага оид малакаларни (қоидалар, хавфсизлик протоколлари ва сифат стандартларига риоя қилиш) ўз ичига олади.

Профессional таълим дастурлари натижаларининг сифати битирувчиларни меҳнат бозорига муваффақиятли киришга ва лавозимда кўтарилиш имкониятларига тайёрлайди. Бу омил битирувчилар орасида узлуксиз таълим ва касбий ривожланиш маданиятини юксалтиради. Битирувчилар ўз касб фаолияти давомида ўқиш, ўсиш ҳамда ўз малака ва билимларини оширишни давом эттиришга рағбатлантирилиши даркор. Улар янги технологиялар, ўзгарувчан иш талаблари ва муайян соҳага хос ривожланаётган тенденцияларга мослашиш учун зарур бўлган кўникмалар ва фикрлаш тарзига эга бўлиши керак. Professional таълим дастурларида билим орттириш, кўникмаларни ривожлантириш, малака орттириш, меҳнат бозорига тайёрлик, муайян соҳага тааллуқлилиқ ҳамда узлуксиз ўрганишга эътибор қаратилган ҳолда, битирувчилар, иш берувчилар, тармоқлар ва бутун жамият учун фойдали бўлган юқори сифатли натижалар таъминланиши мумкин.

Таълим муассасасининг қарашлари ва қадриятларини ўқув режаси ва таълим сифати билан уйғунлаштириб, муассаса ўқувчилар муваффақиятига ёрдам берадиган, институционал мукамаллиқка ёрдам берадиган ва унинг асосий тамойиллари ва эътиқодларини қўллаб-қувватлайдиган яхлит таълим тажрибасини яратиши мумкин.

2 - Етакчилиқ ва бошқарув сифати: Самарали етакчилиқ бошқарув амалиётининг ёндашув ва йўналишларини белгилаб берса, бошқарув тузилмалари муассаса фалсафа ва мақсадларини амалга ошириш учун тузилма ва механизмларни таъминлайди. Улар биргалиқда таълим муассасасидаги бошқарувнинг умумий сифатига ҳисса қўшади. Таълим муассасасида бошқарув сифати қуйидаги икки жиҳат билан чамбарчас боғлиқ:

2.1. Етакчилиқ: Самарали етакчилиқ таълим муассасасида бошқарув сифатини шакллантиришда ҳал қилувчи аҳамият касб этади. Раҳбарлар ташкилотнинг қарашлари, мақсади ва вазифаларини белгилайди, ташкилий маданиятни ўрнатади, ходимларни мукамаллиқка эришиш сари илҳомлантиради ва рағбатлантиради. Улар бошқарув амалиёти муассаса мақсад ва қадриятларига мос келишига эришиш учун керакли кўрсатма, йўл-йўриқ ва ёрдам билан таъминлайди.

2.2. Бошқарув механизмлари: Бошқарув механизмлари, деганда муассасанинг самарали фаолият юритишини таъминлаш учун жорий этилган ташкилий тузилма, жараён ва тизимлар тушунилади. Бунга қарор қабул қилиш жараёнлари, алоқа каналлари, вазифа ва масъулиятлар, ресурсларни тақсимлаш ва самарадорликни бошқариш каби жиҳатлар киради. Бошқарув механизмлари ташкилот аъзолари томонидан ўз ишини юритиш ва ўз мақсадларига эришишда ёрдам бериш учун танланади. Бошқарув сифати бундай бошқарув механизмларининг самарадорлиги, натижадорлиги ва тезкорлигида намоён бўлади. Яхши ишлаб чиқилган ва жорий қилинган бошқарув тизими муассасага узлуксиз ишлаш, ресурсларни самарали тақсимлаш, муаммо ва имкониятлар юзага келганда тезкорлик билан жавоб чораларини кўриш ва белгиланган мақсадларга самарали эришиш имконини беради. Бундан ташқари, ташкилот ичидаги ўзгарувчан эҳтиёж ва шароитларга ҳамда кенгроқ таълим ландшафтига мослашиш учун бошқарув механизмлари эгиловчан бўлиши даркор.

3 - Ўқитувчилар ва ходимлар малакаси: Ўқитувчи ва ходимларнинг малакаси ҳар қандай таълим муассасаси муваффақиятининг асосини ташкил этади. Ўз соҳаларида тажрибага эга бўлган ва талабаларга юқори сифатли таълим ва ёрдам беришга интиладиган малакали ўқитувчи ва ходимларни ишга олиш. Бу омилни қуйидагича тушунтириш мумкин:

3.1. Малакали ўқитувчилар: Малакали ўқитувчиларни ёллаш ўз соҳасида зарур кўникма, билим ва тажрибага эга бўлган шахсларни ёллашни англатади. Бундай ўқитувчилар тегишли таълим малакаларига, масалан, диплом, сертификат ёки лицензияга, шунингдек, ўзи ўқитадиган фанлар бўйича махсус билим ва кўникмаларга эга бўлиши керак. Бундан ташқари, улар ўзи бераётган билимларнинг тўғрилиги, тегишлилиги ва долзарблигини таъминлаш учун ўз соҳасидаги ўзгаришлардан хабардор бўлиб бориши лозим.

3.2. Тегишли соҳалардаги билим ва тажриба: Малакали ўқитувчи ва ходимлар ўз соҳасининг мутахассиси бўлиши, ўзи ўқитадиган фан ёки муассасадаги вазифаси тўғрисида чуқур билим ва тушунчага эга бўлиши лозим. Улар мураккаб тушунчаларни тушунарли ва қулай тарзда етказа олиши, талабаларни қизиқтириши, танқидий фикрлаш, муаммоларни ҳал қилиш ва ижодкорликни ривожлантириши керак.

3.3. Юқори сифатли таълимга интилиш: Малакали ўқитувчи ва ходимлар талабаларга юқори сифатли таълим бериш ва уларни қўллаб-қувватлашга интиладиган мутахассислар бўлиши керак. Улар талабаларнинг ўқиши ва фаровонлигига устувор аҳамият қаратиб, қўллаб-қувватловчи ва инклюзив таълим муҳитини яратиши ва турфа хил талабаларнинг эҳтиёжларини қондириш учун бор куч-ғайратини ишга солиши керак. Улар талабаларнинг ўқиш, ижтимоий ва ҳиссий жиҳатдан муваффақиятга эришишига ёрдам бериш учун иштиёқ, ғайрат ва чинакам қизиқишни намоиш этиши керак.

3.4. Ходимлар малакасини ошириш: Ходимлар малакасини ошириш, деганда ўқитувчи ва ходимларнинг ўз вазифаларини бажариш самарадорлигини юксалтириш ҳамда таълим муассасасининг умумий муваффақиятига ҳисса қўшиш учун билим, кўникма ва малакаларини оширишга қаратилган давомли жараён тушунилади. Ходимлар малакасини ошириш ўқитувчи ва ходимларнинг касбий ўсишига кўмаклашиш, таълим соҳасидаги ўзгаришлар билан ҳамқадам бўлиш, ҳамкорлик ва инновацияларни рағбатлантириш, ишдан қониқиш ва ходимларни сақлаб қолиш даражасини юксалтириш орқали уларнинг малакасини ошириш учун муҳим аҳамиятга эга. Ходимлар малакасини оширишга сармоя киритиш орқали, таълим муассасалари талабаларга юқори сифатли таълим бериш ва уларни қўллаб-қувватлашга интиладиган юқори малакали ва ғайратли ишчи кучини етиштириши мумкин.

3.4.1. Касбий ўсиш: Маҳорат дарслари, семинарлар, конференциялар ва малака ошириш дастурлари каби ходимлар малакасини ошириш имкониятлари ўқитувчи ва ходимларга ўз билимларини кенгайтириш, янги кўникмаларни ривожлантириш ва таълим соҳасидаги илғор тажрибалардан хабардор бўлиш имкониятини беради. Ушбу узлуксиз ўқиш жараёни уларга шахсий ва касбий жиҳатдан ўсишга кўмаклашиб, уларнинг синф ёки тегишли вазифалардаги самарадорлигини оширади.

3.4.2. Ўзгаришлар билан ҳамнафас бўлиш: Таълим соҳаси доимий асосда ривожланиб бормоқда, янги технологиялар, педагогик ёндашувлар ва таълим йўналишлари мунтазам равишда пайдо бўлмоқда. Ходимлар малакасини ошириш ўқитувчи ва ходимларни ушбу ўзгаришларга мослашиш ва уларни ўз амалиётига киритиш учун тайёр бўлишини таъминлайди. Таълим соҳасидаги ўзгаришлардан хабардор бўлиш орқали ўқитувчи ва ходимлар талабаларга XXI асрда уларни муваффақиятга тайёрлайдиган билим ва кўникмаларни тақдим этиши мумкин.

3.4.3. Ҳамкорлик ва илғор тажрибаларни алмашишни рағбатлантириш: Ходимлар малакасини ошириш бўйича тадбирларда, кўпинча, ўқитувчи ва ходимлар ўртасида ҳамкорлик ва илғор тажрибаларни алмашиш

рағбатлантирилади. Бундай ҳамкорликдаги ўқув муҳити инновациялар, ижодкорлик ва доимий такомиллашиш маданиятини ривожлантириб, ўқитувчи ва ходимлар бир-биридан ўрганиши, фикр алмашиши ва талабаларнинг ўқув натижаларини яхшилаш учун янги стратегияларни амалда жорий этиши мумкин.

3.4.4. Ишдан қониқиш ва ишда қолиш даражасини ошириш: Ходимлар малакасини оширишга инвестиция киритиш ташкилотнинг ўз ходимлари касбий ўсиши ва фаровонлигини таъминлаш бўлган интилишини намоён этади. Ходимларга ўз малакасини ошириш ва лавозим бўйича кўтарилиши учун имкониятлар яратиш орқали муассаса ишдан қониқиш, ходимларнинг маънавий ҳолатини яхшилаш ва ишда қолиш кўрсаткичларини ошириш, кадрлар қўнимсизлигини камайтириш ҳамда ўқитиш ва ўқиш муҳитида узлуксизлик ва барқарорликни таъминлаши мумкин.

4 - Бино ва ресурслар сифати: Мазкур омил касб-хунар соҳаларида амалий машғулотлар учун шароит яратиш мақсадида тегишли бино, жиҳоз ва ресурслар билан таъминлашни назарда тутди. Профессional таълим соҳасидаги бино ва ресурсларнинг сифати самарали ўқиш тажрибасини таъминлаш ва талабаларни танлаган касб йўналишларида муваффақиятга эришишга тайёрлаш учун жуда муҳим. Ушбу омил қуйидаги 7 жиҳатга боғлиқ:

4.1. Етарли миқдордаги ва замонавий асбоб-ускуналар: Профессional таълим муассасалари таклиф этилаётган таълим йўналишларига мос келадиган замонавий ва янги жиҳоз, асбоб-ускуна ва технологиялардан фойдаланиш имкониятига эга бўлиши керак. Бунга техник воситалар, компьютер, дастурий таъминот, лаборатория жиҳозлари, амалий машғулотлар ҳамда амалий кўникмаларни ривожлантириш учун зарур бўлган бошқа ресурслар киради.

4.2. Яхши иш ҳолатидаги инфратузилма: Профессional таълим муассасаларининг жисмоний инфратузилмаси, жумладан, синф хоналари, устахоналар, лабораториялар ва бошқа ўқув хоналари яхши иш ҳолатида, хавфсиз ва ўқиш учун қулай бўлиши керак. Таълим олувчи ва ходимлар учун қулай ва хавфсиз таълим муҳитини яратиш мақсадида, тегишли шамоллатиш, ёритиш, ўриндиқлар жойлашуви ва хавфсизлик чоралари таъминланган бўлиши керак.

4.3. Фойдаланиш қулай бўлган бинолар: Бинолар турли хил эҳтиёжларга эга бўлган, шу жумладан ногиронлиги бўлган ёки махсус талабларга эга бўлган талабаларни жойлаштириш учун мўлжалланган ва жиҳозланган бўлиши лозим. Бунга ногиронлар аравачасида ҳаракатланиш учун зарур бўлган пандуслар, лифтлар, фойдаланиш қулай бўлган ҳожатхоналар ва барча талабаларнинг тенг таълим олиш имкониятини таъминлашга қаратилган бошқа мослаштирилган шароитлар киради.

4.4. Соҳага хос бўлган симуляция қилинган иш муҳитлари: Талабаларга ҳақиқий иш жойидаги шароитларни акс эттирадиган амалий ўрганиш тажрибасини таъминлаш мақсадида, профессионал муассасалари моделлаштирилган иш муҳитларини, масалан, устахоналар ёки муайян соҳа стандартларига мос келадиган лаборатория макетларини ўз ичига олиши мумкин. Бу талабаларга меҳнат бозорига киришдан аввал назорат қилинадиган муҳитда ўз кўникмаларини амалда синаб кўриш имконини беради. Саноатдаги ҳамкорлар билан шериклик замонавий асбоб-ускуналар, соҳа мутахассислари ва талабалар учун амалиёт ўташ имкониятларидан фойдаланишни таъминлаш орқали бино ва ресурслар сифатини ошириши мумкин. Саноат тармоқлари билан ҳамкорлик, шунингдек, ўқув дастурининг долзарб бўлиб қолиши ва муайян тармоққа хос жорий стандарт ва амалиётларга мос келишига ёрдам бериши мумкин.

4.5. Кутубхона ва ахборот ресурслари: Турли китоблар, журналлар, мультимедиа ресурслари ва онлайн маълумотлар базаларига эга бўлган бой кутубхонадан фойдаланиш имконияти талабалар ва профессор-ўқитувчилар орасида тадқиқот, ўқиш ва мустақил таълимни қўллаб-қувватлаш учун зарур.

4.6. Малакали ва талабларга жавоб берадиган ходимлар: Профессional таълим муассасалари мавжуд бино ва ресурслардан самарали фойдаланиш учун билим ва тажрибага эга бўлган малакали ўқитувчи, техник мутахассис ва ёрдамчи ходимларни ишга олиши керак. Ходимлар муайян соҳага хос тенденция ва илғор тажрибалардан хабардор бўлиш учун тегишли ўқитиш ва малака ошириш имкониятларига эга бўлиши керак.

4.7. Узлуксиз такомиллаштириш: Профессional таълим муассасалари такомиллаштирилиши керак бўлган соҳаларни аниқлаш ва, зарур бўлганда, модернизация ёки таъмирлашга инвестиция киритиш учун ўз бино ва ресурслари сифатини мунтазам равишда баҳолаб, таҳлил қилиб бориши керак. Бу – бино ва ресурслар меҳнат бозори ва саноат тармоқларининг ўзгарувчан эҳтиёжларини қондиришини таъминлаш учун талаба, ходим, иш берувчи ва бошқа манфаатдор томоннинг фикр-мулоҳазаларини олишни ўз ичига олиши мумкин.

Умуман олганда, профессионал таълим тизимидаги бино ва ресурсларнинг сифати талабаларни танлаган касбларда муваффақиятга эришиш учун зарур бўлган амалий машғулотлар, кўникмалар ва соҳага оид тажрибалар билан таъминлашда муҳим роль ўйнайди. Юқори сифатли бино ва ресурсларга сармоя киритиш орқали, профессионал таълим муассасалари ўз битирувчиларининг таълим натижалари ва ишга жойлашиш имкониятларини ошириши мумкин.

5 - Баҳолаш сифати: Баҳолаш сифати талабаларнинг ўқишда муваффақиятга эришиши, таълим дастурлари эса мўлжалланган мақсадларга етишида самарали бўлишини таъминлаш учун зарур. Талабаларнинг ўқиш натижаларини ўлчаш ва таълим дастурлари самарадорлигини таҳлил қилиш учун адолатли ва тўғри баҳолаш усулларини жорий этиш даркор. Бу омил кўйидаги 6 жиҳатга боғлиқ:

5.1. Адолатлилиқ: Адолатли баҳолаш барча талабаларга ўз билим, кўникма ва қобилиятларини намоён этиш учун тенг имкониятлар тақдим этилишини таъминлайди. Бу - тарафкашлиқ, камситиш ёки адолатсиз тарзда устунлик беришдан холи бўлган баҳолаш усулларидан фойдаланишни ўз ичига олади. Адолатли баҳолашда, шунингдек, талабаларнинг келиб чиқиши, ўқиш услублари ва қобилиятлари каби омиллар ҳисобга олиниши ҳамда тенг иштирок ва натижаларни таъминлаш учун зарур бўлган мослаштирилган шароитлар ёки тузатишлар таъминланиши керак.

5.2. Тўғрилиқ: Тўғри баҳолаш воситалари мўлжалланган таълим натижаларини аниқ баҳолайди, ўқув дастури мақсадлари ва мазмунига мос бўлади, ўқиш кўламини акс эттиради ҳамда талабалар даражасига мос келади. Улар ўлчаш учун мўлжалланган нарсаларни ўлчаши ҳамда ишончли ва изчил натижаларни тақдим этиши керак.

5.3. Ишончлилиқ: Ишончли баҳолаш - бир неча марта ёки турли баҳоловчилар томонидан ўтказилганда изчил натижалар беради. Ишончли баҳолаш талабаларнинг ўзлаштириши, ўқитиш самарадорлиги ва дастурни такомиллаштириш тўғрисида асосланган қарорлар қабул қилишда фойдаланилиши мумкин бўлган ишончли маълумотларни тақдим этади. Ишончлилиқ - баҳолаш натижалари ҳаққоний бўлишини ҳамда улардан таълим амалиёти ва дастурлари доирасида фойдаланилиши мумкинлигини таъминлайди.

5.4. Ўқув натижаларига мос келиш: Баҳолаш таълим дастури ёки курсдан кўзланган натижа ва мақсадларга мос келиши даркор. Бу каби мослик баҳолаш

орқали талабалардан қандай билимлар эгалланиши ва улар нималарни бажара олиши кутилаётганини ўлчаш таъминланади. Баҳолаш – олинган билимларни эслаб қолиш, тушуниш, қўллаш, таҳлил қилиш, синтез қилиш ва баҳолашни ўз ичига олган бир қатор когнитив даража ва кўникмаларни қамраб олиши керак.

5.5. Шакллантирувчи ва жамловчи баҳолаш: Сифатни баҳолаш шакллантирувчи ва жамловчи баҳолаш усулларини ўз ичига олади. Шакллантирувчи баҳолаш ўқув жараёни давомида амалга оширилиб, у орқали таълим олувчи ва ўқитувчиларга ўқув мақсадларига эришиш натижалари бўйича доимий фикр-мулоҳазалар тақдим этилади. Жамловчи баҳолаш ўқув даври охирида амалга оширилиб, у орқали талабаларнинг ўқув натижаларидаги умумий ютуқлари баҳоланади. Баҳолашнинг иккала тури ҳам ўқитиш, ўқишни йўналтириш ва дастур самарадорлиги тўғрисида маълумот бериш учун қимматли ҳисобланади.

5.6. Бир неча баҳолаш усулларида фойдаланиш: Сифатни баҳолаш талабаларнинг ўқиши тўғрисидаги турли маълумот манбаларини тўплаш учун турли баҳолаш усуллари ва воситаларидан фойдаланишни ўз ичига олади. Бу - ёзма тест, амалий вазифалар, лойиҳа, тақдимот, портфель, кузатув, суҳбат ва тенгдошлар томонидан ёки ўзини-ўзи баҳолаш кабиларни ўз ичига олиши мумкин. Баҳолашнинг бир нечта усулидан фойдаланиш талабаларнинг ўқиши тўғрисида кенгроқ ва ҳаққоний тасаввур тақдим этиб, уларнинг муваффақияти ва ютуқларини янада яхлит баҳолаш имконини беради.

Баҳолаш сифати талабаларнинг билим олишини рағбатлантириш, таълим самарадорлигини таъминлаш ҳамда ўқитиш, ўқиш ва дастурни такомиллаштириш бўйича асосланган қарорлар қабул қилиш учун зарур. Адолатли, ҳақиқий, ишончли ва мувофиқлаштирилган баҳолаш усулларини жорий этиш орқали ўқитувчилар талабаларнинг муваффақияти ва таълим дастурларидаги доимий такомиллаштиришни самаралироқ қўллаб-қувватлаши мумкин.

6 - Қўллаб-қувватлаш хизматлари сифати: Талабаларга профессионал таълим дастурларида муваффақиятга эришишга ёрдам бериш учун касб билан боғлиқ масалалар бўйича маслаҳатлар, ўқишга доир масалалар бўйича маслаҳатлар ва талабаларга мураббийлик қилиш каби кенг қамровли қўллаб-қувватлаш хизматларини таклиф қилиш. Қўллаб-қувватлаш хизматларининг сифати профессионал таълим дастурларида талабаларнинг ўқув, касбий ва шахсий муваффақиятга эришиши учун зарур бўлган ресурс, йўл-йўриқ ва ёрдамга эга бўлишини таъминлашда муҳим. Мазкур омил куйидаги 6 жиҳатга боғлиқ:

6.1. Касб билан боғлиқ масалалар бўйича маслаҳатлар бериш: Касб билан боғлиқ масалалар бўйича маслаҳат хизматлари талабаларга ўз қизиқишлари, кучли томонлари ва мақсадларини ўрганишга, таълим ва касб соҳалари тўғрисида асосланган қарорлар қабул қилишга ёрдам беради. Касб билан боғлиқ масалалар бўйича маслаҳатчилар касбий изланишлар, иш қидириш стратегиялари, резюме ёзиш, суҳбатга тайёргарлик кўриш ва касбий ривожланиш имкониятлари бўйича тавсиялар беради. Улар талабаларга ўз кўникмалари, қизиқишлари ва қадриятларини аниқлашга ёрдам бериб, уларни танлаган соҳаларидаги потенциал имкониятларга мослаштиради.

6.2. Ўқишга доир масалалар бўйича маслаҳатлар бериш: Ўқишга доир масалалар бўйича маслаҳат хизматлари талабаларга ўз ўқув жараёнини режалаштириш, тегишли курс ва дастурларни танлаш ҳамда ўз таълим мақсадларига эришишига ёрдам беради. Ўқишга доир масалалар бўйича маслаҳатчилар талабаларга ўқув режаларини ишлаб чиқишда, диплом олиш учун қўйиладиган талабларни бажаришда ва ўқишга доир муаммо ёки ҳавотирларни ҳал қилишда ёрдам беради. Улар курс танлаш, ўқиш сиёсати, ўқишни кўчириш

имкониятлари ва репетиторлик хизматлари ёки ўқув маҳорати бўйича семинарлар каби ўқишни қўллаб-қувватлаш ресурслари бўйича кўрсатмалар беради.

6.3. Талабаларга мураббийлик қилиш: Талабалар учун мураббийлик дастурлари талабаларни йўл-йўриқ кўрсатувчи, қўллаб-қувватловчи ва рағбатлантирувчи мураббийлар билан бирлаштиради. Мураббийлар қимматли маълумотлар, маслаҳатлар ва шу йўналишда таълим олаётган бошқа талабалар билан алоқа ўрнатиш имкониятларини таклиф қиладиган профессор-ўқитувчилар, ходимлар, битирувчилар ёки муайян тармоқ мутахассислари бўлиши мумкин. Мураббийлик муносабатлари талабаларга ишонч, рағбат ва ўз кучига бўлган ишончни ривожлантиришга ёрдам бериб, уларга ўзи танлаган соҳаларда профессионал алоқаларни ўрнатишга ёрдам беради.

6.4. Шахсий қўллаб-қувватлаш хизматлари: Шахсий қўллаб-қувватлаш хизматлари талабаларнинг соғлиқ ва фаровонлик, молиявий ёрдам, турар-жой, транспорт, бола парвариши ва ижтимоий интеграция каби ўқишга доир бўлмаган эҳтиёж ва муаммоларини ҳал қилишга қаратилади. Ушбу хизматлар талабаларга шахсий муаммоларини ҳал қилишда, жамоат ресурсларидан фойдаланиш имкониятига эга бўлишида ҳамда умумий фаровонлик ва барқарорликни сақлашида ёрдам беради. Шахсий қўллаб-қувватлаш хизматлари маслаҳат, соғлиқни сақлаш хизматлари, молиявий ёрдам бўйича маслаҳатлар, турар-жой масаласида ёрдам ва кампусдаги тадбирлар ёки клубларни ўз ичига олиши мумкин.

6.5. Фойдаланиш имконияти ва инклюзивлик: Сифатли қўллаб-қувватлаш хизматларидан барча талабалар келиб чиқиши, қобилияти ва шароитидан қатъи назар фойдаланиш имкониятига эга бўлиши. Муассасалар таълим ва имкониятлардан тенг фойдаланиш шароитини таъминлаш учун ногиронлиги бўлган ёки алоҳида эҳтиёжга эга бўлган талабалар учун турар-жой ва қўллаб-қувватлаш хизматларини тақдим этиши лозим. Бундан ташқари, қўллаб-қувватлаш хизматларини кўрсатишда инклюзивлик ва маданий хусусиятлар ҳисобга олиниши ҳамда талабаларнинг келиб чиқиши, ўзига хослиги ва тажрибасининг хилма-хиллиги тан олиниши ва ҳурмат қилиниши керак.

6.6. Баҳолаш ва узлуксиз такомиллаштириш: Муассасалар мунтазам равишда ўз қўллаб-қувватлаш хизматларининг самарадорлигини баҳолаб бориши ва такомиллаштириш йўналишларини аниқлаш учун талабаларнинг фикр-мулоҳазаларини тўплаши керак. Бу - талабаларнинг қониқишини баҳолаш, натижалар ва муваффақият кўрсаткичларини кузатиш, талабалар ва манфаатдор томонлардан маълумот тўплаш учун сўровлар ёки фокус-гурuhlардаги муҳокамаларни ўтказишни ўз ичига олиши мумкин. Доимий такомиллаштириш бўйича саъй-ҳаракатлар талабаларнинг эҳтиёжларини яхшироқ қондириш ва уларнинг муваффақиятларини рағбатлантириш учун қўллаб-қувватлаш хизматларининг сифати, улардан фойдаланиш имконияти ва тезкорлигини оширишга қаратилади.

Сифатли қўллаб-қувватлаш хизматлари талабаларнинг муваффақиятга эришиши, уларни ўқув юртида ушлаб қолиш ва профессионал таълим дастурларини тугатишига кўмаклашиш учун зарур. Талабаларнинг ўқиш ва касбга доир, шахсий ва ижтимоий эҳтиёжларини қондирадиган кенг қамровли қўллаб-қувватлаш хизматларини таклиф қилиш орқали муассасалар барча талабалар ривожланиши ҳамда таълим ва касбий мақсадларига эришиши учун қўллаб-қувватловчи ва инклюзив таълим муҳитини яратиши мумкин.

7 - Талабалик ҳаётининг сифати: Талабалик ҳаётининг сифати талабалар ўқиш давомида тўқнаш келадиган умумий муҳитни ўз ичига олади. Талабалар ўз таълим ва касб мақсадларига эришиш учун ўзини иштирокчи сифатида ҳис қиладиган, рағбат ва

куч-ғайрат тақдим этадиган ижобий ва қўллаб-қувватловчи ўқув муҳитини яратиш. Мазкур омил қуйидаги 6 жиҳатга боғлиқ:

7.1. Ижобий ўқиш муҳити: Ижобий ўқиш муҳити - бу талабалар ўзини хавфсиз, ҳурмат қилинадиган ва қадрланадиган шахс сифатида ҳис қиладиган муҳит. У ҳамжамиятга мансублик туйғусини шакллантиради, талабалар билан профессор-ўқитувчилар ўртасида ҳамкорлик ва ўзаро ёрдамни рағбатлантиради, очиқ мулоқот ва конструктив фикр-мулоҳазаларни қўллаб-қувватлайди. Ижобий ўқиш муҳити қўллаб-қувватловчи муносабатлар, инклюзив амалиётлар ва ишонч, ҳамдардлик ва ҳурмат маданияти билан тавсифланади.

7.2. Қизиқтирувчи ўқитиш амалиётлари: Ижобий талабалик тажрибаси талабаларда билимга интилиш, танқидий фикрлаш ва фаол иштирокни рағбатлантирадиган ўқув амалиётларини ўз ичига олади. Бу – интерактив маърузалар, амалий машғулотлар, гуруҳлардаги муҳокамалар, муаммоларни ҳал қилиш бўйича топшириқлар, лойиҳалар асосида ўрганиш ва билимларнинг реал ҳаётда қўлланишини ўз ичига олиши мумкин. Қизиқтирувчи ўқитиш амалиётларида рағбатлантириш, диққатни жамлаш ва ўқишга қизиқишга урғу берилиб, бу - курс мазмунини чуқурроқ тушуниш ва эслаб қолишга олиб келади.

7.3. Индивидуал қўллаб-қувватлаш ва йўл-йўриқ кўрсатиш: Ижобий талабалик тажрибаси талабаларнинг шахсий эҳтиёжлари, қизиқишлари ва мақсадларига жавоб берадиган индивидуал ёрдам ва тавсияларни ўз ичига олади. Бу - талабаларнинг ўзига хос шароитлари ва муаммоларига жавоб бериш учун мўлжалланган ўқишга доир маслаҳатлар, касб билан боғлиқ маслаҳатлар, мураббийлик, репетиторлик ва қўллаб-қувватлаш хизматларини ўз ичига олиши мумкин. Индивидуал қўллаб-қувватлаш талабаларга ўқишга доир ва шахсий муаммоларни енгишда, уларнинг кучли томонлари ва ривожланиш соҳаларини аниқлашда ва муваффақиятга эришиш стратегияларини ишлаб чиқишда ёрдам беради.

7.4. Ўсиш ва ривожланиш имкониятлари: Ижобий талабалик тажрибаси талабаларга ўз қизиқишларини тадқиқ қилиш, янги кўникмаларни ривожлантириш ва ўз қизиқишлари билан шуғулланиш имкониятини беради. Бунга иш амалиётлари, ҳамкорлик дастурлари, тадқиқот лойиҳалари, чет элда ўқиш тажрибаси, дарсдан ташқари тадбирлар ва етакчилик имкониятлари киради. Ушбу тажрибалар талабаларга ўз билимларини реал шароитларда қўллаш, ўз дунёқарашини кенгайтириш ҳамда таълим ва ўз соҳасида кўтарилиш учун қимматли бўлган кўникмаларни ривожлантириш имконини беради.

7.5. Ҳуқуқ ва имкониятларни кенгайтириш ва ваколатлар бериш: Ижобий талабалик тажрибаси талабаларга ўз ўқиши учун маъсулиятни ўз зиммасига олиш ва ўз таълим ва касб йўллари борасида асосланган қарорлар қабул қилиш бўйича ҳуқуқ ва имкониятларни тақдим этади. Бу - талабаларни мақсадларни белгилаш, ресурсларни излаш, ўз эҳтиёжларини ҳимоя қилиш ва ўз таълим йўлида фаол иштирок этишга ундайди. Ҳуқуқ ва имкониятлари кенгайтирилган талабалар ўзини ишончли, илҳомланган ҳамда таълим ва касб соҳасидаги интилишларига эришишга қодир ҳис қилиб, бу – юқори даражадаги қониқиш ва муваффақиятга олиб келади.

7.6. Доимий равишда фикр-мулоҳаза олиш ва такомиллаштириш: Ижобий талабалик тажрибаси талабалардан фикр-мулоҳаза олиш ва улардан таълим муҳити ва амалиётини доимий равишда такомиллаштириш йўлида фойдаланишни назарда тутди. Бунга сўровлар, фокус-гуруҳлардаги муҳокамалар, курсларни баҳолаш ва талабалар билан яккама-якка муҳокамалар орқали фикр-мулоҳазалар тўплаш киради. Муассасалар талабаларнинг овозларини тинглаши, ташвиш ва

таклифларини кўриб чиқиши ҳамда умумий талабалик ҳаётини яхшилаш учун керак бўлган ўзгаришларни киритиб бориши даркор.

Ижобий талабалик тажрибаси самарали, қўллаб-қувватловчи ва бойитувчи ўқув муҳитини яратиш учун зарур бўлиб, бунда талабалар таълим ва касб соҳасидаги ўз мақсадларига эришиш учун ўзини иштирокчи, руҳланган ҳамда ҳуқуқ ва имкониятлари кенгайтирилган шахслар сифатида ҳис қилади. Талабалар фаровонлиги, фаол иштироки ва муваффақиятига устувор аҳамият бериш орқали муассасалар мукамаллик маданиятини яратиши ва тез ўзгарувчан дунёда ривожланишга тайёр бўлган узлуксиз илм олишга тайёр талабаларни тарбиялаши мумкин.

8 - Саноат тармоқлари билан ҳамкорлик алоқаларининг сифати: Профессional таълим дастурлари доирасида саноат тармоқлари билан бўлган ҳамкорлик алоқаларининг сифати талабаларга қимматли амалий тажрибани тақдим этиш, уларнинг ўқув натижаларини яхшилаш ва касб соҳасида муваффақиятга эришишга тайёрлаш учун жуда муҳим. Мазкур омил қуйидаги 4 жиҳатга боғлиқ:

8.1. Амалий тажриба: Саноат тармоқлари билан ҳамкорлик алоқалари professional таълим дастурлари доирасида талабаларга меҳнат амалиёти, ҳамкорлик дастурлари, шогирдлик ва муайян тармоққа хос лойиҳалар орқали ҳақиқий тажриба орттириш имкониятларини таклиф қилади. Бундай тажриба орқали талабалар муайян тармоққа хос амалиётлар, иш жараёнлари, технологиялар ва иш жойи маданиятлари бўйича амалий тажриба орттириб, бу - уларнинг синфдаги ўқишини тўлдиради ва иш берувчилар томонидан қадрланадиган амалий кўникма ва малакаларни ривожлантиришга ёрдам беради.

8.2. Муайян тармоққа хос ўқув дастури: Корхоналар, саноат тармоқлари ва жамоат ташкилотлари билан ҳамкорлик қилиш professional таълим дастурлари доирасида долзарблик ҳамда тармоқларга хос жорий эҳтиёжлар, тенденциялар ва илғор тажрибаларга мос келишни таъминлайди. Тармоқ ҳамкорлари ўқув дастурини ишлаб чиқиш, курслар мазмунини янгилаш ва тармоққа хос кўникма ва малакаларни дастур таклифларига интеграциялашда ёрдам бериш учун маълумот, фикр-мулоҳаза ва тажриба тақдим этади. Бу – битирувчилар ўқишни тугатгандан сўнг меҳнат бозори талабларини қондириш учун яхши тайёрланган бўлиши, зарур билим ва кўникмаларни эгаллашини таъминлайди.

8.3. Иш ўрганиш амалиётини ўташ ва ишга жойлашиш имкониятлари: Саноат тармоқлари билан ҳамкорлик алоқалари талабалар учун иш ўрганиш амалиётини ўташ ва ишга жойлашиш имкониятларини таъминлашга ёрдам бериб, уларга қимматли иш тажрибасига эга бўлиш, professional алоқаларни шакллантириш ва танлаган соҳаларида лавозим бўйича кўтарилиш имкониятларини ўрганиш имконини беради. Тармоқ ҳамкорлари талабаларга иш ўрганиш амалиёти, биргаликдаги таълим дастурлари ёки бошланғич даражадаги лавозимларни таклиф қилиши мумкин бўлиб, бу талабаларга иш жойидаги муҳит ва ўқишни тугатгандан сўнг потенциал ишга жойлашиш имкониятлари билан танишиш бўйича қимматли тажриба тақдим этади.

Саноат тармоқларидаги ҳамкорлар билан шериклик қилиш талабаларга амалий билимлар, тармоқлар билан алоқа ўрнатиш ва лавозим бўйича кўтарилиш имкониятларини тақдим этиш орқали уларнинг касбий тайёргарлигини оширади. Талабалар муайян тармоқ доирасидаги кутилмалар, талаблар ва ривожланиш йўллари тўғрисида яхшироқ тушунчага эга бўлиб, бу уларга касб соҳасидаги ўз мақсад ва интилишлари тўғрисида асосланган қарорлар қабул қилишга ёрдам беради. Тармоқлар билан ҳамкорлик алоқалари, шунингдек, талабаларга иш берувчилар томонидан юқори баҳоланадиган мулоқот, жамоада ишлаш,

муаммоларни ҳал қилиш ва мослашувчанлик каби муҳим кўникмаларни ривожлантириш имкониятини тақдим этади.

8.4 Жамият ва таълим муассассаси ҳудуди билан муносабатлари: Ҳамжамият ва туман билан бўладиган муносабатлар талабалар ўртоқлашадиган маданий ва гуманитар тажрибаларни бойитиши керак. Саноат тармоқларидаги ҳамкорлар профессионал таълим учун қимматли манфаатдор томон ва тарғиботчига айланиб, дастур ташаббусларини қўллаб-қувватлаши, талабалар муваффақиятини рағбатлантириши ва ҳамжамиятнинг иқтисодий ривожланиши ва фаровонлигига ҳисса қўшиши керак. Бундан ташқари, ушбу омил тармоқлардаги ҳамкорлар ёрдамида ҳамжамият иштироки, ахборот-тарғибот ишлари ва маслаҳат кенгашлари, таклиф этилган шахслар маърузалари, мураббийлик дастурлари ва бўш иш ўринлари ярмаркалари каби профессионал таълим ташаббусларида иштирок этиш учун имкониятлар яратиш орқали амалга оширилиши мумкин. Бу жиҳат маҳаллий, фуқаролик ташкилотлари ҳамкорлигида ҳам амалга оширилиши мумкин. Саноат тармоқларидаги ҳамкорларнинг тажриба, ресурс ва имкониятлардан фойдаланган ҳолда, профессионал таълим дастурлари талабалар, иш берувчилар ва бутун жамият эҳтиёжларига жавоб берадиган юқори сифатли таълимни тақдим этиши мумкин.

2-ПРОФЕССИОНАЛ ТАЪЛИМ ЎҚУВ ДАСТУРИДА ҚўЛЛАНАДИГАН ЎҚИТИШ УСУЛЛАРИ?

Профессионал таълим талабаларни турли техник соҳаларда ишлаш учун тайёрлайдиган амалий иш ўрганиш тажрибасини самарали тақдим этиш учун, одатда, бир нечта асосий ўқитиш усуллари қўлланади. Профессионал таълимда қўлланадиган айрим асосий ўқитиш усуллари қуйидагилардан иборат:

Амалий ўрганиш: Профессионал таълимда амалий ўрганишга урғу берилиб, бунда талабалар ўзи танлаган касбий йўналишлари билан боғлиқ амалий фаолият, тажриба, моделлаштириш ва лойиҳаларда фаол иштирок этади. Бу ёндашув талабаларга бевосита тажриба ва амалий қўллаш орқали техник кўникмалар, муаммоларни ҳал қилиш ва танқидий фикрлаш кўникмаларини ривожлантириш имконини беради.

- Амалий ўрганиш талабаларни амалий машғулот, тажриба, кўргазма ва лойиҳаларда иштирок этиш орқали ўқув жараёнида фаол иштирок этишга ундайди. Талабалар маърузалар ёки адабиётлар орқали маълумотни пассив қабул қилиш ўрнига, билим ва кўникмалар ортириш учун объектларни фаол равишда бошқаради, топшириқларни бажаради ва ён-атрофдагилар билан ўзаро муносабатга киришади.

- Амалий ўрганиш талабаларга техник концепциялар, тартиб-таомиллар ва иловалар билан бевосита ишлаш тажрибасини тақдим этади. Талабалар фақат дарсликлардан ёки назарий тушунтиришлардан ўрганиш ўрнига, жисмоний объектлар билан ишлаш, тажрибалар ўтказиш ва ҳақиқий муаммоларни бартараф этиш орқали амалий билимларни эгаллайди.

- Амалий ўрганиш талабаларга назарий билимларни реал вазият ва шароитларда қўллаш имконини беради. Амалий машғулотлар билан шуғулланиб, талабалар амалий тажриба орттиради ва касбий соҳаларига тегишли вазифаларни бажариш, муаммоларни ҳал қилиш ва лойиҳаларни амалга ошириш учун зарур бўлган кўникмаларни ривожлантиради.

- Амалий ўрганиш техник касб соҳасида муваффақиятга эришиш учун зарур бўлган техник кўникмаларни, қўл эпчиллигини ва қўл-кўз ҳаракатларини мувофиқлаштиришни ривожлантиришга ёрдам беради. Такрорий амалиёт ва амалий тажриба орқали

талабалар ўз малакаларини такомиллаштиради, ўз қобилиятларига ишонч ҳосил қилади ва вазифаларни самарали бажариш учун зарур бўлган усулларни ўзлаштиради.

- Амалий ўрганиш давомида талабалар амалий машғулотлар пайтида муаммо, хатолик ва кутилмаган натижаларга дуч келганда, танқидий фикрлаш, муаммони ҳал қилиш ва қарор қабул қилиш кўникмаларини ривожлантиради. Амалий ўрганиш ва муаммоларни бартараф этиш машғулотлари орқали талабалар муаммоларни таҳлил қилиш, ечимлар топиш ва шунга мос равишда ёндашувларини мослаштиришни ўрганади.

- Амалий ўрганиш моҳиятан талабаларни ўзига жалб қилади ва рағбатлантиради, негаки у уларнинг қизиқиши ва интилишини уйғотадиган амалий, аниқ тажрибаларни таклиф қилади. Амалий машғулотларда фаол иштирок этиш орқали, талабалар ўз билимларига сармоя киритади, концепцияларни чуқурроқ тушунади ва эришган ютуқларидан мамнунлик ва қониқиш ҳиссини бошдан кечиради.

- Амалий ўрганиш таълим олувчигаларга ҳақиқий, муайян тармоққа тегишли тажрибаларни тақдим этиш орқали синфдаги таълим билан амалиётда қўллаш ўртасидаги тафовутни бартараф этишга ёрдам беради. Талабалар ўз танлаган касбларида қўлланадиган ҳақиқий жиҳоз, асбоб ва материаллар билан ишлаш орқали иш жойида юзага келиши мумкин бўлган амалий муаммолар, талабалар ва кутилмалар тўғрисида тушунчага эга бўлади.

Иш жойида ўрганиш: Иш жойида ўрганиш синф хонасида ўқитишни иш ўрганиш амалиёти, шогирдлик, биргалиқдаги таълим дастурлари ва ишлаб чиқариш амалиёти каби иш жойида ўрганиш тажрибалари билан бирлаштиради. Талабалар назарий билимларни реал шароитларда қўллаш орқали қимматли иш тажрибаси, тармоқларга хос тушунчалар ва профессионал алоқаларга эга бўлади.

- Профессионал таълим дастурлари, кўпинча, лаборатория ва семинар машғулотларини ўз ичига олиб, бунда талабалар техник кўникмаларни амалда қўллаш, тажрибалар ўтказиш ва амалий лойиҳаларни бажариш учун махсус жиҳоз, асбоб ва воситалардан фойдаланиш имкониятига эга бўлади. Ушбу машғулотлар талабаларга муайян тармоққа хос стандартдаги асбоб-ускуна ва техникалардан фойдаланиш малакасини ривожлантириш имкониятини беради.

- Ўқитувчилар техник фанлар бўйича асосий тушунча, тамойил ва тартиб-қоидаларни намоиш этиш учун кўргазма ва тажрибалар ўтказиши мумкин. Бу - талабаларга кўргазмаларни кузатиш, саволлар бериш ва назарий концепциялар ҳамда уларни амалиётда қандай қилиб қўллашни тушуниш учун амалий машғулотларда қатнашиш имконини беради.

- Профессионал таълим дастурлари иш жойида юзага келадиган ҳақиқий сценарий ва муаммолар моделлаштирилган муайян тармоққа хос лойиҳа, топшириқ ва вазифаларни ўз ичига олиши мумкин. Талабалар амалий муаммолар ечимларини ишлаб чиқиш ва амалга ошириш учун яқка тартибда ёки гуруҳларда ишлаб, амалий тажриба ортттиради ва фанга мос лойиҳаларни яратади.

Муаммоларни ҳал қилишга асосланган ўқиш: Муаммоларни ҳал қилишга асосланган ўқиш талабаларга ўз касбий соҳаси билан боғлиқ ҳақиқий, реал шароитга асосланган муаммо ёки вазифаларни тақдим этиш ва уларни биргалиқда ҳал қилиш жараёнида йўл-йўриқ кўрсатишни ўз ичига олади. Ушбу ёндашув иш жойида юзага келадиган амалий масалаларни ҳал қилишда танқидий фикрлаш, жамоада ишлаш ва муаммоларни ҳал қилишга ижодий ёндашиш кўникмаларини рағбатлантиради.

- Профессионал таълим ўқитувчилари талабаларни ўқув жараёнига фаол жалб қилиш учун, кўпинча, ўқитишнинг интерактив усулларида, масалан, гуруҳлардаги муҳокамалар, амалий мисоллар, ролли ўйинларга асосланган машғулотлар, ўзаро ўрганиш машғулотларидан фойдаланади. Ушбу усуллар талабалар орасида иштирок

этиш, ҳамкорлик ва билим алмашишни рағбатлантириб, шу билан бирга, қўллаб-қувватловчи ўқув муҳитини яратади.

- Профессинал таълим доирасида ўқитиш ва ўқиш сифатини ошириш учун мультимедиа ресурслари, технология воситалари ва электрон таълим платформаларидан фойдаланилиши мумкин. Бу интерактив мультимедиа тақдимотлари, виртуал моделлаштириш, онлайн дарслар ва компьютерга асосланган ўқув модулларини ўз ичига олиб, улар қўшимча ресурс ва талабалар ўқиши учун ёрдам тақдим этади.

Фаол ўрганиш: Фаол ўрганиш - бу талабаларнинг ўқув жараёнидаги фаоллиги, иштироки ва қизиқишига алоҳида урғу бериладиган ўқитиш усули. Фаол ўрганиш жараёнида талабалар турли интерактив ва экспериментал тадбирлар орқали концепцияларни тушунишини шакллантириш, муаммоларни ҳал қилиш ва билимларни амалда қўллаш машғулотида иштирок этади. Фаол ўрганиш қўлланадиган ўқитиш усуллари билан батафсил шарҳи қуйида келтирилган:

- Фаол ўрганиш ўқитиш йўналишини ўқитувчидан талабага ўтказиб, бунда талабаларнинг фаол иштироки ва билим олишдаги айнан талабанинг масъулиятига кўпроқ эътибор қаратилади. Маъруза эшитиш ёки ўқиш орқали маълумотни пассив қабул қилиш ўрнига, талабалар курс мазмуни, материаллари ва вазифалари билан фаол шуғулланиб, бу - чуқурроқ тушуниш ва эслаб қолишга ёрдам беради. **(Таълим оловчига йўналтирилган ёндашув)**

- Фаол ўрганиш талабаларнинг мазмунли иштирокини таъминлаш учун мўлжалланган турли интерактив ўқув тадбирларини ўз ичига олади. Бундай тадбирлар гуруҳлардаги муҳокамалар, баҳс-мунозаралар, ўзаро ўрганиш, амалий мисоллар, муаммони ҳал қилиш машғулоти, моделлаштириш, ролли ўйинлар ва ҳамкорликдаги лойиҳаларни ўз ичига олиши мумкин. Ушбу тадбирларда фаол иштирок этиш орқали талабаларда танқидий фикрлаш, мулоқот ва жамоада ишлаш кўникмалари шаклланади. **(Интерактив ўқув тадбирлари)**

- Фаол ўрганиш талабаларга амалий тажриба асосида ўрганиш имкониятини бериб, бунда улар амалий машғулоти, эксперимент, намоёниш ва реал шароитда қўллаш орқали бевосита тажрибага эга бўлади. Тажриба асосида ўрганиш талабаларга концепцияларни ўрганиш, гипотезаларни синаб кўриш, назария билан амалиёт ўртасидаги алоқаларни ўрнатиш имконини бериб, бу – уларнинг билимларни тушуниш ва эслаб қолишини яхшилади. **(Тажриба асосида ўрганиш имкониятлари)**

- Фаол ўрганиш, кўпинча, сўраб ўрганиш усуллари ўз ичига олиб, бунда талабалар савол бериш, жавоб излаш ва мавзуларни мустақил ўрганишга рағбатлантирилади. Савол бериш, тадқиқот ўтказиш ва ечимлар топиш орқали талабалар ўқув жараёнининг фаол иштирокчисига айланади ва ўз билимларига қизиқиш, кашф қилиш ва масъулият туйғуларини ривожлантиради. **(Сўраб ўрганиш)**

- Фаол ўрганиш талабаларни ўз ўқув тажрибалари тўғрисида фикр юритишга, ўз фикрлаши тўғрисида танқидий фикрлашга (мета-англаш), концепцияларни тушунишини ва кўникмаларини баҳолашга ундайди. Фикрлаш орқали талабалар ўз билимларини мустаҳкамлайди, такомиллаштириш йўналишларини аниқлайди ва келажакдаги ўқув мақсадларини белгилайди. Бу эса уларнинг таълим оловчи сифатида ўзини-ўзи англаши ва бошқаришини кучайтиради. **(Фикр юритиш ва мета-англаш)**

- Фаол ўрганишда, кўпинча, ўқув муҳитида иштирок ва интерактивликни ошириш учун технология воситалари ва ресурсларидан фойдаланилади. Бунга мультимедиа тақдимотлари, онлайн баҳс-мунозаралар, интерфаол

моделлаштириш, виртуал лабораториялар ҳамда талабаларга динамик ва қизиқарли ўрганиш тажрибасини тақдим этадиган ўргатувчи ўйинлар киради.
(Технологияларни интеграциялаш)

- Фаол ўрганиш жараёнида талабаларни йўналтириш ва кейинги қадамлар тўғрисида уларга маълумот бериш учун ўз вақтида ва конструктив фикр-мулоҳазаларга урғу берилади. Ўқитувчилар талабаларнинг иштироки, ўзлаштириши ва концепцияларни тушуниши тўғрисидаги фикр-мулоҳазаларни тақдим этиб, бу - талабаларнинг кучли ва заиф томонларини аниқлашга ёрдам беради ва, шунга мос равишда, уларнинг ўқув стратегияларини мослаштиради.
(Фикр-мулоҳаза олиш ва баҳолаш)

Ушбу фундаментал ўқитиш усулларини қўллаш орқали профессионал таълим дастурлари долзарб, қизиқарли ҳамда саноат эҳтиёж ва стандартларига мос келадиган амалий билим ва кўникмаларни тақдим этиш орқали талабаларни ўзи танлаган техник соҳаларда муваффақиятга эришиш учун тайёрлаши мумкин.



Илтимос, 1-иш дафтаридаги 1-машғулот саволларига жавоб беринг

1-МОДУЛЬ

СИФАТ ВА СИФАТ НАЗОРАТИ

1-БЎЛИМ. СИФАТНИНГ КЕЛИБ ЧИҚИШИ

1.1-КИРИШ

Мижозларнинг энг юқори қониқиш даражасини таъминлаш молиявий дунёда бажариладиган, тақдим этиладиган, сотиб олинладиган ёки сотиладиган ҳар қандай нарса учун асосий шарт ҳисобланади. Демак, маҳсулот ва хизматларнинг бозордаги улушини ошириш учун миждо талабларини қондириш зарур. Мижозлар маҳсулот сотиб олаётганда, аввало, унинг қийматини баҳолайди ва харид қилиш ёки ундан воз кечиш борасида қарор қилишига тўғри келади. Сифатнинг операцион жиҳати маҳсулот ёки хизматлар ўз нархиға мос келадиган махсус хусусиятларға мувофиқ ишлаб чиқарилиши ёки тақдим этилиши таъминланиши лозимлигини ўз ичига олади. Мижозлар маҳсулот ёки хизматдан кутилган қийматни фақатгина стандартларға мос келадиган операцион тартиб-қоидалар орқали олиши мумкин.

Демак, миждоларни муайян маҳсулот ёки хизматни сотиб олиш тўғрисида қарор қабул қилишға қандай жамоавий тушуниш ундайди?

Ушбу жамоавий тушуниш сифат деб аталади.

Сифат - ўзида кўрсатилаётган хизматнинг кутиладиган даражасини акс эттиради. Харид қилишдан аввал хариддорлар маҳсулот ёки хизматнинг қийматини аниқлаш учун баҳолаш билан шуғулланиб, бу қиймат улар амалға оширмоқчи бўлган монетар алмашишға мос келиш ёки келмаслигини ўйлайди. Шу сабабли, сифат, кўп жиҳатдан, миждо маҳсулот ёки хизматни қабул қилишда асосланадиган тасаввурдир.

Маркетинг ва сотувлар миждоларнинг фикри ва уларнинг, асосан, маҳсулот стандартлари ва сифати билан боғлиқ бўлган тасаввурини шакллантиришда муҳим роль ўйнайди. Бироқ сифат фақат операцион ёки ишлаб чиқариш жамоасининг ҳаракатларига боғлиқ эмас. Миждо талаблари маҳсулот ёки хизмат сифатиға ҳам таъсир қилади.

Шубҳасиз, хариддорларнинг кутилмалари ёки афзал кўрадиган жиҳатларини эътиборсиз қолдириш талабнинг пасайишиға ва сотув кўрсаткичлари тушишиға олиб келади. Бундан ташқари, миждоларнинг фикр-мулоҳазалари ва афзал кўрадиган жиҳатларини эътиборсиз қолдириш ишлаб чиқарувчи билан мақсадли бозор ўртасидаги узилишға олиб келиши, бу эса брендға содиқликни шакллантириш ва миждоларни сақлаб қолишни қийинлаштириши мумкин. Миждоларнинг хоҳиш-истакларини тушунмасдан, такомиллаштириш имкониятларини аниқлаш ёки мақсадли аудитория талабларига мос келадиган инновацион ечимларни яратиш ишлаб чиқарувчилар учун қийин вазифаға айланади. Ишлаб чиқарувчилар бренд обрўсига путур етказиб, рақобат тобора кучайиб бораётган бозорда ўсиш ва муваффақиятға эришиш учун қимматли имкониятларни кўлдан бой берган ҳолда бозордаги улушини йўқотиши мумкин. Шу боис ишлаб чиқарувчилар миждоларға йўналтирилганлик жиҳатиға устувор аҳамият бериши ва ўз маҳсулоти ҳамда хизматлари миждолар кутилмаларига мос келиши ва юқорироқ сифатға эға бўлишини таъминлаш учун мақсадли аудитория билан фаол ишлаши жуда муҳим.

Сифат муайян истеъмолчи ниманидир олган пайтда унга нисбатан бўлган нуқтаи назарининг натижаси экани сабабли, мижозлар маҳсулотни унга нисбатан бўлган кутилмалари билан солиштиришга киришади. Бу эса ишлаб чиқарувчининг мазкур маҳсулот/хизмат сифатига нисбатан тасаввурига боғлиқ эмас. Етказиб бериладиган маҳсулот савдо ва маркетинг гуруҳлари томонидан берилган ваъдаларга мос келмаса, бу - маҳсулот сифатсизлигидан далолат қилиб, мижозларнинг ундан қониқмаслигини юзага келтиради. Натижада, бу номувофиқлик операцион ёки ишлаб чиқариш жамоаси ҳамда сотувлар билан маркетинг жамоаси ўртасидаги тушунмовчиликни кучайтиради. Шундай экан маҳсулот ёки хизмат сифати мижознинг кутилмаларига мос келиши керак. Мижозлар, шунингдек, ўзи сотиб олаётган маҳсулот улар истагандек бўлишини, маҳсулотга кўрсатиладиган хизмат маҳсулот сотиб олинган жойдаги ҳақиқий дилер томонидан тегишли даражада кўрсатилишини кутади.

1.2-СИФАТ ТАЪРИФИ

Шундай қилиб, сифат таърифи "мижозларнинг қониқиш даражаси ва содиқлигини таъминлаш"дир. Бинобарин, сифатни турли йўллар билан аниқлаш мумкин, аммо "сифат" сўзининг кўп маънолари орасида иккитаси сифатни бошқариш учун муҳим аҳамиятга эга:

- Сифат, деганда маҳсулотнинг мижоз эҳтиёжларига жавоб берадиган ва шу орқали мижознинг қониқишини таъминлайдиган хусусиятлари тушунилади. Бу нуқтаи назардан, сифатнинг моҳияти даромадга қаратилган. Бундай юқори сифатнинг мақсади мижозларнинг қониқиш даражасини ошириш ҳамда даромадни кўпайтиришдан иборат. Бироқ кўпроқ ва/ёки юқорироқ сифат хусусиятларини таъминлаш, одатда, сармояларни талаб қилади ва шу боис, одатда, харажатларнинг ошишига олиб келади. Бу нуқтаи назардан юқори сифат, одатда, "кўпроқ харажат талаб қилади".

- Сифат - бу камчиликлардан холилик, яъни ишлов беришни (қайта ишлашни) талаб қиладиган ёки фойдаланишда носозликлар, мижозларнинг норозилиги, мижозлар даъволари ва бошқа салбий оқибатларга олиб келадиган хатолардан холилик. Бу нуқтаи назардан, сифатнинг моҳияти харажатларга қаратилган бўлиб, юқори сифат, одатда, "камроқ харажат талаб қилади".¹

Сифатнинг бошқа таърифлари:

- Сифат мукамаллик даражаси сифатида таърифланади.
- Топшириқларни тўғри ва самарали бажариш.
- Қўлланиш мақсадига мос келадиган маҳсулотни етказиб бериш.
- Мақбул сифатдаги маҳсулотни мақбул нархда таклиф қилиш.
- Ҳам етказиб берувчилар, ҳам мижозлар учун мақбул бўлган стандартни ўрнатиш.
- Маҳсулотнинг муайян эҳтиёжни қондириш қобилиятига ҳисса қўшадиган барча хусусиятларини таъминлаш.
- Фойдаланишга яроқлилигини намойиш этиш.
- Сифатли жараён ёки маҳсулот қўлланиш мақсадига мос келади.

¹ Badr Eldin, A. I. (2011) *IA-Quality - General Concepts and Definitions*. Қуйидаги ҳавола бўйича топишингиз мумкин: https://www.researchgate.net/publication/221919328_IA-Quality_-_General_Concepts_and_Definitions#fullTextFileContent [2024 йил 14 апрель ҳолатига кўра].

– Ишлаб чиқаришда мукамаллик ўлчови ёки нуқсон ва камчиликлардан холилик ҳолати "сифат" деб аталади.

– Кросбига (1979) кўра, "Сифат - бу талабларга / техник шартларга мувофиқлик".²

Бу - жараён, тизим, хизмат ва маҳсулотлар сифатини текшириши керак бўлган сифат назорати гуруҳлари учун идеал таъриф. Улар талаблардан келиб чиқиб, мувофиқликни осонгина текшириши ва номувофиқликларни аниқлаши мумкин. Ушбу таърифнинг муаммоли жиҳати шундаки, у сифатга нисбатан ноҳолис ва субъектив нуқтаи назарни илгари суриши мумкин. Кўпгина ҳолатларда, талаблар бизнес оламидаги манфаатдор томонларнинг ғояларидан бошқа нарса эмас. Кўпинча, бу ғоялар сифатли натижа беришининг объектив тасдиғи йўқ.

– Демингга кўра, сифат таърифи – бу "мижоз кутилмаларини қондириш ёки ундан яхшироғини таклиф этиш".³

– Журан (1979) фикрига кўра, "Сифат - фойдаланишга яроқлилик ўлчови".⁴

– Математик усулда, сифат натижанинг кутилмага нисбати сифатида аниқланади.

$$\text{Quality (Q)} = \frac{\text{Performance (P)}}{\text{Expectation (E)}}$$

Case1. If, $P > E$ it means quality is best

Case2. If, $P = E$ it means quality is good

Case3. If, $P < E$ it means quality is worst

(Сифат (Q) = Натижа (P) / Кутилма (E))

1-ҳолат. Агар $P > E$ бўлса, сифат аъло бўлади

2-ҳолат. Агар $P = E$ бўлса, сифат яхши бўлади

3-ҳолат. Агар $P < E$ бўлса, сифат паст бўлади)

– Сифатни, шунингдек, қуйидагича ифодалаш мумкин:

Q = Мукамалликка интилиш

U = Мижозлар эҳтиёжларини тушуниш

A = Мижозлар эътирофига эришишга интилиш

L = Етакчилик

I = Барча одамларни жалб қилиш

T = Умумий мақсадга эришига қаратилган жамоавий руҳ

Y = Тараққиётни ўлчаш мезони⁵

– Сифат - бу нарх.

Бу - мижозлар маҳсулот ёки хизмат учун тўлашга тайёр бўлиши мумкин бўлган нарх. Сифат кўплаб бизнес моделларининг муҳим қисми. Иқтисодчилар томонидан сифатга турли хил таърифлар берилган. Айрим иқтисодчиларнинг фикрича, сифатни маҳсулотнинг қимматлиги билан синоним дейиш мумкин. Бошқача қилиб айтганда, маҳсулотнинг нархи қанчалик баланд бўлса, унинг сифати шунчалик юқори бўлади.

² Crosby, P. B. (1979). *Quality Is Free: The Art of Making Quality Certain* (Vol. 94). McGraw-Hill, New York.

³ Deming, W. E. (1981). Improvement of quality and productivity through action by management. *National Productivity Review*, 1(1), 12–22.

⁴ Juran, J. M. (1979). *Quality Control Handbook*, 3rd edn. McGraw-Hill, New York, 5–12.

⁵ Luthra S, Garg D, Agarwal A & Mangla SK (2021) *Total Quality Management (TQM)* CRC Press, Boca Raton.

– Сифат - бу қониқишни юзага келтириш.

Жамғармалар бир маҳсулотдан иккинчисига ўтгандан сўнг, маркетинглар мижозлар хизматларни нима учун сотиб олишини тушунтириб бера оладиган сифат таърифларини қидира бошлади.

1.3-СИФАТ ТУШУНЧАСИ

Сифат тушунчаси кўп қиррали бўлиб, шароит, соҳа ва жалб қилинган манфаатдор томонларга қараб, турлича талқин қилиниши мумкин. Моҳиятан, сифат маҳсулот, хизмат, жараён ёки тажрибага хос бўлган мукамаллик ёки устунлик даражасини билдиради. У умумий қониқиш даражаси, қиймат ва самарадорликка ҳисса қўшадиган бир қатор ўлчов ва хусусиятларни ўз ичига олади. Сифат тушунчасининг айрим асосий жиҳатлари қуйидагилардан иборат:

1. Мақсадга мувофиқлик: Сифат мижоз ёки манфаатдор томонларнинг талаб, эҳтиёж ва кутилмаларига мос келиш ёки улардан юқорироқ сифатни таклиф этишни назарда тутди. Агар маҳсулот ёки хизмат ўз қўлланиш вазифасини ишончли, натижадор ва самарали тарзда бажарса, у юқори сифатли ҳисобланади. Сифатнинг асосий жиҳати маҳсулот ёки хизматнинг белгиланган қўлланиш мақсадига мувофиқлиги.

1.1-Талабга мувофиқлик: Мақсадга мос келиш маҳсулот ёки хизматнинг хусусият ва самарадорлигини унинг яратилиши ёки мақсадга мослиги учун асос бўлган махсус талаб, шарт ва мақсадларга мослаштиришни ўз ичига олади. Бу - фойдаланувчиларнинг функционал, унумдорлик ва қулайликка нисбатан бўлган талабларини тушуниш ҳамда маҳсулот ёки хизмат бу эҳтиёжларни самарали қондиришини ўз ичига олади.

1.2-Функционаллик ва юқори самарадорлик: Агар маҳсулот ёки хизмат ўзининг мўлжалланган вазифалари, функциялари ёки мақсадларини бажариш учун зарур функционаллик ва самарадорликка эга бўлса, мақсадга мос, деб ҳисобланади. Бунга ишончлилик, аниқлик, тезлик, самарадорлик ва бошқа тизим ёки компонентларга мувофиқлик каби омиллар киради.

1.3-Фойдаланувчига йўналтирилганлик: Мақсадга мувофиқлик лойиҳалаш ва ишлаб чиқишда фойдаланувчига йўналтирилган ёндашувни талаб қилиб, бунда якуний фойдаланувчининг эҳтиёжлари, афзал кўрадиган жиҳатлари ва имкониятлари диққат билан кўриб чиқиш, маҳсулот ёки хизматни лойиҳалашда ҳисобга олинади. Фойдаланувчилар доирасини ўрганиш, маҳсулот/хизматнинг фойдаланиш учун қулайлигини синовдан ўтказиш ва фикр-мулоҳазалар олиш механизмлари маҳсулот ёки хизмат фойдаланувчининг эҳтиёжлари ва кутилмаларига мос келишини таъминлашнинг муҳим воситалари ҳисобланади.

1.4-Шароитга мувофиқлик: Мақсадга мувофиқлик, деганда маҳсулот ёки хизматдан фойдаланиш шароити, жумладан, унинг самарадорлиги ёки фойдаланиш учун қулайлигига таъсир кўрсатиши мумкин бўлган муҳит, шарт ва чекловлар ҳам ҳисобга олинади. Маҳсулот ёки хизматлар ҳақиқий ва улардан фойдаланиш кўзланган шароитларда самарали нуқтаи назардан ишлаб чиқиши ва синовдан ўтказилиши керак.

Айрим ҳолатларда мақсадга мувофиқлик маҳсулот ёки хизматлар мослашувчан бўлишини, фойдаланувчиларнинг турфа хил эҳтиёжлари, афзал кўрадиган жиҳатлари ва фойдаланиш шароитлари ҳисобга олинишини талаб қилиши мумкин. Бу - универсаллик ва фойдалилик хусусиятларини ошириш учун мослаштириш ва созлаш ёки бошқа тизимлар билан уйғунликни ўз ичига олиши мумкин.

2. Белгиланган техник хусусиятларга мувофиқлик: Сифат олдиндан белгиланган стандарт, техник шарт, саноат қоидалари ёки ташкилот сиёсати орқали белгиланган мезонларга риоя қилишни ўз ичига олади. Техник шартларга мувофиқлик маҳсулот ва хизматлар барқарорлиги, ишончилиги ва ўзаро уйғунлигини таъминлайди. Техник шартларга мувофиқлик сифат бошқарувининг муҳим жиҳати бўлиб, маҳсулот ёки хизмат олдиндан белгиланган стандарт, талаб ёки мезонларга мувофиқлигини таъминлашга қаратилган.

2.1-Ўрнатилган стандартлар: Техник шартларга мувофиқлик маҳсулот ёки хизматнинг параметлари, хусусиятлари ва самарадорлигини белгиланган стандарт, техник шарт ёки мезонларга мослаштиришни ўз ичига олади. Ушбу стандартлар ташкилотнинг ўзи томонидан ўрнатиладиган ички стандартлар ёки саноат қоидалари, халқаро стандартлаштириш органлари ёки мижозлар кутилмалари асосида белгиланадиган ташқи стандартлар бўлиши мумкин.

2.2-Талабларга риоя қилиш ва мувофиқлик: Бу - маҳсулот ёки хизматнинг ўлчам, материал, функционаллик, самарадорлик кўрсаткичлари, хавфсизлик стандартлари ва қонуний меъёрлар каби барча белгиланган талаб ва кўрсаткичларга жавоб беришини текширишни ўз ичига олади. Талабларга риоя қилиш маҳсулот ёки хизматнинг олдиндан белгиланган меъёр ва тавсияларга мувофиқлигини таъминлаб, нуқсон, хато ёки номувофиқлик билан боғлиқ муаммолар юзага келиш хавфини камайтиради.

2.3-Сифат назорати жараёнлари: Техник шартларга мувофиқлик, кўпинча, маҳсулотнинг лойиҳалашдан бошлаб ишлаб чиқариш, синовдан ўтказиш ва етказиб беришгача бўлган бутун ҳаёти давомида ишончли сифат назорати жараёнларини амалга оширишни ўз ичига олади. Текширув, аудит, синовдан ўтказиш тартиб-таомиллари ва ҳужжатлар таҳлили каби сифат назорати воситаларидан техник шартларга мувофиқликни текшириш ва ҳар қандай оғиш ёки номувофиқлик ҳолатларини аниқлашда фойдаланилади.

2.4-Ҳужжатлар ва таъминот занжири бўйлаб ҳаракатланишни кузатиш имконияти: Бу - маҳсулот ёки хизмат билан боғлиқ барча тегишли техник шарт, талаб ва ўзгаришларни ҳужжатлаштириш ва уларнинг таъминот занжири бўйлаб ҳаракатланишини кузатиб бориш имкониятини ўз ичига олади. Мазкур ҳужжатлар бутун ишлаб чиқариш жараёни давомида шаффофлик, ҳисобдорлик ва таъминот занжири бўйлаб ҳаракатланишни кузатиш имкониятини таъминлаб, бу - манфаатдор томонларга ўзгаришларни кузатиш, самарадорликни баҳолаш ва техник шартлардан ҳар қандай оғиш ҳолатларини тезда бартараф этиш имконини беради.

3. Мукамаллик ва устунлик: Сифат - лойиҳалаш, ишлаб чиқариш, етказиб бериш ва мижозларга хизмат кўрсатиш жараёнларида мукамаллик ва устунликка интилишни ифодалайди. Бу - мукамалликка интилиш ва самарадорлик, функционаллик ва қийматни ошириш йўллари изчил излашни ўз ичига олади. Мукамаллик ва устунлик - маҳсулот, хизмат, жараён ёки ташкилий амалиётларда бетакрор самарадорлик, устунлик ва ажралиб туришга интилишни англатади. Бу қуйида батафсил тушунтирилган:

3.1-Мукамалликка интилиш: Мукамаллик - сифат, самарадорлик ва мижозлар талабини қондиришнинг энг юқори стандартларига эришиш учун тинимсиз интилишни тақозо этади. Бу ўз олдига улкан мақсадлар қўйиш, доимий такомиллаштириш маданиятини юксалтириш ҳамда фаолият ва хизматлар кўрсатишнинг барча жабҳаларида мукамалликка интилишни талаб қилади.

3.2-Бозор амалиётлари таҳлили ва энг илғор тажрибалар: Мукамалликка интилиш, кўпинча, соҳа етакчилари билан таққослаш ва энг самарадор ташкилотларнинг илғор тажрибаларини қабул қилишни талаб қилади. Бу - такомиллаштириладиган соҳаларни аниқлаш ҳамда самарадорлик ва

рақобатбардошлиқни оширадиган муваффақиятли стратегия, жараён ёки инновацияларни жорий этиш учун рақобатчилар, бозор тенденциялари ва sanoat тармоқлари мезонлари таҳлилини ўз ичига олади.

3.3-Инновациялар ва ижодкорлик: Мукамаллик - инновациялар, ижодкорлик ва таваккалчилик руҳини ривожлантириб, бу ташкилотларни тажриба ўтказиш, изланиш ва тадбиркорларга хос тарзда фикрлашга рағбатлантиради. Бу - тадқиқот ва ишланмаларга сармоя киритиш, ҳамкорлик ва ғоялар алмашинувини рағбатлантириш ҳамда янги ғоялар ишлаб чиқиши ва маҳсулот, хизмат ёки жараёнларда ютуқларга олиб келиши мумкин бўлган муҳит яратишни ўз ичига олади.

3.4-Мижозга йўналтирилганлик: Мукамаллик мижозга йўналтирилганлик билан чамбарчас боғлиқ бўлиб, бунда ташкилотлар мижоз эҳтиёжлари, афзал кўрадиган жиҳатлари ва кутилмаларини тушуниш ва қондиришга устувор аҳамият беради. Бу - мижозларнинг фикр-мулоҳазаларини тинглаш, келажакдаги тенденцияларни прогноз қилиш ва мижозлар кутилмаларидан юқориқ сифатга эга бўлган ва бетакрор қиймат яратадиган маҳсулот, хизмат ва тажрибаларни тақдим этиш учун инновацияларни фаол жорий этишни ўз ичига олади.

3.5-Ўлчанадиган натижалар: Мукамаллик - ўлчанадиган, баҳоланадиган ва эътироф этиладиган аниқ натижа. Бу - мукамаллик маданиятини мустаҳкамлаш ва янада такомиллаштиришни рағбатлантириш учун энг муҳим самарадорлик кўрсаткичларини (ЭМСК) аниқлаш, мақсадларга эришиш йўлидаги наижаларни кузатиш ва ютуқларни нишонлашни ўз ичига олади.

Мукамаллик ва устунлик кутилмалардан юқориқ натижалар кўрсатиш, инновацияларни рағбатлантириш ва ишлаш, сифат ва мижозлар қониқшини таъминлаш учун маррани доимий равишда кўтариб бориш мажбуриятини ифодалайди. Мукамалликни асосий қадрият ва стратегик мажбурият сифатида қабул қилган ҳолда, ташкилотлар бугунги динамик ва рақобатбардош бизнес муҳитида ажралиб туриши, рақобатбардош устунликларни яратиши ва узоқ муддатли муваффақиятларни сақлаб қолиши мумкин.

4. Мижозлар қониқиш даражаси: Сифат мижозлар қониқиш даражаси ва содиқлиги билан чамбарчас боғлиқ. Бунда асосий эътибор мижозларнинг эҳтиёжлари, афзал кўрадиган жиҳатлари ва кутилмаларини тушуниш ва қондиришга қаратилиб, мижозлар кутилмаларига мос келадиган ва ундан юқориқ сифатга эга бўлган маҳсулот ва хизматлар тақдим этилади. Мижозларнинг қониқиш даражаси - бу мижозларнинг кутилмалари ва талабларини қондириш ёки ундан юқориқ сифатни тақлиф этишга урғу бериладиган асосий тушунча.

4.1- Мижоз эҳтиёжларига урғу бериш: Бу омилда мижознинг эҳтиёжлари, афзал кўрадиган жиҳатлари ва кутилмаларини тушуниш ва қондиришга катта эътибор қаратилади. Бу мижозларни фаол тинглаш, фикр-мулоҳазаларини олиш ва маҳсулотни лойиҳалаш ва ишлаб чиқиш ҳамда хизматлар кўрсатиш жараёнларида мижозлар фикр-мулоҳазаларини ҳисобга олишни ўз ичига олади.

4.2- Мижоз талабларини қондириш: Бу омил маҳсулот ва хизматлар мижозлар томонидан белгиланган талаб ва стандартларга жавоб беришини таъминлашга қаратилган. Бу - маҳсулот ва хизматларнинг хусусиятлари, самарадорлиги ва сифат хусусиятларини мақсадли мижозлар сегментларининг эҳтиёж ва кутилмаларига мослаштиришни назарда тутади.

4.3- Қиймат етказиб бериш: Мижозларнинг қониқиши нафақат техник шартларга мувофиқлик, балки тўланган нархга нисбатан мижоз тасаввуридаги фойдадан юқори бўлган қийматни етказиб беришдир. Бу – мижоз қилган харажатларни оқлайдиган ва узоқ муддатли содиқлиги ва мижоз бўлиб қолишини таъминлашга

ҳиссаозларнинг қониқиши нафақат техник шартларга мувофиқлик, балки тўланган нархга нитутади.

4.4- Доимий такомиллаштириш: Бу - мижозлар қониқиш даражаси ва содиқлигини оширишга қаратилган доимий такомиллаштириш жараёни. Бу - мижозларнинг фикр-мулоҳазаларини кузатиб бориш, самарадорлик кўрсаткичларини таҳлил қилиш ва вақт ўтиши билан мижозларнинг эҳтиёж ва кутилмаларини яхшироқ қондириш учун маҳсулот, хизмат ва жараёнларни такомиллаштириш имкониятларини аниқлашни назарда тутати.

4.5- Хизмат кўрсатиш сифати: Мижознинг қониқиш даражасида унда ижобий таассурот қолдирадиган юқори сифатли хизмат кўрсатишга урғу берилади. Бунга муаммоларни тезкор ҳал қилиш, ишончлилик, профессионаллик, ҳамдардлик ва мижозлар билан ўзаро муносабатлар, сўровлар, шикоятларни кўриб чиқиш ва муаммоларни ҳал қилишда тафсилотларга эътибор бериш каби жиҳатлар киради.

4.6- Мижозлар билан муносабатларни бошқариш: Бу - мижозлар билан ишонч, шаффофлик ва ўзаро ҳурмат асосида мустақкам муносабатлар ўрнатиш ва ривожлантиришни ўз ичига олади. Бу - очиқ мулоқот каналларини яратиш, мижозлар эҳтиёжларини олдиндан кўра билиш ва мижозлар қониқиш даражаси ҳамда содиқлигини ошириш учун муаммоларни самарали ҳал қилишни назарда тутати.

4.7- Мижоз қониқиш даражасини ўлчаш: Мижозларнинг қониқиш даражасини объектив равишда ўлчаш ва баҳолаш учун турли восита ва усуллардан фойдаланилади. Бунга сўровлар, фикр-мулоҳазаларни ўрганиш шакллари, мижозларнинг содиқлик рейтинги (NPS), мижозларнинг қониқиш даражаси рейтинги (CSAT) ва мижозларнинг ҳиссиёт ва кайфиятини тўғри ўлчаш учун мўлжалланган бошқа миқдорий ва сифат усуллари киради.

Бу омил ходимларни мижоз қониқишининг юқори даражасини таъминлашга рағбатлантиради. Бу - ходимларни ўқитиш, ҳуқуқ ва имкониятларини ошириш ва рағбатлантириш дастурларига сармоя киритишни назарда тутиб, бевосита мижозлар билан ишлайдиган ходимларга мижозларни қониқтирадиган ва уларнинг содиқлигини кучайтирадиган бетакрор хизмат кўрсатишга имкон беради.

5. Қиймат таклифи: Сифат мижозларга киртиган сармояларини оқлайдиган ва узоқ муддатли муносабатлар ҳамда содиқликка ҳисса қўшадиган устунлик, афзаллик ва таассуротни тақдим этишни назарда тутати. Қиймат таклифи - маҳсулот, хизмат ёки таклиф ўзининг мақсадли мижозларига тақдим этадиган ноёб қиймат ва афзалликларни ифодаловчи ваъда. Бу - мижозлар рақобатдош муқобилларга нисбатан муайян бир ечимни танлаши учун жиддий сабаб бўлиб хизмат қилади. Шунингдек, бу - ташкилотлар учун ўз таклифларини ажратиб кўрсатиш, мижозларни жалб қилиш ва бозорда барқарор рақобатдош устунликни яратиш учун стратегик восита бўлиб хизмат қилади. Ташкилотлар ўз маҳсулот ёки хизматларининг ноёб қиймати ва афзал жиҳатларини аниқ етказиб бериш орқали мижозларни самарали тарзда жалб қилиши, уларнинг харид борасида қарор қабул қилишига туртки бериши ҳамда узоқ муддатли муносабатлар ва содиқликни ўрнатиши мумкин.

5.1-Мижоз эҳтиёжларини аниқлаш: Қиймат таклифи мақсадли мижозлар сегментининг эҳтиёжлари, муаммолари ва афзал кўрадиган жиҳатларини чуқур тушунишдан бошланади. Мижозларнинг оғриқли муаммолари, истаклари ва қондирилмаган эҳтиёжларини аниқлаш ва таҳлил қилиш орқали ташкилотлар мижозларнинг муайян муаммоларини ҳал қиладиган ва сезиларли фойда келтирадиган ечимларни ишлаб чиқиши мумкин.

5.2-Ноёб қиймат таклифи: Қиймат таклифида маҳсулот ёки хизматни рақобатчиларникидан ажратиб турадиган ўзига хос хусусиятлар, кўрсаткичлар ёки афзалликлар таъкидланади. Бундай таклифда маҳсулот бозорда энг афзал

танлов сифатида тақдим этилиб, мижозлар учун ноёб, долзарб ва қийматли қиладиган жиҳатга урғу берилади.

5.3-Мижозга йўналтирилган ёндашув: Қиймат таклифи мижозга йўналтирилган бўлиб, мақсадли аудиториянинг эҳтиёжлари ва афзал кўрадиган жиҳатларини қондиришга қаратилади. У мижозларнинг фикр-мулоҳазалари, бозор тўғрисидаги тушунчалари ва мижозлар афзал кўрадиган жиҳатлардаги ўзгаришлар асосида ривожланиб, бу - таклиф вақт ўтиши билан долзарб ва жозибадор бўлиб қолишини таъминлайди.

5.4-Мижоз қадриятларига мувофиқлик: Қиймат таклифи мақсадли мижозлар сегментининг қадриятлари, қарашлари ва интилишлари билан мос келади. Бунда уларнинг ҳис-туйғулари, мотивациялари ва интилишларига мурожаат қилиниб, ҳиссий алоқа яратилади ва брендга содиқлик ва тарғибот кучайтирилади.

5.5-Аниқ ва ишонтирувчи хабар: Қиймат таклифида таклифнинг асосий афзалликлари ва устун жиҳатлари аниқ, қисқа ва ишонтирувчи кўринишда етказилади. Бунда мақсадли аудитория томонидан муносиб тарзда қабул қилинадиган содда тилдан фойдаланилиб, хабар мижозларнинг эътиборини тортади ва уларни кўпроқ ўрганишга ёки ҳаракат қилишга ундайди. Қиймат таклифида мижозлар дуч келадиган муайян оғриқли нуқталар ёки муаммолар кўриб чиқилиб, таклиф ушбу муаммоларни қандай енгиллаштириши ва уларнинг ҳаёти ёки бизнесини яхшилаши мумкинлиги намоийш этиб берилади. Бунда асосий эътибор мижознинг эҳтиёжлари ва устунлик берадиган жиҳатларига мос келадиган салмоқли ечим ва натижаларни тақдим этишга қаратилади.

5.6-Моддий фойда ва натижалар: Қиймат таклифида маҳсулот ёки хизматдан фойдаланиш орқали мижозлар эришиши мумкин бўлган аниқ фойда ёки натижалар таъкидланади. Бунда харажатларни тежаш, самарадорликни ошириш, даромаднинг ўсиши, хатарларни камайтириш, қулайлик ёки таклифнинг қийматини намоён этадиган бошқа ўлчанадиган кўрсаткичлар нуқтаи назаридан алоҳида урғу берилади.

Қиймат таклифи маҳсулот ёки хизматни бозордаги рақобатдош муқобилларга нисбатан устувор танлов сифатида тақдим этади. Бунда маҳсулот/хизматнинг ноёб харидорғирлик хусусиятлари, рақобатдош устунликлар ва мижозлар нима учун рақобатдош маҳсулот ёки хизматлардан кўра мазкур таклифни танлаши кераклиги сабаблари таъкидланади.

6. Ишончлилик ва барқарорлик: Маҳсулот ва хизматларнинг ишончлилиги ва барқарорлиги улар вақт ўтиши билан турли шароит ва фойдаланиш ҳолатларида нуқсонларсиз ёки кутиладиган самарадорлик даражасидан оғишларсиз барқарор ишлашини таъминлайди. Бу - маҳсулот, хизмат ёки жараёнлар вақт ўтиши билан турли шароит ва ҳолатларда изчил ва ишончли ишлаш қобилиятини англатади.

6.1-Барқарор самарадорлик: Ишончлилик ва барқарорлик турли вазият, муҳит ва фойдаланиш ҳолатларида бир хил ва прогноз қилинадиган самарадорликни таъминлайди. Бу - маҳсулот ёки хизматнинг белгиланган стандарт, талаб ёки кутилмаларга сезиларли тебраниш ёки оғишларсиз доимий равишда мувофиқ келиши ёки юқорироқ сифатга эга бўлишини назарда тутаяди.

6.2-Ишончлилик: Ишончлилик, деганда маҳсулот ёки хизматнинг кутилмаган носозлик, хато ёки бузилишларсиз кутилгандек ишлаши учун бенуқсон ва ишончли бўлиши назарда тутилади. Бу - мижозлар, манфаатдор томонлар ва фойдаланувчиларга маҳсулот ёки хизмат вақт ўтиши билан барқарор натижалар таъминлашига бўлган ишончни сингдиришни назарда тутаяди.

6.3-Мустаҳкамлик ва чидамлилик: Ишончлилик ўзгарувчан шароит, стресс ёки муаммоларга нисбатан мустаҳкам ва чидамли бўлган маҳсулот, хизмат ва жараёнларни яратишни назарда тутаяди. Бу - потенциал носозлик режимларини олдиндан кўра билиш, хавфларни камайтириш ва ноқулай вазиятларда ишлаш

самарадорлиги ва функционалликни сақлаб қолиш учун фавқулодда вазиятларда ҳаракатланиш режаларни амалга оширишни ўз ичига олади.

6.4-Узоқ муддатли маҳсулдорлик: Ишончлилик ва барқарорлик маҳсулот, хизмат ёки жараёнларнинг узоқ муддат давомида ишлаш қобилияти, барқарорлиги ва чидамлилигини таъминлаш учун қисқа муддатга мўлжалланган ишлаш самарадорлиги доирасидан ташқарига чиқади. Бу - вақт ўтиши билан барқарор самарадорлик ва қийматни таъминлаш учун узоқ муддат хизмат кўрсатиш, ишончлиликка асосланган техник хизмат кўрсатиш ва ҳаёт циклини бошқаришни ўз ичига олади.

6.5-Мижозларнинг қониқиш даражаси ва содиқлиги: Ишончлилик ва барқарорлик миқдорлар қониқиш даражаси ва содиқлиги билан чамбарчас боғлиқ. Мижозларнинг кутилмаларига жавоб берадиган ёки ундан юқори сифатга эга бўлган ишончли маҳсулот ёки хизматларни доимий равишда етказиб бериш ишонч, қониқиш даражаси ва содиқликни кучайтириб, бу - такрорий харидлар ва миқдорлар билан узоқ муддатли муносабатларга олиб келади.

Ишончлилик ва барқарорлик маҳсулот, хизмат ёки жараёнларнинг вақт ўтиши билан изчил, ишончли ва прогноз қилинадиган тарзда бажарилишини таъминлайдиган сифатнинг муҳим кўрсаткичлари бўлиб, шу орқали миқдор ва манфаатдор томонларда ишонч ва қониқиш ҳиссини уйғотади. Ишончлилик ва барқарорликка устувор аҳамият берадиган ташкилотлар ўз рақобатбардошлиги, обрўси ва бозордаги муваффақиятини ошириши мумкин.

7. Доимий такомиллаштириш: Сифат - бу доимий такомиллаштириш ва инновациялар йўлидир. Бу - такомиллаштириш имкониятларини аниқлаш, заиф жиҳатларни бартараф этиш ва доимий тараққиёт ҳамда мукамалликка эришишни таъминлаш учун ўрганиш, фикр-мулоҳазалар олиш ва мослашиш маданиятини ривожлантиришни назарда тутати. Доимий такомиллаштириш жараёни сифат бошқаруви ва ташкилий ривожланишнинг асосий тамойилидир. Бу - жараён, маҳсулот, хизмат ёки амалиётларни вақт ўтиши билан босқичма-босқич такомиллаштириш бўйича доимий саъй-ҳаракатларни назарда тутати. Қўйида доимий такомиллаштиришга батафсил тушунтириш берилади:

7.1-Интерактив ёндашув: Доимий такомиллаштириш итератив ёндашувга асосланиб, бунда ташкилотлар тизимли равишда такомиллаштириш имкониятларини аниқлайди, ўзгаришларни жорий этади, натижаларни баҳолайди ва сўнгра кейинги такомиллаштириш учун жараённи такрорлайди. Бунда - жорий тараққиёт ва инновацияларга туртки бериш учун режалаштириш, амалга ошириш, ўлчаш ва тузатиш киритиш циклига урғу берилади.

7.2-Кайзен фалсафаси: Доимий такомиллаштириш Японияда пайдо бўлиб, самарадорлик, сифат ва унумдорликни ошириш учун барча ходимлар томонидан киритиладиган кичик, босқичма-босқич ўзгаришлар муҳимлиги таъкидланадиган Кайзен фалсафасига асосланади. Бу - барча даражадаги ходимларнинг муаммоларни аниқлаш, ечимларни таклиф қилиш ва такомиллаштиришга доир ташаббусларда иштирок этиш имкониятларини кенгайтиришни назарда тутати.

7.3-Сифат бошқаруви тизимлари: Доимий такомиллаштириш Total Quality Management (TQM), Lean Six Sigma ва ISO 9001 каби сифат бошқаруви тизимларининг асосий компонентида. Мазкур тизимлар ташкилий самарадорликни ҳамда миқдорларнинг қониқиш даражасини ошириш учун такомиллаштириш имкониятларини тизимли равишда аниқлаш, таҳлил қилиш ва амалиётга татбиқ этиш учун асос, методология ва воситаларни тақдим этади.

7.4-Маълумотларга асосланган қарорлар қабул қилиш: Доимий такомиллаштириш маълумотларга асосланган қарорлар қабул қилишга таяниб, бунда ташкилотлар тенденция, қонуният ва такомиллаштириш соҳаларини аниқлаш учун маълумотлар тўплади, таҳлил қилади ва улардан фойдаланади.

Бу - самарадорликни ўлчаш, натижаларни кузатиш ва оптималлаштириш имкониятларини аниқлаш учун кўрсаткичлар, энг муҳим самарадорлик кўрсаткичлари (ЭМСК) ва фикр-мулоҳазалар олиш механизмларидан фойдаланишни ўз ичига олади.

7.5-Ходимларни жалб қилиш: Доимий такомиллаштириш ходимларни жалб қилиш, уларнинг ҳуқуқ ва имкониятларини кенгайтириш ва иштирок этиш маданиятини ривожлантириб, бунда ташкилотнинг барча аъзолари ғоялар киритиш, фикр-мулоҳазалар билдириш ва такомиллаштириш ташаббусларида иштирок этишга рағбатлантирилади. Бу - инновациялар, ижодкорлик ва ҳамкорлик қадрланадиган қўллаб-қувватловчи муҳит шакллантиришни назарда тутати.

7.6-Мижозга урғу бериш: Доимий такомиллаштириш мижозга йўналтирилган фикрлаш орқали амалга оширилиб, бунда ташкилотлар мижозларнинг эҳтиёжлари, улар афзал кўрадиган жиҳатлар ва кутилмаларни тушуниш ва қондиришга устувор аҳамият беради. Бу - мижозларнинг фикр-мулоҳазаларини олиш, маҳсулот, хизмат ёки тажрибаларни такомиллаштириш соҳаларини аниқлаш ҳамда мижозларнинг қониқиш даражаси ва содиқлигини ошириш учун ўзгаришларни жорий этишни назарда тутати.

7.7-Тежамкор ишлаб чиқариш тамойиллари: Доимий такомиллаштириш, кўпинча, чиқинди чиқишини йўқ қилиш, жараёнларни оптималлаштириш ва мижозлар учун қийматни максимал даражада оширишга қаратилган Тежамкор ишлаб чиқариш тамойилларини назарда тутати. Бу - қўшимча қиймат яратилмайдиган фаолият турларини аниқлаш ва бартараф этиш, иш жараёнларини оптималлаштириш ва юқори сифатли маҳсулот ёки хизматларни арзонроқ нарҳда етказиб беришни ўз ичига олади.

7.8-Маданий ўзгаришлар: Доимий такомиллаштириш ташкилотларда маданий ўзгаришларни талаб қилиб, бунда такомиллаштириш ташкилотнинг ДНКсига сингиб кетади. Бу - узлуксиз ўрганиш, инновациялар ва мукамалликка интилиш тафаккурини тарғиб қилиш учун етакчилик мажбуриятини, ходимларни ўқитиш, мулоқот ва рағбатлантириш дастурларини назарда тутати.

Доимий такомиллаштириш - бу ташкилий мукамаллик, инновациялар ва рақобатбардошликка ҳисса қўшадиган динамик ва итератив жараён. Узлуксиз ўрганиш, мослашиш ва такомиллаштириш маданиятини ривожлантириш орқали ташкилотлар барқарор муваффақиятга эришиши ва мижозлар ҳамда манфаатдор томонларнинг ўзгарувчан эҳтиёжлари ва кутилмаларини қондириши мумкин.

8. Хатарларни бошқариш: Сифат - хатарларни бошқариш ва маҳсулот самарадорлиги, хавфсизлиги ёки мижозлар қониқиш даражасига путур етказадиган потенциал муаммолар ёки носозлик ҳолатларини камайтиришни назарда тутати. Бу – маҳсулот ҳаёти давомида хатарларни фаол равишда аниқлаш, баҳолаш ва камайтиришни тақозо этади. Хатарларни бошқариш маҳсулот, хизмат ёки жараёнларнинг сифати, самарадорлиги ёки муваффақиятига таъсир қилиши мумкин бўлган хатарларни аниқлаш, баҳолаш, камайтириш ва мониторингини юритишни назарда тутати.

8.1-Хатарларни аниқлаш: Хатарларни бошқариш - маҳсулот, хизматлар ёки жараёнларнинг сифати, хавфсизлиги ёки мувофиқлигига таъсир қилиши мумкин бўлган потенциал хатар ёки таҳдидларни аниқлашдан бошланади. Бу - потенциал хатар манбаларини аниқлаш учун ташкилот фаолиятининг барча жиҳатларини, жумладан лойиҳалаш, ишлаб чиқиш, ишлаб чиқариш, синовдан ўтказиш, тарқатиш ва фойдаланиш жараёнларини тизимли равишда таҳлил қилишни ўз ичига олади.

8.2-Хатарларни баҳолаш: Хатарлар аниқлангандан сўнг улар юзага келиш эҳтимоли, потенциал таъсири ва жиддийлик даражасига қараб баҳоланади. Бу - қайси хатарлар сифатга нисбатан энг катта хавф туғдиргани боис дарҳол эътибор

талаб қилишини аниқлаш мақсадида, хатарларни миқдорий баҳолаш ҳамда эҳтимоллик, жиддийлик, аниқланувчанлик ва оқибатлар потенциали каби омилларга асосланган ҳолда устуворлик беришни назарда тутати.

8.3-Хатарларни камайтириш стратегиялари: Хатарларни баҳолашдан сўнг аниқланган хатарларнинг юзага келиш эҳтимоли ва таъсирини камайтириш ёки бартараф этиш учун уларни камайтириш стратегиялари ишлаб чиқилади. Бу - жараёнларни такомиллаштириш, сифат назорати чораларини кучайтириш, захира тизимларини жорий этиш ёки ходимларга қўшимча тренинглар ёки ресурсларни тақдим этиш каби хатарларни камайтиришга қаратилган профилактика чоралари, назорат воситалари ёки ҳимоя чораларини ўз ичига олиши мумкин.

8.4-Мониторинг ва назорат: Хатарларни бошқариш - бу хатарларни камайтириш стратегиялари самарадорлигини кузатиш ва юзага келадиган хавфларни аниқлаш учун доимий мониторинг ва назоратни талаб қиладиган узлуксиз жараён. Бу - хатар даражасини мониторинг қилиш учун энг муҳим самарадорлик кўрсаткичлари (ЭМСК), чегара ёки ҳаракатга келтирувчиларни белгилаш, оғиш ёки номувофиқлик ҳолатларини аниқлаш учун мунтазам аудит, текширув ёки таҳлиллар ўтказиш, муаммоларни ҳал қилиш ва сифат стандартларига мувофиқликни таъминлаш учун, зарур бўлганда, тузатиш чораларини кўришни ўз ичига олади.

8.5-Ҳужжатлаштириш ва ҳисобот бериш: Хатарларни бошқариш ушбу жараённинг барча жиҳатларини, жумладан, хатарларни аниқлаш, баҳолаш, камайтириш стратегиялари ва мониторинг фаолиятини ҳужжатлаштиришни ўз ичига олади. Бу жараён хатарлар ва уларни бошқаришнинг кенг қамровли рўйхатини тақдим этиб, манфаатдор томонлар орасидаги мулоқот ва ҳамкорликни осонлаштиради ҳамда қарор қабул қилишда шаффофлик ва ҳисобдорликни таъминлайди.

8.6-Доимий такомиллаштириш: Ниҳоят, хатарларни бошқариш узлуксиз жараён бўлиб, ўзгарувчан шароитларга, юзага келадиган хатарларга ва ўтган тажрибалардан олинган сабоқларга мослашиш учун доимий баҳолаш, таҳлил ва такомиллаштиришни талаб қилади. Бу - амалга оширишдан кейинги таҳлиллар, муаммо ёки носозлик ҳолатларининг туб сабабларини ўрганиш, тақдорланиш ҳолатларининг олдини олиш ва хатарларни бошқариш усуллари самарадорлигини ошириш учун тузатувчи ҳаракатларни амалга оширишни ўз ичига олади.

Хатарларни бошқариш маҳсулот, хизмат ёки жараёнларнинг сифати, хавфсизлиги ва мувофиқлигини маҳсулот ҳаёти давомида тизимли равишда аниқлаш, баҳолаш, камайтириш ва мониторинг орқали таъминлаш учун зарур. Хатарларни самарали бартараф этиш орқали ташкилотлар носозликларни минимал даражага тушириши, ўз обрўсини ҳимоя қилиши ва мижозларнинг қониқиш даражаси ва ишончини ошириши мумкин.



Сифат тушунчаси динамик, яхлит ва кўп қиррали бўлиб, турли ўлчовлар, нуқтаи назарлар ва манфаатдор томонларнинг манфаатларини ўз ичига олади. Бу - бизнес операциялари ва маҳсулот/хизматларни етказиб беришнинг барча жабҳаларида мукамаллик, мижозлар қониқиш даражаси ва доимий такомиллаштиришга нисбатан интилишни ифодалайди.

Илтимос, 1-иш дафтаридаги 2-машғулотда берилган бошқотирмаларни ечинг.

1 МОДУЛЬ

СИФАТ ВА СИФАТ НАЗОРАТИ

1-БЎЛИМ. СИФАТНИНГ КЕЛИБ ЧИҚИШИ

1.4- СИФАТ ПАРАМЕТРЛАРИ

Девид А. Гарвин ўзининг 1984 йилда Harvard Business Review журналида чоп этилган "Маҳсулот сифати" аслида нимани англатади?" номли нуфузли асарига сифатни аниқлаш ва ўлчаш учун саккизта ўлчовни таклиф қилди. Бу ўлчамлар:

- 1. Самарадорлик:** ушбу параметр маҳсулот ёки хизматнинг асосий эксплуатацион хусусиятларини, шу жумладан унинг асосий функциялари ва хусусиятларини англатади. Ижро этиш сифати: "Маҳсулот ёки хизмат мўлжалланган функцияни қанчалик яхши бажаради?", деган саволга жавоб беради.
- 2. Хусусиятлари:** Хусусиятлар маҳсулот ёки хизматнинг асосий функциясидан ташқари қўшимча хусусиятлари ёки атрибутларини англатади. Улар маҳсулот ёки хизматни бозордаги бошқа маҳсулотлардан ажратиб турадиган иккинчи даражали хусусиятлар, қўшимча имтиёзлар ёки яхшиланишларни ўз ичига олиши мумкин. Мижозлар тенденцияси одатда тобора кўпроқ қўшимча функцияларга эга маҳсулотни танлашдир. Бу бозорга киришнинг асосий мезонларидан ташқарига чиқиши мумкин. Хусусиятлар, шунингдек, маҳсулот сифатининг асосий ўлчовидир. Функция, шунингдек, маҳсулотнинг асосий функциясини тўлдирувчи қўшимча ёки кичик функция сифатида ҳам аниқланиши мумкин. Автомобилнинг стереосини ўзига хос хусусият сифатида кўриб чиқиш мумкин бўлган, автомобилнинг асосий вазифаси эса транспорт воситаси бўлиб қоладиган автомобиль намунаси яққол мисол бўла олади.
- 3. Ишончлилик:** ишончлилик вақт ўтиши билан ва турли шароитларда маҳсулот ёки хизматнинг барқарорлиги ва ишончлиги билан боғлиқ. Бу маҳсулот ёки хизматнинг мақсадга мувофиқ узилишларсиз ёки бузилишларсиз ишлаш эҳтимолини акс эттиради.
- 4. Стандартларга мувофиқлиги.** Мувофиқлик маҳсулот ёки хизматнинг белгиланган стандартлар, спецификациялар ёки талабларга жавоб бериш даражасини билдиради. У маҳсулот ёки хизмат олдиндан белгиланган мезонларга ёки тахминларга жавоб берадими ёки йўқлигини баҳолайди. Стандартларга риоя қилиш ҳам сифатнинг асосий жиҳати ҳисобланади. Сифатга мувофиқлик қиймат стандартини таъминлайди.
- 5. Чидамлилик.** Чидамлилик маҳсулот ёки хизматнинг ишлаш муддати давомида чидамлиги ва бардошлилигини баҳолайди. У маҳсулот ёки хизматнинг сифатни пасайтирмасдан қайта-қайта фойдаланиш ёки салбий шароитларга таъсир қилиш қобилиятини ўлчайди. Чидамлилик - бу маҳсулотнинг яроқсиз деб эълон қилинишидан олдин унинг самарали ишлаш муддати ёки чидамлиги демак. Ҳаётнинг ушбу босқичидан кейин таъмирлаш имконсиз. Бу шуни англатадики, маҳсулот экологик хавфсиз бўлмаса, унинг ишлаш муддати тугайди.
- 6. Хизмат кўрсатиш қулайлиги.** Хизмат кўрсатиш қулайлиги маҳсулот ёки хизматни таъмирлаш ва сақлашнинг соддалиги, тезлиги ва иқтисодий самарадорлигини англатади. У хизматнинг мавжудлигини ва муаммоларни ҳал қилиш ёки мижозларнинг эҳтиёжларини қондириш самарадорлигини баҳолайди. Бу мижозларга хизмат кўрсатиш қобилиятидир. Мижознинг сифат ҳақидаги фикрига режалаштирилган техник хизмат кўрсатишнинг тезлиги ва иқтисодий

рентабеллиги ҳам таъсир қилади. Сизнинг компаниянгиз ўз маҳсулотларига қанчалик жиддий муносабатда эканлигини кўрсатинг. Масалан: а) банк томонидан берилган кредит карта баёнотидаги хатоликни тузатиш учун қанча вақт кетади? б) Aadhar (UIP) картангиз баёнотидаги хизматлар таъминотчиси томонидан йўл қўйилган хатоликни тузатиш вақти келдими?

7. **Эстетика:** Эстетика маҳсулот ёки хизматнинг дизайни, ташқи кўриниши ва услубини ўз ичига олган ҳиссий жозибadorлигини англатади. У маҳсулот ёки хизматнинг умумий таассуроти ва жозибadorлигига ҳисса қўшадиган кўргазмали, тактил ва эшитиш элементларини ҳисобга олади. Бу ташқи кўриниш ёки маҳсулотнинг ташқи кўриниши билан боғлиқ бўлиб, кўпинча модель, ранг, услуб, қадоқ, тактил хусусиятлар ва бошқа ҳиссий хусусиятлар каби омилларни ҳисобга олади. Мисол учун, мен машина сотиб олмақчи бўлганимда, эстетиканинг барча жиҳатларини ҳисобга оламан.
8. **Қабул қилинадиган сифат.** Қабул қилинадиган сифат мижознинг маҳсулот ёки хизмат сифати ҳақидаги субъектив идрокни, таассуротларини ва эътиқодларини ўз ичига олади. У ўтган тажрибалар, оғзаки хабарлар ва маркетинг коммуникациялари асосида маҳсулот ёки хизмат билан боғлиқ обрў-эътибор, бренд имиджи ва мижозлар эҳтиёжини қондиришни акс эттиради. Бу маҳсулот ва/ёки хизматдан фойдалангандан кейин мижознинг реакциясини англатади. Маҳсулот мижозларнинг қониқишини оширадиган қабул қилинадиган сифатга эга бўлиши керак. Ушбу жиҳат тўғридан-тўғри жамоатчиликка аниқ кўринадиган ҳар қандай маҳсулотнинг ишдан чиқиши ёки маҳсулот сифати муаммосини ҳал қилгандан кейин мижозга хизмат кўрсатиш усулига таъсир қилади. Мижозларнинг содиқлиги ва брендга содиқлиги қабул қилинадиган сифат билан чамбарчас боғлиқ. Мисол учун, агар авиакомпания одатда кечикса ва йўлда кўпинча юкни йўқотса, у ҳолда кўп парвоз қилувчи йўловчи ушбу авиакомпания орқали саёҳат қилишни афзал кўрмаслиги ва аниқлик ва рўйхатдан ўтган юкнинг хавфсиз транзити нуқтаи назаридан яхшироқ шароитларни таъминлайдиган бошқа авиакомпанияни танлашни афзал кўриши мумкин. Бунинг сабаби аниқ қабул қилинадиган сифат билан боғлиқ бўлиши мумкин. Бу ерда содиқлик авиакомпания томонидан тақдим этилган сифат билан аниқ боғлиқ ва шунинг учун йўловчи томонидан қабул қилинади. Шундай қилиб, у ушбу оператор учун ушбу жуда кичик ўлчовни аниқлайди, бу эса унинг ушбу соҳадаги бозорини ҳам камайтиради.

1.5-СИФАТ ТАРИХИ

13-аср охири	19-аср бошлари	19-аср	20-аср бошлари	Иккинчи жаҳон уруши	1946	20-аср бошлари	20-аср охири	21-аср
Ҳунармандчилик ва гилдиялар	Саноат инқилоби завод тизими	Тайлор системаси	Сифат жараёни ва SQC	Намуна ва стандартлар	Америка сифат тизими	Японияда компаниянинг сифат назорати	АҚШда умумий сифат бошқаруви	Сифат 4.0

1.1 расм – Жадвал хронологияси⁶

Мижозларнинг максимал даражада қониқишини таъминлаш молиявий дунёда амалга ошириладиган, совға қилинадиган, сотиб олинадиган ёки сотиладиган ҳар қандай нарса

⁶<https://asq.org/quality-resources/history-of-quality>

учун асосий заруратдир. Шундай қилиб, компания бозор улушини ошириши учун унинг маҳсулотлари ва хизматлари мижозларнинг кутганлари ёки эҳтиёжларига мос келишини таъминлаши керак. Бунинг сабаби шундаки, компаниялар харидорларнинг маҳсулот сотиб олиш тўғрисида қарор қабул қилганда сотиб олишга сарфлаган пулига арзийдими ёки йўқлигини ҳал қилиш муҳимлигини тушунишади. Агар бунга лойиқ бўлса, улар сотиб олишни давом эттиришга қарор қилишади. Акс ҳолда, улар бундан воз кечишади. Бу мижозларнинг маҳсулот ёки хизматга бўлган умидларига кўра муҳим роль ўйнайди. Шундай қилиб, сифатнинг операцион жиҳати маҳсулот ёки хизматлар мижозларнинг кутганлари ёки эҳтиёжларига мувофиқ ишлаб чиқарилишини кўрсатади.

Сифат тарихи қадимги цивилизацияларда маҳсулот ёки хизматнинг қиймати билан ҳам боғлиқ бўлиб, у ерда усталар ва ҳунармандлар ўзларининг ҳунармандчилиги билан фахрланишган ва энг юқори сифатли товарларни ишлаб чиқаришга интилишган. Қадимги Мисрда, масалан, пирамидалар каби монументал иншоотларни қуришда, уларни лойиҳалаш ва қуришнинг барча жабҳаларида аниқлик ва чидамлиликини кафолатлайдиган қатъий сифат назорати чоралари қўлланилган. Худди шундай, қадимги Юнонистонда Афлотун ва Аристотел каби файласуфлар сифат бошқарувининг дастлабки тамойилларига асос яратиб, товарларни ишлаб чиқаришда мукамаллик ва маҳорат муҳимлигини таъкидладилар.

Ҳунармандчилик ва гильдиялар

XXIII - асрнинг охирида ҳунармандлар маҳсулот ва хизматларнинг қатъий сифат стандартларини ўрнатишда ҳал қилувчи роль ўйнаган гильдиялар деб номланувчи уюшмаларга бирлаша бошладилар. Гильдиялар ичидаги назорат қўмиталарига ушбу стандартларнинг бажарилишини кўпинча бенуқсон товарларга махсус белги ёки тимсол қўйиш орқали таъминлаш вазифаси юклатилган. Цех тамғаларидан ташқари, усталарнинг ўзлари ўз маҳсулотларида иккиламчи тамғалардан фойдаланишни бошладилар. Дастлаб, ушбу ёрлиқлар нуқсонли маҳсулотларнинг манбасини аниқлаш учун мўлжалланган эди. Бироқ, вақт ўтиши билан бу белгилар усталарнинг обрўсининг рамзи бўлиб хизмат қила бошлади. Гильдиялар томонидан қўйилган назорат белгилари ҳам, яқка тартибдаги усталарнинг тамғалари ҳам ўрта аср Европаси бўйлаб истеъмолчилар учун сифатнинг яққол исботи бўлиб хизмат қилди. Ушбу сифат назорати тизими 19-аср бошларида саноат инқилоби бошлангунга қадар кенг тарқалди. Оммавий ишлаб чиқариш ва механизациялашган ишлаб чиқариш жараёнларининг пайдо бўлиши билан сифатни таъминлашга анъанавий цех ёндашуви аста-секин янги техника ва стандартларга йўл очди. Бироқ, гильдияларнинг сифат ва обрўга бўлган эътибори сифат бошқаруви ва замонавий сифат ҳаракатининг кейинги ривожланиши учун замин яратди. Туркиянинг Аҳи ташкилоти ўрта асрларда сифатнинг аҳамиятини тушунадиган ва бу борада инновацион қадамлар қўйган профессионал ташкилот эди. Аҳи ордени сифат стандартларини аниқлаш, касбий этикани ҳимоя қилиш ва ҳунармандлар ўртасида бирдамлик маданиятини ривожлантиришга катта ҳисса қўшди. Ушбу ташкилот Ўрта асрларда Онадўли ва бошқа турк минтақаларида савдогарлар ва ҳунармандлар томонидан ташкил этилган ва иқтисодий фаолиятни тартибга солиш, касбий этика ва бирдамлик каби масалаларда муҳим роль ўйнаган профессионал ташкилот эди.

Аҳизмнинг келиб чиқиши салжуқий ва Онадўли салжуқийлари даврларига тўғри келади, аммо у Онадўли ва Усмонли империясида туркман князликлари мавжуд бўлган даврда энг ёрқин даврни бошдан кечирди. Аҳи ордени нафақат касбий тайёргарлик ва ишлаб чиқариш жараёнларини бошқарган, балки сифат стандартларини белгилашга ҳам ҳисса қўшган. Аҳизм ўз аъзоларини ишлаб чиқариш жараёнларининг юқори сифатини сақлашга ва мижозлар эҳтиёжини қондиришга чақирди. Бу, айниқса аҳизм қоидалари ва тамойилларига риоя қилган ҳунармандлар орасида маҳсулотларни чидамлилиги, эстетик қиймати ва ишлаш сифати билан машҳур қилди. Аҳи аъзолари бир-бирларини қўллаб-қувватладилар, фавқулудда вазиятларда ёрдам бердилар ва касбий билим ва тажриба алмашдилар. Аҳи ордени томонидан сифатга берилган аҳамият ва у амалга оширадиган тамойиллар бугунги сифат бошқаруви тамойилларига ўхшашдир.

Натижада, Аҳи ташкилотининг ўтмишдаги тажрибаси бугунги сифат бошқаруви амалиётини тушуниш ва ривожлантиришда муҳим қўлланма ҳисобланади.

Саноат инқилоби - завод тизими

19 асрнинг бошларига қадар саноати ривожланган мамлакатларда ишлаб чиқариш асосан ўрта асрларда Европада пайдо бўлган ҳунармандчилик моделини афзал кўрди. Ушбу модель алоҳида ҳунармандларнинг тафсилотлари ва сифатига катта эътибор беради. Бошқа томондан, 1750 йилларнинг ўрталарида Буюк Британиядаги завод тизими ҳунармандчилик касбларини йирик ишлаб чиқариш корхоналарида ихтисослашган ролларга бўлиш орқали вазифаларни ихтисослаштиришда сезиларли ўзгаришларни кўрсатди. Кейинчалик, 1800 йилларнинг бошларида саноат инқилоби кенг қўлланма ўзгаришларга олиб келди: кўплаб фабрикалар пайдо бўлди, натижада ишлаб чиқариш жараёнлари механизациялашди. Ушбу ўзгариш пайтида гилдиялар ўзларининг сифат стандартларини бенуқсон маҳсулотлар ва пухта маҳорат билан ўрнатишга ва амалга оширишга ҳаракат қилишган бўлсада, улар муқаррар нарсаларнинг олдини ололмаганлар. Ушбу замонавий тизимда сифатни таъминлаш ишчиларнинг малакасига асосланган бўлиб, текширувлар ва синовлар билан тўлдирилган, шу билан бирга нуқсонли маҳсулотлар қайта ишланган ёки ташлаб юборилган. **Эли Уитни ва Фредерик Уинслоу Тейлор** каби пионерлар жараёнларни стандартлаштириш ва ишлаб чиқариш самарадорлигини оширишга қаратилган биринчи сифат бошқаруви амалиётларини ишлаб ол ўйнади.

Тейлор Тизими

Қўшма штатларда 19-асрнинг бошларида ишлаб чиқариш Европада кенг тарқалган ҳунармандчилик моделини акс эттиришда давом этди. Усталар мижозларнинг эҳтиёжларини сифат жиҳатидан қондиришда кучли шахсий манфаатларни сақлаб қолишди, чунки бундай қилмаслик қимматли мижозларнинг йўқолишига олиб келиши мумкин эди. Усталар сифат назоратини қўллаб-қувватладилар, сотишдан олдин товарларни текширдилар ва юқори стандартларга мувофиқлигини таъминладилар. Бироқ, 19-асрнинг охирида Тейлорнинг бошқарув ёндашуви қабул қилиниши билан анъанавий Европа амалиётидан воз кечиш юз берди. **Фредерик Уинслоу Тейлор** (1856-1915) америкалик механик муҳандис ва менежмент назариётчиси эди. 1920 йилларда Тейлорнинг вақт ва ҳаракат тадқиқотлари саноатнинг ишлаш ва самарадорликка бўлган ёндашувларида инқилоб қилди. У саноат бошқарувининг ривожланишига ҳисса қўшганлиги сабабли, у кўпинча илмий менежментнинг отаси ҳисобланади. Дарҳақиқат, Тейлорнинг асосий ташвиши ишлаб чиқариш самарадорлигини нафақат харажатларни камайтириш ва фойдани ошириш учун, балки самарадорликни ошириш орқали ишчиларнинг иш ҳақини ошириш эди. Тейлор ҳунармандларнинг малакасига таянмасдан, самарадорликни оширишга интилди ва бунинг ўрнига ишлаб чиқаришни режалаштириш учун махсус муҳандисларни тайинлади. Тейлорнинг фабрикаларида усталар ва назоратчилар муҳандислар томонидан ишлаб чиқилган режаларни бажарадиган инспекторлар ва менежерларга айландилар. Тейлор менежментга илмий ёндашувнинг марказида кўрган асосий тамойилларни қуйидагича умумлаштириш мумкин:

1. Олтин қониданинг ишлаш усулларини вазифаларни илмий ўрганишга асосланган усуллар билан алмаштиринг.
2. Пассив ўрганишни рағбатлантиришдан кўра, ҳар бир ходимни илмий жиҳатдан танлаш ва ўқитиш.
3. Илмий ишлаб чиқилган усулларни жорий этишни таъминлаш учун ҳамкорлик зарур.
4. Раҳбарлар ишни режалаштириш учун илмий бошқарув тамойилларидан фойдаланишлари ва ишчилар белгиланган вазифаларни бажаришлари учун ишчилар ва раҳбарлар ўртасида меҳнат тақсимоли.

Тейлор ишчилар эришган маҳсулдорликка асосланган маҳсулдорлик ва иш ҳақи тарафдори эди. У вақт ва ҳаракатни ўрганишга ва ишни ўлчашнинг бошқа усулларига

эътибор қаратди. Унинг ғоялари инсонпарварлик эди, турли манфаатдор томонлар ўртасида уйғунликни таъминлаш орқали фирманинг ҳар бир ходимининг манфаатларини ҳимоя қилиш фикри бор эди. Тейлор тизими унумдорликнинг сезиларли даражада ошишига олиб келган бўлсада, бу сифат ҳисобига содир бўлди. Ҳосилдорликка янги эътибор сифат борасидаги ташвишларга соя солди, бу эса маҳсулот стандартларининг пасайишига олиб келди. Ушбу пасайишни бартараф этиш учун фабрикаларда нуқсонли маҳсулотларнинг харидорларга етиб боришига тўсқинлик қиладиган текширув бўлимлари ташкил этилди, бу ишлаб чиқаришда сифатни таъминлаш усулларини ишлаб чиқишда бурилиш нуқтаси бўлди

Сифат жараёнлари

Сифат тарихи ушбу интизомни ўзларининг новаторлик ғоялари ва методологиялари орқали шакллантирган новаторларнинг ҳиссаларига бой, масалан «Талаба» номи билан ҳам танилган **Уилям Сили Госсет** (1876-1937), Талабанинг Т-тақсимоти усулини ишлаб чиқиш орқали статистик назоратга катта ҳисса қўшди, бу статистик жараёнларни бошқаришнинг (SPC) асосий компоненти бўлиб, жараёнларнинг изчил ишлашини ва сифат стандартларига жавоб беришини таъминлаш учун мониторинг ва назорат қилиш учун ишлатиладиган усуллар тўпламига ишора қилади. Госсет 20-асрнинг бошларида Guinness пиво заводида статистик бўлиб ишлаган. У статистик таҳлилда кичик намуна ўлчамлари учун нормал тақсимот жадвалларидан фойдаланиш чекловларини тан олган. Ушбу муаммони ҳал қилиш мақсадида у кичикроқ намуналар учун аниқроқ эҳтимоллик тақсимотини ишлаб чиқишга қарор қилди. 1908 йилда Госсет Талабанинг Т-тақсимоти деб номланувчи методни тақдим этди. Бу тақсимот оддий тақсимотга ўхшайди, лекин асосий биргаликнинг стандарт оғиши номаълум бўлган кичик намуна ўлчамлари ва ҳолатлар учун кўпроқ мос келади. Т-тақсимот кичик намуналарга хос бўлган ўзгарувчанликни ҳисобга олади, бу аниқроқ ишонч оралиғи ва гипотезани текширишни таъминлайди. Талабанинг Т-тақсимотини ишлаб чиқиш статистик таҳлилда, айниқса сифат назорати ва жараёнларни такомиллаштиришда инқилоб қилди. Кичик намуналар учун аниқроқ эҳтимоллик тақсимотини таъминлаш орқали Госсетнинг иши амалиётчиларга жараённинг ишлаши ва сифати тўғрисида янада ишончли хулосалар чиқаришга имкон берди. Статистик назорат контекстида Т-тақсимот назорат чегараларини ҳисоблаш ва жараён барқарорлигини баҳолаш учун ишлатилади. Госсетнинг Талабанинг Т-тақсимотини ишлаб чиқиши, айниқса сифат назорати ва жараёнларни такомиллаштириш соҳасида аниқроқ ва ишончли статистик таҳлилга йўл очди. Унинг иши статистика соҳаси учун асосий унсур бўлиб қолмоқда ва белгиланган сифат параметрлари доирасида жараёнларнинг ишлашини таъминлаш учун турли соҳаларда кенг қўлланилмоқда.



1.2 расм Уолтер А. Шухартнинг 1926 йилдаги фотосурати.⁷

Иккинчи жаҳон уруши пайтида намуна олиш ва стандартлар

Иккинчи жаҳон уруши даврида Қўшма Штатлар фуқаролик иқтисодиётини ҳарбий ишлаб чиқариш эҳтиёжларига мослаштиришга қаратилган қонунчиликни қабул қилди. Ушбу даврда сифат ҳарбий ҳаракатларнинг асосий жиҳатига айланди ва хавфсизлик масалалари муҳим аҳамият касб этди. Хавфсиз бўлмаган ҳарбий техникадан фойдаланишга йўл қўйилмаслиги сифатни таъминлаш бўйича қатъий чоралар зарурлигини таъкидлади, бу эса фойдаланиш хавфсизлигини таъминлаш учун ишлаб чиқарилган деярли ҳар бир бирликни синчковлик билан текширишга олиб келди. Бироқ, ушбу текширув жараёнининг кўлами ваколатли инспекция ходимларини ёллаш ва ушлаб туриш билан боғлиқ муаммоларни келтириб чиқарди. Ушбу муаммоларни хавфсизлик стандартларига зиён етказмасдан ҳал қилиш учун қуроли кучлар доналаб текширишдан танлаб текширишга ўтдилар. Саноат маслаҳатчилари, хусусан **Bell Laboratories** билан ҳамкорлик қилиб, улар намуна олиш жадвалларини мослаштирдилар ва уларни **Mil-Std-105** деб номланувчи ҳарбий стандарт сифатида расмийлаштирдилар. Ушбу стандартлаштирилган жадваллар ҳарбий шартномаларга киритилган бўлиб, етказиб берувчиларга ишлаб чиқаришдаги кутишлар бўйича аниқ тавсиялар беради. Бундан ташқари, қуроли кучлар Уолтер Шухартнинг статистик сифат назорати (SQC) амалиётига йўналтирилган ўқув дастурларига ҳомийлик қилиш орқали сотувчилар ўртасида сифатни яхшилашга ёрдам берди. Ушбу ташаббуслар етказиб берувчиларга сифат бошқаруви амалиётини яхшилаш ва ҳарбий шартномалар томонидан белгиланган қатъий стандартларга жавоб бериш учун зарур воситалар ва билимларни тақдим этишга қаратилган.

Сифат 20 аср бошларида

20 асрнинг бошларида «жараёнлар» интеграцияси билан сифатни таъминлаш амалиётида сезиларли ўзгариш юз берди. Жараён бир вақтнинг ўзида қиймат қўшиш билан бирга кириш маълумотларини чиқиш маълумотларига айлантирадиган бир қатор ҳаракатларга тааллуқлидир. 1920 йилларнинг ўрталарида америкалик физик ва муҳандис **Уолтер Эндрю Шухарт** (1891-1967) Bell Laboratoriesда жараёнларни бошқариш бўйича ишлаган, натижада назорат жадвалларини ишлаб чиққан ва ихтиро қилган. Кейинчалик унинг тадқиқотлари ишлаб чиқариш жараёнлари учун фойдали деб топилди ва иккинчи жаҳон уруши ва бошқа кўплаб соҳаларда ўқ-дорилар ишлаб чиқаришни қўллаб-қувватлаш учун ишлатилган. Ушбу ўтиш сифатни нафақат якуний маҳсулот, балки уни яратиш жараёнлари учун ҳам қабул қилинадиган шаклга келтирди. 1920 йилларда Шухарт ишлаб чиқариш жараёнларини мониторинг қилиш ва

⁷ Courtesy of AT&T Archives and History Centre. Reprinted with permission https://www.researchgate.net/publication/334143828_Information_in_an_Industrial_Culture_Walter_A_Shewhart_and_the_Evolution_of_the_Control_Chart_1917-1954/figures?lo=1

такмиллаштириш учун статистик жараёнларни бошқариш (SPC) концепциясини ишлаб чиқди. Унинг новаторлик фаолияти сифатни назорат қилишнинг замонавий усуллари учун асос яратди, бу ўзгаришларни бошқариш ва барқарор маҳсулот сифатига эришишда статистик таҳлилнинг муҳимлигини таъкидлади. Уолтер Шухарт, "жараёнларни статистик бошқаришнинг отаси" номи билан танилган, нафақат Деминг билгичи сифатида, балки статистика соҳасига қўшган ҳиссаси ва ўзгаришнинг умумий ва махсус сабаблари назариясини ишлаб чиқиши билан машҳур бўлган.

Статистик жараёнларни бошқариш (SPC) ва Режалаштир-Бажар-Текшир-Ҳаракат қил (PDCA) циклининг яратувчиси сифатида унинг новаторлик фаолияти бугунги кунда сифатни яхшилашда фойдаланадиган методологиялар ва фикрлашни шакллантиришга ёрдам берди. Унинг новаторлик иши сабаб «Сифат» ни касб сифатида кўриш бошланган ва Шухарт "сифат инқилобини" амалга оширган деб айтиш тўғри бўлар эди. Шухарт, шунингдек, биз ҳозиргача фойдаланадиган PDCA циклининг яратувчисидир. Бу PDCA У. Эдвардс Деминг Томонидан ишлаб чиқилган PDSA циклининг аждоди эди.

PDSA (Режалаштир-Бажар-Излан-Ҳаракат қил) ва PDCA (Режалаштир-Бажар-Текшир-Ҳаракат қил) (методологиялари муаммоларни ҳал қилиш ва жараён сифатини яхшилашга ёрдам бериш учун кенг қўлланилади, ўлчаш ва такрорлаш учун циклик жараёнлардан фойдаланади, шу билан бирга такомиллаштиришга умумий ташкилий ёндашувни қўллаб-қувватлайди. PDCA модели PDSA моделининг аждоди бўлган, аммо кўпчилик учун афзал қилинган усул бўлиб қолмоқда. Асосий фарқ циклнинг бир босқичи - текшириш босқичидир. Шу нуқтада, лойиҳа устида ишлаётганлар, улар эришмоқчи бўлган нарса ҳақиқатан ҳам содир бўлганлигини баҳолайдилар. Ушбу босқичда амалиётчилар кутилган натижаларни ҳақиқий натижалар билан таққослашади. Шунинг учун PDCA ҳар бир жараён циклида текширувлар ўтказишингизни тавсия қилади».

Японияда умумий сифат бошқаруви

Қўшма Штатларда умумий сифат бошқарувининг жорий этилиши иккинчи жаҳон урушидан кейинги Японияда сифат инқилобига тўғридан-тўғри жавоб бўлди, бу даврда йирик япон ишлаб чиқарувчилари ўз эътиборини ички фойдаланиш учун ҳарбий маҳсулотлар ишлаб чиқаришдан халқаро савдо учун фуқаролик маҳсулотларини ишлаб чиқаришга қаратдилар. Дастлаб Япония сифатсиз экспорт маҳсулотларини ишлаб чиқариш бўйича кенг тарқалган обрў билан юзлашди, бу эса уни жаҳон бозорларида рад этилишига олиб келди. Бу Япония ташкилотларини сифатга бўлган муносабатини қайта кўриб чиқишга ундади. Япония хорижий компаниялар ва ўқитувчиларнинг, хусусан, учта америкалик сифат мутахассисларининг фикрларини афзал кўрди:

У. Эдвардс Деминг, ушбу мутахассислардан бири, 1949 йилда Японияга ташриф буюрган ва юзлаб сифат бўйича семинарлар ўтказган. Деминг ушбу семинарларга муаллифлик ҳуқуқини "Япония муҳандислари ва олимлари жамияти" га (JUSE) топширди. JUSE семинарлардан олинган даромадлар орқали ушбу мутахассисни шарафлаш учун "Сифат учун Деминг мукофоти"ни беришни бошлади. У 1951 йилдан бери умумий сифат бошқарувида муваффақият қозонган компанияларга берилади ва бутун дунё бўйлаб берилган энг муҳим сифат мукофоти ҳисобланади.

Японияга келган ва обрўси бутун дунёга тарқалган бошқа сифат бўйича мутахассислар **доктор Джуран ва доктор Фейгенбаум** эди. Доктор Джуран ўз семинарларида сифат "менеджментнинг масъулияти" эканлигини таъкидлаб, «Сифат» шу қадар муҳим ва асосий омилки, уни бирон бир бўлимга топшириш мумкин эмаслигини айтади. Сиёсат, фалсафа ва сифат соҳасидаги мақсадлар юқори раҳбарият томонидан белгиланиши керак эди.

1970 йилларнинг ўрталарига келиб Японияда сифатнинг ажойиб суръатлари туфайли япон маҳсулотларининг сифати Америка товарларидан ошиб кетишини кутган **Жозеф**

Мусо Джуран. Арманд В. Фейгенбаум адабиётда биринчи бўлиб умумий сифат назорати концепциясини тақдим этди. Фейгенбаумнинг сўзларига кўра, барча функциялар (ишлаб чиқариш, сотиш, етказиб бериш, дизайн, хизмат кўрсатиш...) сифатга таъсир қилади. Япониянинг янги стратегияларни қабул қилиши "умумий сифат" тушунчасини ўзида мужассам этган. Япон ишлаб чиқарувчилари фақат маҳсулотни текширишга таяниш ўрнига, барча ташкилий жараёнларни такомиллаштиришга устувор аҳамият беришди ва бу жараёнда ўз ходимларининг имкониятларини кенгайтирдилар. Бинобарин, Япония рақобатбардош нархларда юқори сифатли экспортга эришди ва бутун дунё бўйлаб истеъмолчиларга фойда келтирди.

1962 йилда Ишикава сифатни яхшилашга фақат барча ходимлар иштирокида эришиш мумкинлигини кўрди ва "Сифат доиралари" концепциясини киритди. У сифатни яхшилашга алоҳида шахс эмас, балки гуруҳ орқали эришиш мумкинлигини кўрди. Японлар тезда жаҳон савдосига қўшилишди; 1960 йилларда оптик саноатнинг глобал етакчилигини тақлид қилиш билан бошланган иқтисодиётни узоқ муддатли қайта қуриш, 70 йилларда электрон саноат ва 80 йилларда автомобилсозлик бутунлай рақобатбардош истеъмолчиларга йўналтирилган иқтисодиёт билан алмаштирилди, ишчи кучи самарадорлигини, шунингдек, бутун мамлакат бўйлаб сифатли ўқитишни таъминлади.

Умумий сифат бошқарувининг Америка тизими

1946 йилда урушда ғалаба қозongan Америка тезда кундалик ҳаёт учун зарур бўлган маҳсулотларни ишлаб чиқаришни бошлади. Бироқ, ишлаб чиқаришнинг катта қисми урушнинг 6 йиллик даврида ҳарбий эҳтиёжларга йўналтирилганлиги ва 4 йил фаол равишда амалга оширилганлиги боис, ҳақиқат урушнинг тугаши билан "таъминот танқислиги"га дуч келди. Ушбу шарт ўрнатилиши керак бўлган сифат концепциясини бузиб юборди, сифат орқага сурилди ва умумий мақсад катта миқдордаги ишлаб чиқаришга айланди. Бу 1950 ва 60 йилларнинг сабаби бўлиб, улар жаҳон саноат тарихида оммавий ишлаб чиқариш ва оммавий истеъмол даври сифатида тасвирланган. Америкалик ишлаб чиқарувчилар Япониянинг муваффақияти биринчи навбатда нарх сиёсати билан боғлиқ деб қатъий ишонишди. Бинобарин, улар Япония рақобатига ички ишлаб чиқариш харажатларини камайтириш ва импортга чекловлар қўйиш тактикасини қўллаш орқали жавоб беришди. Афсуски, ушбу чора-тадбирлар Американинг сифат жиҳатидан рақобатбардошлигини оширишда самарасиз бўлиб чиқди. Вақт ўтиши билан нарх рақобатининг аҳамияти пасайиб кетди, сифатга йўналтирилган рақобат эса кескинлашишда давом этди. Бунга жавобан АҚШнинг энг йирик корпорациялари раҳбарлари сифат ҳаракатини қўллаб-қувватлашда фаол роль ўйнашди. Оддий статистик усулларни эмас, балки кенг қамровли ташкилий стратегияларни таъкидлайдиган ушбу Америка ёндашуви "Умумий сифат бошқаруви" (TQM) номи билан машҳур бўлди.

Японияда содир бўлган воқеалар ҳақида фақат 80 йилларнинг бошларида хабардор бўлган Ғарб мамлакатлари япон мўъжизасининг сабабларини ўрганишни бошладилар. Америка компаниялари японларнинг сифатни тиклаш сеҳри биринчи марта қўшма штатларда аниқланган ва амалда қўлланилганлигини англадилар. Масалан, иккинчи жаҳон уруши пайтида Америка материаллар ишлаб чиқарувчи компанияларида қўлланилган статистик сифат назорати Эдвард Деминг ва доктор Джуран томонидан ишлаб чиқилган ва 1950 йилларнинг бошларида Японияда жорий этилган. Ва тўсатдан Америка саноатининг йирик компаниялари ушбу ғояларни амалга оширишни бошладилар. Форд ва Генерал Моторс "доимий такомиллаштириш" муҳимлигини тезда англаб етгач, Деминг фалсафасини ўз компанияларига киритганларида, АҚШда сифат борасида ўзгаришлар бошланди. Сифат императиви тушунчаси ривожланиб, бутун Америка бўйлаб тарқалди.

Натижада, бошқа кўплаб сифат ташаббуслари пайдо бўлди. Масалан, 1987 йилда **ISO 9000 сифат бошқаруви стандартлари** церийаси жорий этилди. Бир вақтнинг ўзида

АҚШ Конгресси Болдридж миллий сифат дастурини ва нуфузли Малколм Болдридж миллий сифат мукофотини таъсис этди. 1988 йилда сифат учун Малколм Болдридж мукофоти кенг қамровли сифат бошқарувида муваффақият қозонган компанияларга топширилди. Дастлаб тебранишларга дуч келган АҚШ компаниялари охир-оқибат ушбу стандартларни қабул қилиш ва уларни сифат бошқаруви тизимларига интеграция қилиш муҳимлигини англадилар.

Умумий сифат бошқарувининг Европа тизими

Японлар эришган ютуқлар Европа Иттифоқи мамлакатларини ўзларининг сифат стандартларини ўрнатишга мажбур қилди. Шундай қилиб, 1979 йилда турли мамлакатлар вакиллари, шу жумладан АҚШ ва халқаро стандартлаштириш ташкилоти (ISO) гуруҳи бирлашиб, ушбу қарама-қарши стандартлар тўпламини кодлашни бошладилар.

Ушбу қўмитанинг вазифаси барча компаниялар учун кенг қамровли сифат стандартларини аниқлаш эди. Ушбу стандартлар фақат бир нечта компаниялар эриша оладиган даражада қатъий бўлмаслиги керак, ёки ҳар қандай компания осонликча ўтиши мумкин бўлган даражада содда ҳам бўлмаслиги керак эди. Шундай қилиб, ISO 9000 церийаси кучга кирди ва тезда барча Европа мамлакатларига тарқалди. Ушбу стандартлар сифат назорати ва сифатни таъминлашнинг асосий элементларини ўз ичига олганлиги билан ажралиб туради, шунингдек, мослашувчан ҳисобланади ва турли корхоналар ва маҳсулотларни қамраб олиши мумкин.

Шу билан Европада сифат соҳасида олиб борилаётган тадқиқотлар тўхтаб қолмади: 1988 йилда Европа сифат бошқаруви жамғармаси (EFQM) ташкил этилди, 1991 йилдан эса Европа сифат мукофоти топширила бошлади. Ушбу мукофот ғолиблари Европа комиссияси қўллаб-қувватлаши остида бизнес устунлигини таъминлашда Европадаги энг муваффақиятли ташкилотлардан бири ҳисобланади.

Сифат 4.0

XXI асрнинг бошланиши билан сифат ҳаракати янада етукликка эришди. Янги сифат тизимлари Деминг, Джуран ва эрта япон сифат амалиётчилари томонидан қўйилган асослардан ташқарига чиқди. Сифат бошқаруви соҳасидаги бундай ривожланишнинг айрим мисолларига қуйидагилар киради:

- Яқинда, 2015 йилда ISO 9001 стандарти таваккалчиликни бошқаришга эътиборни кучайтириш учун қайта кўриб чиқилди.
- 2000 йилда ISO 9000 сифат бошқаруви стандартлари церийаси мижозлар эҳтиёжини қондиришга эътиборни кучайтириш учун қайта кўриб чиқилди.
- 1995 йилдан бошлаб Малколм Болдридж номидаги миллий сифат мукофоти номзодларнинг муваффақият кўрсаткичларига бизнес натижалари мезонини қўшди.
- Олти сигма, Motorola томонидан нуқсонларни минималлаштириш орқали бизнес жараёнларини яхшилаш учун ишлаб чиқилган методология ташкилий ёндашувга айланди, бу эса ютуқлар ва катта молиявий натижаларга эришишга имкон берди.
- Сифат функциясини жойлаштириш доктор Йоджи Акао томонидан маҳсулот ёки хизматни лойиҳалаш ёки қайта дизайн қилишда мижозларнинг хоҳиш-истаклари ёки эҳтиёжларига эътибор қаратиш жараёни сифатида ишлаб чиқилган.
- ISO 9000 сериали сифат бошқаруви стандартларининг саноат версиялари автомобилсозлик (QS-9000 ва ISO/TS 16949), аэрокосмик (AS9000) ва телекоммуникация (TL 9000) ва атроф-муҳитни бошқариш (ISO 14000) каби соҳалар учун ишлаб чиқилган.
- Сифат хизмат кўрсатиш, соғлиқни сақлаш, таълим ва ҳукумат каби соҳаларда ишлаб чиқариш секторидан ташқарига чиқди.
- Малколм Болдридж номидаги миллий сифат мукофоти ўзининг асл тоифалари: ишлаб чиқариш, кичик бизнес ва хизматларга таълим ва соғлиқни сақлашни қўшди. Кўпгина ҳимоячилар, шунингдек, "нотижорат ташкилотлар" тоифасини қабул қилишни талаб қилмоқдалар.

4.0 сифати самарадорлик, натижавийлик ва инновацияларни ошириш учун илғор рақамли технологияларни сифат менежменти жараёнларига интеграция қилишни англатади. Бу маҳсулот ва хизматларнинг юқори сифатини доимий равишда яхшилаш ва таъминлаш учун саноат 4.0 технологияларидан фойдаланган ҳолда сифат менежменти парадигмасининг ўзгаришини англатади.

Аслини олганда, "Сифат 4.0" сунъий интеллект (СИ), катта маълумотларни таҳлил қилиш, буюмлар Интернетини (IoT), булутли ҳисоблаш ва илғор робототехника каби энг янги технологиялар имкониятларидан фойдаланган ҳолда анъанавий сифат бошқаруви тамойилларига асосланади. Ушбу технологиялар реал вақт режимида йиғиш, таҳлил қилиш ва қарор қабул қилиш имконини беради, бу эса ташкилотларга ўз жараёнлари ва маҳсулотларини чуқурроқ тушуниш имконини яратади.

"Сифат 4.0" нинг асосий жиҳатларидан бири бу башоратли сифат бошқаруви бўлиб, унда маълумотларга асосланган таҳлиллар ва сунъий интеллект алгоритмлари сифат муаммоларини юзага келишидан олдин башорат қилиш ва олдини олиш учун ишлатилади. Тарихий маълумотларни таҳлил қилиш ва қонуниятларни аниқлаш орқали ташкилотлар потенциал нуқсонлар ёки оғишларни фаол равишда бартараф этишлари, хавфларни минималлаштиришлари ва маҳсулот сифатини оптималлаштиришлари мумкин.

"Сифат 4.0" нинг яна бир муҳим компоненти ўзаро боғлиқ сифат экотизимлари тушунчасидир. Бу сифат бошқаруви тизимларини таъминот занжири бошқаруви, ишлаб чиқариш ва мижозлар билан муносабатларни бошқариш каби бошқа функциялар билан бирлаштиришни ўз ичига олади. Турли манфаатдор томонлар ва жараёнларни бирлаштириб, ташкилотлар тезроқ қарор қабул қилиш ва муаммоларни ҳал қилиш орқали кенг қамровли шаффофлик ва ҳамкорликка эришишлари мумкин.

Бундан ташқари, "Сифат 4.0" мижозларга йўналтирилган ва шахсийлаштирилган тажрибанинг муҳимлигини таъкидлайди. Маълумотлар таҳлили ва буюмлар интернетини датчикларидан фойдаланган ҳолда ташкилотлар реал вақт режимида мижозларнинг фикр-мулоҳазаларини тўплашлари ва маҳсулот ишлаб чиқиш ва хизмат кўрсатишда уларнинг афзалликларини ҳисобга олишлари мумкин. Бу ташкилотларга ўз таклифларини мижозларнинг ўзгарувчан эҳтиёжлари ва талабларига мослаштиришга имкон беради. Сифат 4.0 рақамли технологиялар ва маълумотларга асосланган билимларга асосланган сифат менежментига ўзгарувчан ёндашувдир. Сифат 4.0 тамойилларини қабул қилиш орқали ташкилотлар операцион самарадорликни, маҳсулот сифатини ва мижозлар эҳтиёжини қондиришни ошириши мумкин, бу эса охир-оқибат замонавий ривожланаётган бизнес муҳитида рақобатбардош устунликни таъминлайди.

1.1 жадвал – Сифат тарихи

Сифат тарихи	
1700-1900	Сифат асосан усталарнинг шахсий саъй-ҳаракатлари билан аниқланди.
1875 й.	Фредерик Тейлор биринчи марта янада мураккаб маҳсулотлар ва жараёнларни қўллади, ишни кичикроқ ва содда қисмларга ажратди. Кейинчалик Гилбрет ва Гантт ўз ҳиссаларини қўшдилар. Мақсад маҳсулдорлик эди.
1900-1930 йй.	Генри Форд йиғиш заводи маҳсулдорлик ва сифатни яхшилаш учун яхшироқ ишлаш усулларини жорий этди. У хатосиз йиғиш, ўзини ўзи назорат қилиш ва жараённи бошқариш тушунчаларини ишлаб чиқди.
1901 йил	Биринчи стандартлар лабораториялари Буюк Британияда ташкил этилган.
1907-1908 йй.	AT&T маҳсулот ва материалларни мунтазам текшириш ва синовдан ўтказишни бошлади.
1908 йил	В. С. Госсет Guinness Beersдаги ишида Т-тақсимотини тақдим этди.
1915-1919 йй.	Биринчи жаҳон уруши давридаги Британия ҳукумати "Таъминотчиларни сертификатлаш дастури"ни ишга туширди.
1919 йил	Англияда "Техник назорат институти" ташкил этилди. Кейинчалик ушбу муассаса "Сифатни таъминлаш институти" га айланди.
1920 йиллар	AT&T Bell лабораториялари сифат, текширув ва синовларга ва маҳсулотнинг ишончилигига алоҳида эътибор бериш учун сифат бўлимларини ташкил этди.
	Б. П. Даддинг Англиядаги Генерал Элестрис компаниясида электр лампочкалари сифатини назорат қилиш учун статистик усуллардан фойдаланган.
1922-1923 йй.	Р. А. Фишер экспериментал дизайн ва унинг агрономияда қўлланилиши бўйича бир қатор семинал мақолаларни нашр этди.
1924 йил	В. А. Шухарт Bell лабораторияларидаги техник ёзувларида назорат карталари концепциясини тақдим этди.
1924 йил	Джурэн муҳандислик дипломини олди ва Вестерн Элестрис Ҳавтроне тадқиқотларида қатнашди.
1927 йил	Деминг назорат карталари концепциясини Bell Labsда Шухартдан ўрганган.
1928 йил	Қабул қилинадиган намуна олиш методологияси ХФ Додге ва ХС Роминг томонидан Bell лабораторияларида ишлаб чиқилган ва такомиллаштирилган.
1931 йил	В. А. Шухарт "Ишлаб чиқарилаётган маҳсулотлар сифатининг иқтисодий назорати"ни нашр этди, унда ишлаб чиқаришда статистик усуллардан фойдаланиш ва назорат карталари усуллари баён этилган.
1932 йил	В. А. Шухарт Лондон университетиде ишлаб чиқариш ва бошқарув диаграммаларида статистик усуллардан дарс берган.
1932-1933 йй.	Британия тўқимачилик ва ёғочни қайта ишлаш саноати, шунингдек, Германия кимё саноати маҳсулот/жараёнларни ишлаб чиқиш учун экспериментал дизайндан фойдаланишни бошлади.
1933 йил	Қироллик статистика институти "саноат ва қишлоқ хўжалиги тадқиқотлари бўлими"ни ташкил этди.
1938 йил	В. Э. Деминг Шуартни АҚШ қишлоқ хўжалиги вазирлиги учун назорат карталари бўйича семинарлар ўтказишга таклиф қилди.
1940 йил	АҚШ уруш департаменти технологик маълумотларни таҳлил қилишда назорат хариталаридан фойдаланиш бўйича қўлланмани нашр этди.
1940-1943 йй.	Bell лабораториялари АҚШ қуролли кучлари учун стандарт ҳарбий намуна олиш режасини ишлаб чиқди.
1942 йил	Буюк Британияда статистик усуллар ва сифат назорати бўйича таъминот ва маслаҳат вазирлиги ташкил этилди.
1942-1946 йй.	Саноат сифат назорати бўйича ўқув курсларини таклиф қилди ва Шимолий Америкада ўн бешдан ортиқ муассасалар очилди.
1944 йил	"Саноат сифат назорати" журнали чоп этилишни бошлади.
	Фейгенбаум Геда реактив двигателлар сифати устида ишлай бошлади. Бу ерда у "Умумий сифат назорати" ёндашувини ишлаб чиқди. У "Сифатсиз нарх" концепциясини яратди.
1946 йил	Америка сифат назорати институти турли сифат институтларининг бирлашиши натижасида ташкил этилган.
1946 йил	Деминг Японияни тиклашга ёрдам бериш учун Америка уруш департаментининг иқтисодий ва илмий хизмати томонидан Японияга таклиф қилинган.
1946 йил	Япон муҳандислари ва олимлари уюшмаси ташкил этилди.
1946-1949 йй.	Деминг Япония саноатида статистик сифат назорати бўйича семинарлар ўтказишга таклиф қилинди.

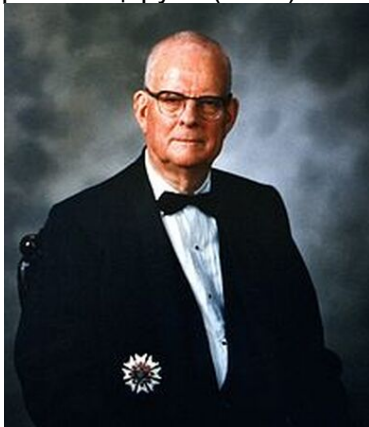
1948 йил	Профессор Г. Тагучи экспериментал-конструкторлик тадқиқотларини бошлади.
1950 йил	Деминг япон саноат менежерларини ўқитишни бошлади ва сифатни статистик назорат қилиш усули япон тафаккурида устунлик қилди.
1950 йил	Профессор К. Ишикава "сабаб ва оқибат диаграммаси"ни тақдим этди.
1950 йиллар	Классик статистик сифат назорати тестлари Южин Грант ва А. Ж. Дункан томонидан киритилган.
1951 йил	Доктор А. В. Фейгенбаум ўзининг "Умумий сифат назорати" китобининг биринчи нашрини нашр этди.
1951 йил	JUSE компанияси Деминг мукофотини таъсис этди, у маҳсулотни назорат қилиш ва сифат методологиясида устун бўлганларга берилади.
1951 йил	Дж. Э. П. Бокс ва С. Б. Уилсон жараёнларни оптималлаштириш учун экспериментал режалаштиришдан фойдаланиш бўйича фундаментал тадқиқотни нашр этишди. Шундан сўнг кимё саноатида қўллаш соҳалари барқарор ривожланди.
1954 йил	Доктор Жозеф М. Джуран сифатни яхшилаш ва менежмент бўйича ўқитиш учун Японияга таклиф қилинди.
1957 йил	Биринчи марта Ж.М.Юран ва Ф. М. Гриннинг "Сифат назорати бўйича қўлланма"си нашр этилган.
1959 йил	«Технометрика» (физика, кимё ва техника фанлари статистик журнали), унинг муҳаррири Ж. Стюарт Хантер.
1959 йил	Американинг инсон томонидан бошқариладиган космик парвоз дастури саноатни ишончли маҳсулотларни яратиш зарурлиги тўғрисида хабардор қилади ва шу сабабли ишончлилик техникаси ривожланмоқда.
1960 йил	GEF Vox ва JS Hunter; улар 2кр фактор дизайни бўйича асосий мақола ёздилар.
1961 йил	"Умумий сифат доиралари" тушунчаси Японияда К. Ишикава томонидан таклиф этилган.
1960 йиллар	Сифат ва самарадорлик бўйича халқаро кенгаш буюк Британияда буюк Британиянинг самарадорлик Кенгашининг бўлинмаси сифатида ташкил этилган.
	Тагучи статистик сифат назорати соҳасидаги фаолияти учун Деминг мукофотига сазовор бўлди. У бу мукофотни турли сабабларга кўра яна уч марта қўлга киритди.
	Нолинчи нуқсон дастурлари Американинг айрим соҳаларида жорий қилинган.
1965 йил	Кросби биринчи марта АҚШда ИТТда "сифат бўйича вице-президент"сифатида иш бошлади.
1969 йил	"Саноат сифат назорати" журналининг наشري тўхтатилди ва унинг ўрнига "Сифат жараёни ва сифат технологияси" журнали (муҳаррири Л. С. Нелсон) нашр этилди.
1970 йиллар	Буюк Британияда NCQP ва "Сифатни таъминлаш институти " бирлашиб, Британия сифат институтини (BSI) ташкил этди.
1975-1978 йй.	Экспериментал лойиҳалаш бўйича китоблар муҳандислар ва олимларга қаратилди
	Шимолий Америкада "сифат доиралари"га қизиқиш бошланди. Бу умумий сифат бошқарувига айланди.
1979 йил	Джуран Институти ташкил этилди.
	Кросби "Сифат бепул" мавзусида маслаҳат беришни бошлади.
1980 йиллар	Саноат дизайни усули йирик ташкилотлар томонидан амалга оширилди ва мослаштирилди.
	Профессорлар Г. Тагучи биринчи марта Америкада таништирилди.
1984 й.	Америка статистика ассоциацияси (ASA) сифат ва самарадорлик бўйича махсус қўмитани ташкил этди. Кейинчалик бу ASA бўлинмасига айланди.
1988 йил	Малком Болдридж халқаро мукофоти Америка Конгресси томонидан таъсис этилган.
1989 йил	"Сифат муҳандислиги" журнали чоп этилди.
1990 йиллар	Америка саноатида ISO 9000 сертификатларига қизиқиш ортиб бормоқда, Болдридж сертификатида даъвогарлар сони доимий равишда ўсиб бормоқда ва баъзи ҳомийлар сифат мукофотларини Болдридж мезонларига асослайдилар

1.6- СИФАТ ҚАҲРАМОНЛАРИ

Тарих давомида истиқболли раҳбарлар ва уларнинг новаторлик ғоялари сифат бошқаруви эволюциясини амалга оширди. Улар ташкилотга юқори сифатга эришиш учун зарур бўлган сиёсат, усуллар, воситалар, стандартлар ва материаллар бўйича ўз ҳиссаларини қўшдилар. Шубҳасиз, кўпроқ, аммо бу дарс фақат энг муҳим мутахассисларни қамраб олади:

ДР. У. ЭДВАРДС ДЕМИНГ

Иккинчи жаҳон урушидан олдин америкалик муҳандис Уилям Р. Горем биринчи заводларни яратишда муҳим роль ўйнаган ва махсус ишлаб чиқариш фалсафасини илгари сурган. 1945 йилдан кейин сифат назорати бўйича мутахассис В. Эдвардс Деминг (1900-1993) америкалик автомобиль раҳбарлари бу ҳақда энг кам ғамхўрлик қилган бир пайтда сифатга иштиёқ кўрсатди. Деминг сифат бошқаруви тарихидаги яна бир нуфузли шахс эди. У америкалик статистик, муҳандис ва менежмент бўйича маслаҳатчи бўлган ва иккинчи жаҳон урушидан кейин Япониянинг иқтисодий тикланишида муҳим роль ўйнаган ва ўзининг умумий сифат бошқаруви (TQM) тамойилларини амалга оширган.



1.3 расм - У. Эдвардс Деминг.

Иккинчи жаҳон урушидан кейин сифатга эътибор қаратила бошланди. Саноат тармоқлари жаҳон миқёсида рақобатбардошлигини тиклашга интилди. Япония фирмаларининг рақобатбардош нархларда юқори сифатли маҳсулотларни етказиб беришдаги ғалабаси бутун дунё бўйлаб сифат бошқаруви методологияларига қизиқиш уйғотди, бу эса сифат ва операцион самарадорликни ошириш учун турли соҳаларда эҳтиёткорона ишлаб чиқариш, олти сигма ва ISO стандартлари каби ёндашувларни қабул қилишга олиб келди. Toyota ишлаб чиқариш тизими (TPS) деб номланувчи сифат бошқаруви мафкурасига эга Toyota каби япон корхоналари бундай муваффақиятнинг намунаси эди.

Доктор Демингнинг сўзларига кўра, юқори маҳсулдорлик бозорда узоқ муддатли рақобатбардошликка олиб келади, бу барча жараёнларда юқори сифатга эришиш натижасидир.

1980 йилларнинг бошида В. Эдвардс Деминг ўзининг машҳур **"14 та менежмент пункти"** ни шакллантирди. У уларни биринчи марта 1982 йилда нашр этилган "Инқироздан чиқиш" китобида тақдим этган. Деминг тамойиллари, айниқса Японияда ва кейинчалик АҚШда кенг қабул қилинди ва таъсир кўрсатди, чунки ташкилотлар сифат бошқаруви амалиётини яхшилашга интилдилар. Демингнинг иши умумий сифат бошқаруви (TQM) ривожланишига катта ҳисса қўшди ва бугунги кунгача сифат бошқаруви назарияси ва амалиётини шакллантиришда давом этмоқда.

1. Биринчидан, рақобатбардош бўлиш, бизнесда қолиш ва иш ўринлари яратиш мақсадида маҳсулот ва хизматларни яхшилаш бўйича ишончли мақсадларни яратиш.
2. Янги фалсафани қабул қилинг. Ғарб бошқаруви чақириқ билан рағбатлантирилиши, ўз масъулиятини ўзлаштириши ва ўзгаришларда етакчиликни ўз зиммасига олиши керак.
3. Оммавий текширувларга қарамликни тугатиш; бошиданок маҳсулотга сифатни киритинг.

4. Бизнесни фақат нарх ёрлиғи асосида тақдим этиш амалиётини тўхтатинг. Бунинг ўрнига, умумий харажатларни минималлаштиринг. Садоқат ва ишончнинг узоқ муддатли алоқаси асосида танланг.
5. Сифатни яхшилаш ва чиқиндиларни камайтириш учун ишлаб чиқариш ва техник хизмат кўрсатиш тизимини доимий ва узлуксиз такомиллаштириш.
6. Ўқитиш ва қайта тайёрлашни жорий этиш.
7. Институт раҳбарияти. Кузатувнинг мақсади одамларни бошқариш ва уларга ўз вазифаларини яхшироқ бажаришга ёрдам бериш бўлиши керак.
8. Ҳар бир инсон компания учун самарали ишлаши учун кўрқувдан халос бўлинг.
9. Тадқиқот, лойиҳалаш, сотиш ва ишлаб чиқариш каби турли бўлимлар ўртасидаги тўсиқларни босқичма-босқич ҳал қилинг, бу уларга ишлаб чиқаришдаги муаммоларни башорат қилиш ва ҳал қилиш учун кўпроқ гуруҳ бўлиб ишлашга ёрдам беради.
10. Ходимлар учун шиорлар, чақириқлар ва мақсадлардан воз кечинг, чунки улар ўз мақсадларига эришишлари шарт эмас.
11. Фақат рақамларни эмас, балки сифат ва усулларни ҳисобга олиш учун рақамли квоталарни бекор қилинг.
12. Ўзингизнинг маҳоратингиз билан фахрланиш йўлидаги тўсиқларни олиб ташланг.
13. Раҳбарият ва ишчи кучини ўқитиш ва қайта тайёрлашнинг динамик дастурини жорий этиш.
14. Раҳбарият ва ходимлар биргалиқда ишлашлари керак.

Доктор Демингнинг 14 та энг машҳур назариялари унинг кенг билим тизимининг бир қисми эди. Сизнинг билимингиз ва сифатга қўшган ҳиссангиз ташкилотнинг ўсишига ёрдам беради. Демингнинг билим тизими тўртта назариядан иборат эди, улар: оптималлаштириш назарияси, вариация, англаш назарияси ва психология.

Ушбу тўртта ўзаро боғлиқ, билимга асосланган қисмларга тушунтиришлар қуйида келтирилган.

Оптималлаштириш назарияси

Демингни оптималлаштириш назарияси бутун тизимни оптималлаштиришни ўз ичига олади. Ташкилот ёки компаниянинг мақсади алоҳида қуйи тизимларни оптималлаштириш эмас, балки барча қисмларни ўз ичига олган бутун тизимни оптималлаштиришдир. Тўлиқ тизим барча таркибий қисмларни ўз ичига олади, жумладан мижозлар, ходимлар, етказиб берувчилар, дистрибуторлар, ишлаб чиқарувчилар, акциядорлар, ҳамжамият ва атроф-муҳит. Компаниянинг узоқ муддатли мақсади барча шериклари учун ғалаба қозониш ҳолатини яратишдир.

Вариациялар назарияси

Доктор Демингнинг ҳисоб-китобларига кўра, вариациялар паст сифатнинг асосий сабабидир. Бу шуни англатадики, маҳсулот ўзгариши ёмон ўрнатилган сифат билан боғлиқ. Масалан, механик йиғилишларда қисмларнинг ўлчамидаги фарқлар кўпроқ эскиришга олиб келиши мумкин ва кейинчалик муддатидан олдин ишламай қолиши ва беқарор ишлашга олиб келиши мумкин. Доктор Деминг бу жараён статистик назорат остидалиги ёки ундай эмаслигини қандай аниқлашни таъкидлади ва ўргатди. Назорат карталари ёрдамида жараённи статистик назорат қилиш доктор Деминг томонидан жараёндаги оғишларни кузатиш учун ўргатилган. Унинг шогирдлари статистик жараёнларни бошқариш натижаларини оптималлаштиришни ҳам ўргандилар.

Англаш назарияси

Деминг билимларни яратишнинг фақат назария ва тажриба комбинацияси билан мумкинлигига ишонган. Назарияни чуқур билиш тизимни тавсифлайди ва узоқ вақтдан кейин тажриба беради. Унинг амалиёти ва шунга мос равишда унинг тажрибаси назарияни тажриба билан тасдиқлаш мумкинлигини кўрсатиши мумкин, тажрибасиз эса уни қўллашда ёрдам бера олмайди. Бошқа томондан, назария сабаб-оқибат муносабатларини кўрсатади (Ишикава диаграммаси) ва келажакни башорат қилиш учун

фойдали воситадир. Агар назария контекстга мос муҳитда тушунилмаса, бенчмаркинг унинг умумий ишлашга таъсир қилиши ва кўплаб муаммоларни келтириб чиқариши мумкин.

Психология назарияси

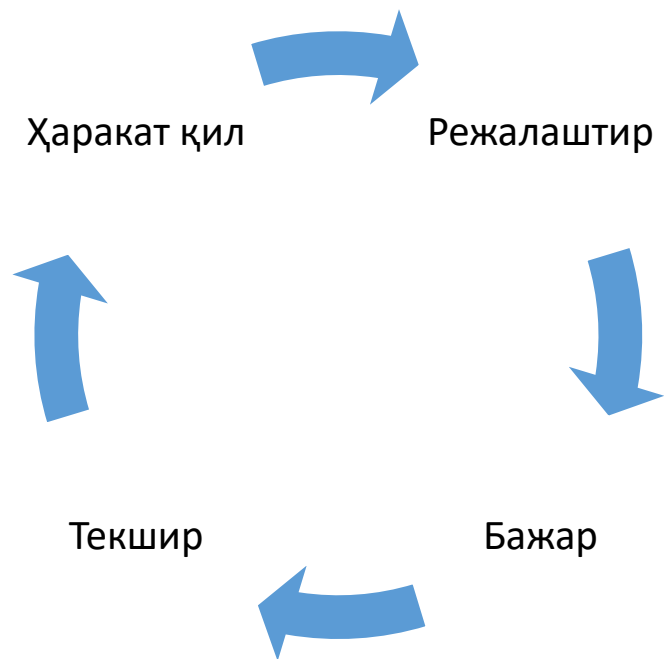
Психологияни илмий ўрганиш одамларни ва уларнинг турли хил шароитларда ёки вазиятларда ўзлари ва бошқалар ўртасидаги ўзаро таъсирини, шунингдек ҳар қандай бошқарув тизимининг иерархиясидаги ўзаро таъсирини тушунишга ёрдам беради. Психология бошқарув тизимини ташкил этувчи одамларни боғлайди. Шунинг учун одамларни бошқариш психология билимларини талаб қилади. Бу, шунингдек, одамларни рағбатлантиришини билишни талаб қилади. Тўғри рағбатлантириш билан улар янада самарали ишлашлари мумкин. Ишдан қониқиш ва муваффақиятга эришиш учун рағбатлантириш эҳтиёжнинг бир қисмидир. Мукофот ва эътироф ташқи омиллардир; бу эҳтиёжни эмас, балки рағбатлантиришни англатади. Шунинг учун раҳбарият ходимларни рағбатлантириш учун ички ва ташқи омилларнинг тўғри комбинациясини яратиши керак.

Деминг цикли

Шухарт "Режалаштир-Бажар-Текшир-Ҳаракат қил" (PDCA цикли) концепциясини ихтиро қилди. Кейинчалик Деминг статистик жараёнларни бошқариш (SPC) орқали жараён ўзгаришини камайтиришга эътибор қаратиб, сифат бошқарувига тизимли ёндашувни қўллаб-қувватлади. Деминг фалсафаси кўпинча PDCA цикли билан умумлаштирилади (Режалаштир-Бажар-Текшир-Ҳаракат қил). Ушбу цикл баҳолаш ва асосий ғоялар ҳақида тўлиқ маълумот беради. Яхшилаш ғояси тўлиқ миқёсда амалга ошириш учун ишлатилишидан олдин кичикроқ миқёсда синовдан ўтишни талаб қилади. Кичик миқёсдаги синовларни ўтказиш орқали унинг афзалликларини кенг қўламли амалга оширишдан олдин тасдиқлаш мумкин. Бундан ташқари, ходимларнинг қаршилиги ҳам камаяди, чунки улар янги усулларни қабул қилиш ва уларга мослашиш учун кўпроқ вақтга эга бўладилар. Шундай қилиб, ходимлар бундай ташаббусларни қўллаб-қувватлаш эҳтимоли кўпроқ.

Деминг PDCA (1.5 расм) доимий баҳолаш ва такомиллаштириш имкониятларини тақдим этади. Бу ерда кўрсатилганидек, PDCA ёки PDSA Деминг циклининг босқичлари.

1. Биринчи қадам - ўзгаришларни ёки синовларни (P) келтириб чиқарадиган такомиллаштириш режасини тузиш.
2. Иккинчи қадам - буни қилиш (D). Режалаштирилган такомиллаштириш бўйича кичик қўламли синовларни ўтказиш.
3. Учинчи қадам - текшириш (C). Синов натижасида юзага келадиган таъсирларни текшириш. Баъзан уни «ўқиш» (S) деб ҳам аташади.
4. Кейинги ва охириги қадам биринчи қадам (A) нинг тажрибаси асосида ҳаракат қилишдир.
5. Олдинги босқичларда олинган билимлардан фойдаланиб, 1-босқични такрорлашни давом этинг.



1.4 расм – PDCA цикли⁸

ДР. ДЖОЗЕФ ДЖУРАН

Джозеф Мозес Джуран (1904-2008), америкалик муҳандис ва менежмент бўйича маслаҳатчи, сифат бошқаруви соҳасидаги муҳим мутахассислардан бири сифатида кенг тан олинган. Унинг сифат бошқарувиға ёндашуви учта асосий тамойилга асосланади, масалан;

- Парето тамойили;
 - сифат бошқаруви тамойиллари ва;
 - Джуран Трилогияси;
- 1950 йилларда Джуран "Сифат трилогияси" ёки "Джуран трилогияси" концепциясини тақдим этди, унда учта асосий жараён таъкидланган, улар;
- Сифатни режалаштириш;
 - Сифат назорати ва;
 - Сифатни яхшилаш.

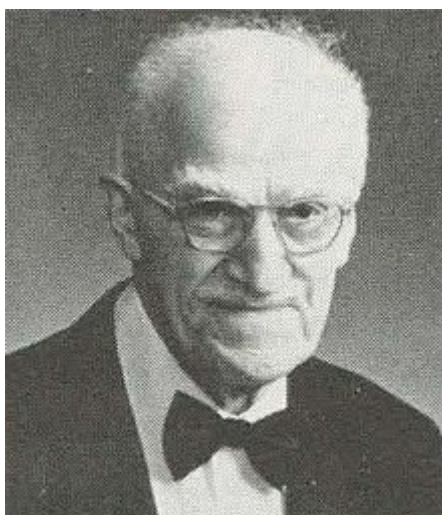
Сифатни режалаштириш	Сифат назорати	Сифатни яхшилаш
Сифатли мақсадларни белгиланг	Ҳақиқий ишлашни баҳоланг	Эҳтиёжни исботланг
Мижозларнинг кимлигини аниқланг	Ҳақиқий самарадорликни сифат мақсадлари билан солиштиринг	Инфратузилмани яратинг
Мижозларнинг эҳтиёжларини аниқланг	Фарқга қараб ҳаракат қилинг	Яхшилаш лойиҳасини аниқланг
Мижозларнинг эҳтиёжларига жавоб берадиган маҳсулот хусусиятларини ишлаб чиқинг		Лойиҳа гуруҳларини яратинг
		Жамоаларни ресурслар, тренинглар ва мотивациялар билан таъминланг:

⁸ Лутра ва б. (2018) 9 бет

<p>Жараён назоратини ўрнатиш; режаларни операцион кучларга ўтказинг</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Сабабларини ташхислаш • Камчилик баратараф этиш воситаларини рағбатлантириш <p>Ютуқларни ушлаб туриш учун назоратни ўрнатиш</p>
---	--	--

1.5 расм –Джуран трилогияси⁹

Джуран нинг "фойдаланишга яроқлилик" фалсафаси ва унинг ходимларга сифат учун жавобгарликни ўз зиммасига олишга интилиши замонавий сифат бошқаруви тамойиллари ва амалиётларини шакллантиришга ёрдам берди. 1924 йилда у Хоторне шаҳридаги Western Electric фабрикасида шикоят бўлимига ишга кирди, у ерда сифат назорати усулларини ўрганишни бошлади ва статистик намуна устида ишлаб бошлади. Жозеф Джуран Western Electricда 1941 йилгача ишлаган. Шу сабабли, Шухарт ва ўша пайтда Western Electricда давом этган новаторлик ишлари унинг ишига таъсир қилиши керак эди. 1941 йилда Джуран иқтисодчи Вилфредо Паретонинг Парето тамойили (ёки 80/20 қонидаси)¹⁰ деб номланувчи ишига дуч келди. Джуран Парето тамойилини сифат масалаларига татбиқ эта бошлади. У сабабларнинг озгина қисми муаммоларнинг юқори фоизига олиб келиши мумкинлигини кўрсатиш учун "бироз ҳаётий ва кўпгина эскирган" иборасини ишлаб чиқди. "Кейинги йилларда Джуран сабабларнинг қолган 80 фоизини бутунлай эътиборсиз қолдирмаслик кераклигини аниқ кўрсатиш учун "бироз ҳаётий ва кўпгина фойдали" шиорини афзал кўрди."



1.6 расм - Джозеф М. Джуран¹¹

Иккинчи жаҳон урушидан кейин Джуран Нью-Йорк университетида сифат назорати бўйича дарс беришни давом эттирди ва шу вақт ичида унинг иши Японияда эътиборни тортди. 1954 йилда япон олимлари ва муҳандислари Иттифоқи доктор Джуран ни иккинчи жаҳон урушидан кейинги иқтисодий тикланиш даврида сифат бошқаруви тамойилларини ўргатиш учун Японияга таклиф қилди. Джуран ҳамкасби У. Эдвардс

⁹<https://q.health.org.uk/blog-post/the-meaning-of-quality-and-the-juran-trilogy/>

¹⁰«Бу Вилфредо Паретонинг кузатувларидан келиб чиқади, унинг тадқиқотлари шуни кўрсатдики, Италиядаги эрларнинг 80 фоизи аҳолининг 20 фоизига тегишли».

¹¹https://tr.wikipedia.org/wiki/Joseph_M._Juran

Деминг билан биргаликда Япония императори Хирохитодан Муқаддас хазина орденининг иккинчи мукофотини олди.

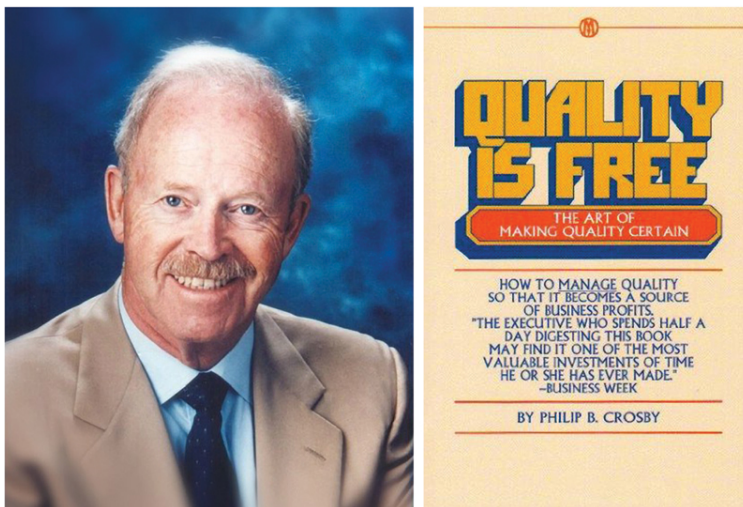
Доктор Джуран Японияда ўқиган маърузаларини **"Менежментдаги ютуқ"** номли китобида нашр этди. Доктор Жозеф Джуран 1979 йилда Джуран институтига "ташкilotлар ва одамларга ўз чегараларидан ташқарига чиқиш имкониятини бериш учун глобал амалиёт ҳамжамиятини яратиш" миссияси билан асос солган. Жозеф Джуран сифатни бошқа ҳар қандай бизнес функцияси каби бошқарилиши кераклигини таъкидлади ва юқори даражадаги раҳбариятнинг сифатга содиқлиги муҳимлигини таъкидлади.

ФИЛИПП КРОСБИ

Филипп Кросби (1926-2001) сифатнинг турли ўлчовларини таклиф қилди ва унинг моҳиятини нуқсонлар, олдини олиш, талаблар ва номувофиқлик харажатлари каби омиллар орқали тушунтирди. Кросби ўзининг "ноль нуқсонлар" ғоясига асосланган сифат бошқаруви ёндашувини маъқуллади, ташкilotларни бенуқсон бўлишга интилишларини ва ҳар қандай нуқсон даражасига тоқат қилмасликларини қўллаб-қувватлади. У "сифат бошқарувининг тўртта абсолютини" ишлаб чиқди ва "Сифат вакцинаси" — ташкilotларга сифат маданиятини ривожлантиришга ёрдам берадиган кўрсатмалар концепциясини тақдим этди.

Кросби, шунингдек, текширувлар эмас, балки олдини олиш муҳимлигини таъкидлади.

1. Сифат яхшиликка эмас, балки талабга жавоб беради.
2. Сифат - бу профилактика сифатга олиб келадиган тизим, баҳолаш эмас.
3. Самарадорлик стандарти "етарлича яқин" эмас, балки "нуқсонларнинг тўлиқ йўқлиги" бўлиши керак.



1.7 расм – Филип Кросби ва унинг машҳур "Сифат бепул" китоби муқоваси¹²

У Philip Crosby Associates асосчиси бўлиб, у ерда "Сифатни яхшилаш бўйича 14 қадам"ини ишлаб чиқди ва уларни 1979 йилда "Сифат бепул" номли китобида нашр этди. Кросби ташкilotдаги сифат нафақат сифат назорати менежери, балки ҳар кимнинг масъулияти эканлигини дарҳол англади.

Кросби томонидан нашр этилган сифатни яхшилаш учун ўн тўрт қадам:

1. Раҳбариятга содиқлик: раҳбарият сифатга интилаётганлигини тушунишга қўйиб беринг.
2. Сифатни яхшилаш гуруҳлари: ҳар бир бўлимнинг катта вакилларида сифатни яхшилаш гуруҳларини тузинг.

¹² <https://winterparkmag.com/2018/10/04/the-quality-revolutionary/>

3. Жараёнларни ўлчаш: мавжуд ва потенциал сифат муаммоларини аниқлаш учун жараёнларни ўлчанг.
4. Сифат қиймати; сифат нархини баҳоланг ва ундан бошқарув воситаси сифатида фойдаланишни тушунтиринг.
5. Сифат тўғрисида хабардорлик; барча ходимларнинг сифати ва шахсий қизиқиши тўғрисида хабардорликни оширинг.
6. Муаммоларни тузатиш; олдинги босқичларда аниқланган муаммоларни бартараф этиш чораларини кўринг.
7. Тараққиёт мониторинги; такомиллаштириш жараёнининг ривожланишини кузатишни ташкил қилинг.
8. Раҳбарларни ўқитиш; раҳбарларни сифатни яхшилаш дастурининг ўз қисмини фаол бажаришга ўргатинг.
9. "Ноль нуқсонлар" куни; Раҳбариятнинг мажбуриятини тасдиқлаш учун ноль нуқсонлар кунини ўтказинг.
10. Яхшилаш мақсадларини белгиланг; одамларни ўзлари ва гуруҳлари учун такомиллаштириш мақсадларини белгилашга унданг.
11. Қўрқувни йўқ қилинг; ходимларни сифатни яхшилашдаги тўсиқлар ҳақида раҳбариятга айтиб беришга унданг.
12. Тан олинг; иштирок этаётганларни тан олинг ва қадрланг.
13. Сифат бўйича маслаҳатлар; мунтазам мулоқот қилиш учун сифат бўйича маслаҳатлар яратинг.
14. Циклни такрорланг; сифатни яхшилаш жараёни ҳеч қачон тугамаслигини таъкидлаш учун буни қайта-қайта бажаринг.

ГЕНИЧИ ТАГУЧИ

Геничи Тагучи (1924–2012) — япониялик муҳандис ва статистик, сифатли лойиҳалаш ва ишончли дизайн усулларига қўшган катта ҳиссаси билан машҳур. Унинг иши бутун дунё бўйлаб турли соҳаларга катта таъсир кўрсатди. Дастлаб у Кириу техник коллежида кимоно ишлаб чиқариш бўйича оилавий бизнес билан шуғулланиш ниятида тўқимачилик муҳандислиги соҳасида ўқиган. Бироқ, 1942 йилда иккинчи жаҳон уруши кучайиши билан у Япония императорлик флоти навигация институтининг Астрономия бўлимига ишга қабул қилинди. Урушдан сўнг, 1948 йилда Жаноб Тагути соғлиқни сақлаш ва ижтимоий таъминот вазирлигига ишга кирди ва у ерда таниқли Матосабуро Масуяма статистикаси таъсири остида қолди. 1950 йилларда у Ҳиндистон статистика институтининг ташриф буюрган профессори бўлиб, у ерда Ч.Р. Рао, Рональд Фишер ва Уолтер А. Шухарт билан ишлаган. ИСИ га ташрифлари давомида у Ч. Р. Рао томонидан ихтиро қилинган ортогонал массивлар мавзусига чуқур шўнғиш имкониятига эга бўлди, бу бугунги кунда Тагучи усуллари деб номланувчи асосий блокларни ишлаб чиқишда муҳим роль ўйнади.



1.8 расм – Жениш Тагучи шиори¹³

¹³ <https://www.linkedin.com/pulse/episode-4-quality-founding-fathers-genichi-taguchi-karunakar-k-dk--vizgf/>

Тагучининг сифатни таъминлашга қўшган асосий ҳиссаси ишончли лойиҳалаш усулларини ишлаб чиқиш эди. У ишлаб чиқариш, фойдаланиш ва атроф-муҳит шароитидаги ўзгаришларга ишончли ёки сезгир бўлмаган маҳсулотлар ва жараёнларни ишлаб чиқишни қўллаб-қувватлади. У маҳсулотнинг ишлаши ва ишончилигини оптималлаштириш ва ўзгаришларга нисбатан сезгирликни камайтириш учун Тагучи усуллари ва параметр муҳандислиги каби усулларни ишлаб чиқди. Тагучи усуллари маҳсулот сифати ва унумдорлигига таъсир қилувчи омилларни аниқлаш ва оптималлаштириш учун самарали экспериментал режалардан фойдаланишни таъкидлайди.

Ушбу омилларни синчковлик билан ва мақсадга мувофиқ равишда ҳисобга олиш, соҳадаги муваффақиятсизликларни камайтириш ва охир-оқибат Тагучи методологияси мижозларнинг қониқшини таъминлашга ёрдам беради. Тагучи маҳсулотини ишлаб чиқиш уч босқични ўз ичига олади:

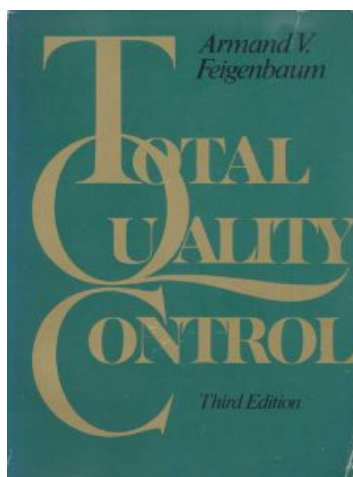
1. Тизим дизайни-тизим дизайнида муҳандислик, маркетинг, мижоз ва бошқа билимлар учун статистик бўлмаган босқич аниқланади.
2. Параметрлар босқичи. Маҳсулот белгиланган параметрлар билан қандай ишлаши кераклигини аниқлайди. Масалан, материални олиб ташлаш тезлиги натижасини оптималлаштириш учун кесиш тезлиги, узатиш тезлиги, кесиш чуқурлиги ва бошқалар каби турли хил параметрлардан фойдаланинг.
3. Чидамлилик дизайни-бу ишлаб чиқариш қиймати ва йўқотиш ўртасидаги мувозанатни белгилайди.

Тагучи маҳсулот хусусиятларининг мақсадли қийматдан четга чиқиши натижасида жамиятнинг иқтисодий йўқотишларини аниқлайдиган "Сифатни йўқотиш функцияси" тушунчасини киритди. Шунингдек, у сифат муаммоларини биргаликда ҳал қилиш учун муҳандислар, дизайнерлар, ишлаб чиқариш ходимлари ва етказиб берувчиларни ўз ичига олган ўзаро фаолият функционал гуруҳлардан фойдаланиш жуда самарали бўлишини тушунтирди. Унинг фикрича, сифатни яхшилаш барча манфаатдор томонларнинг иштирокини талаб қиладиган жамоавий ҳаракатдир. У текшириш ва такомиллаштиришга таянишдан кўра, маҳсулот ва жараёнлар сифатини бошидан оқ таъминлаш муҳимлигини таъкидлади.

АРМАН В. ФЕЙГЕНБАУМ

Сифат назорати бўйича америкалик мутахассис умумий сифат назорати (TQC) концепциясининг муаллифи. 1950 йилларда Фейгенбаум биринчи марта яхши сифатни таъминламасликнинг қимматли оқибатлари ҳақида огоҳлантирган эди - бу ғоя кейинги барча сифат тушунчалари билан баҳам кўрилади.

Арманд Валлин Фейгенбаум (1920–2014), америкалик сифат назорати бўйича мутахассис, 1950 йилларда умумий сифат назорати (TQC) концепциясини тақдим этди. Сифат назорати бўйича менежер сифатида у ўқишни давом эттиришга қарор қилди ва Массачусетс технология институтида (MIT) иқтисод фанлари доктори илмий даражасини олди. У биринчи марта 1946 йилда "Умумий сифат назорати" концепциясини мақолада тақдим этди. 1951 йилда Массачусетс технология институти докторанти сифатида у ўзининг "Умумий сифат назорати" китобини ёзди. У ўз китоби билан умумий сифат бошқаруви (TQM) тамойилларини яратди, бу сифат ва даромадлиликка ёндашув бўлиб, АҚШ, Европа, Осиё, яқин Шарқ ва Лотин Америкасидаги жаҳон бозорлари учун рақобатдаги бошқарув стратегияси ва унумдорлигига чуқур таъсир қилади. Умумий сифат назорати: Унинг сўзларига кўра, бу мижозларнинг тўлиқ қониқшини таъминлаш учун ишлаб чиқариш ва хизмат кўрсатишни энг тежамкор даражада таъминлаш учун сифатни ривожлантириш, сақлаш ва яхшилаш ташкилотидаги турли гуруҳларнинг саъй-ҳаракатларини бирлаштирган самарали тизимдир.



1.9 расм – Фейгенбаумнинг машхур китоби.¹⁴

Фейгенбаумнинг TQCга ёндашуви барча ходимларнинг сифатни яхшилашга қаратилган саъй-ҳаракатлардаги иштирокини ва сифат бошқарувини ташкилот фаолиятининг барча жабҳаларига интеграциялашувини таъкидлади. Унинг нуфузли "Умумий сифат назорати" китоби TQC концепциясини оммалаштиришга ёрдам берди ва умумий сифат бошқарувидаги кейинги ишланмалар учун асос яратди. Арманд В. Фейгенбаум кўпинча сифат бошқаруви соҳасига қўшган улкан ҳиссаси учун сифат назорати қаҳрамони сифатида тилга олинади. Фейгенбаум TQC концепциясини тақдим этди, бу ташкилотнинг ҳар бир ходимининг сифатни яхшилашга қўшган ҳиссаси учун жавобгарлигини таъкидлайди. Унинг фикрича, сифат маҳсулот дизайнидан тортиб мижозларга хизмат кўрсатишгача бўлган ташкилот фаолиятининг барча жабҳаларига интеграция қилиниши керак. У "Сифат қиймати" концепциясини ишлаб чиқди, у ҳам ёмон сифатнинг қиймати (масалан, нуқсонли, такомиллаштириш, кафолат даъволари) ва сифатлилик қиймати (масалан, олдини олиш, ўқитиш, сифатни яхшилаш дастурлари) ташкилотнинг соф фойдасига таъсир кўрсатишини тан олади. Ушбу харажатларни тушуниш сифатни яхшилаш ташаббуслари тўғрисида хабардор қарорлар қабул қилиш учун жуда муҳимдир.

Фейгенбаум сифатни яхшилаш ташаббусларини амалга оширишда кучли етакчилик муҳимлигини таъкидлади. Унинг фикрига кўра, юқори бошқарув сифат мақсадларини белгилашда, ресурсларни етказиб беришда ва доимий такомиллаштириш маданиятини яратишда фаол иштирок этиши керак. У сифат доиралари - сифат билан боғлиқ муаммоларни аниқлаш ва ҳал қилиш учун мунтазам равишда учрашадиган ходимларнинг кичик гуруҳларидан фойдаланишни тарғиб қилди. Ушбу доиралар ходимларнинг иштирокини ва сифатни яхшилаш жараёнида уларнинг имкониятларини кенгайтиришни рағбатлантиради. Унинг китоблари, жумладан, "Умумий сифат назорати" ва "Бошқарув капиталининг кучи" кўплаб тилларга таржима қилинган ва бутун дунё бўйлаб сифат бошқаруви амалиётининг шаклланишига таъсир кўрсатган.

ДР. КАОРУ ИШИКАВА

Каору Ишикава (1915-1989) япон профессори ва сифат бошқаруви бўйича нуфузли мутахассис эди. У, айниқса Японияда сифат бошқаруви амалиёти учун Ишикава сабаб-оқибат диаграммасини ("балиқ суяклари" диаграммаси) ишлаб чиқди ва унинг ғоялари бутун дунё бўйлаб доимий таъсир кўрсатишда давом этмоқда. Ушбу диаграмма муаммо ёки сифат муаммосининг мумкин бўлган сабабларини аниқлаш ва тартибга солиш учун ишлатиладиган график восита бўлиб, жамоаларга мураккаб муаммоларни тизимли таҳлил қилиш ва асосий сабабларни аниқлаш имконини беради. У муаммоларни ҳал қилишда ва жамоавий иш бутун дунё бўйлаб ташкилотларда сифат маданияти ва

¹⁴https://archive.org/details/totalqualitycont00feig_0/page/n7/mode/2up

доимий такомиллаштиришни ривожлантиришда муҳим роль ўйнаганига ишонган. Ишикава, шунингдек, иш жойларида сифат билан боғлиқ муаммоларни аниқлаш, таҳлил қилиш ва ҳал қилиш учун мунтазам равишда учрашадиган ходимларнинг кичик гуруҳларидан иборат "сифат доиралари" концепциясини оммалаштирди. Сифат доиралари ходимларни жалб қилиш, уларнинг имкониятларини кенгайтириш ва доимий такомиллаштиришга ёрдам беради ва улар бутун дунё бўйлаб ташкилотлар томонидан кенг қўлланилади.



Илтимос, 1-иш дафтаридаги 3-дарс саволларига жавоб беринг.

1-МОДУЛЬ

СИФАТ ВА СИФАТ НАЗОРАТИ

2-БЎЛИМ. СИФАТНИ НАЗОРАТ ҚИЛИШ АСОСЛАРИ

2.1-КИРИШ

Кенг маънода сифатни назорат қилиш олдиндан белгиланган сифат стандартларига жавоб берадиган маҳсулотларни ишлаб чиқариш учун ишлатиладиган ишлаб чиқаришни бошқариш ёндашуви сифатида тавсифланиши мумкин. Нуқсонли маҳсулотларни аниқлаш ва яроқсизликка чиқаришдан фарқли ўлароқ, сифат назорати қониқарли сифат даражасига қаратилган. Оддий қилиб айтганда, сифат назорати - бу текшириш орқали эришиладиган доимий сифат даражаси. Бу маҳсулот сифатига таъсир қилувчи материаллар, асбоблар, машиналар, меҳнат турлари, меҳнат шароитлари, ўлчаш воситалари ва бошқалар каби турли омилларни тизимли назорат қилишдир. Сифат назорати деганда корхона энг кам харажат эвазига мақбул сифатли маҳсулот ишлаб чиқаришини таъминлайдиган чора-тадбирлар мажмуи сифатида таърифланиши мумкин.

1990-йиллар Европанинг ягона бозорга интеграциялашуви, глобал рақобатни кучайтириш, янги саноатлашган мамлакатларнинг жаҳон бозорларида тез иштирок этиши, атроф-муҳитни муҳофаза қилиш ва истеъмолчилар хабардорлигини ошириш ва чекланган ресурслардан янада самарали ва натижали фойдаланиш зарурлигини келтириб чиқарди ва шу билан бирга бизнесда бошқарувнинг янги ёндашувини излашга олиб келди. Ушбу изланишлар маҳсулот ёки хизматларнинг ўзига хос хусусиятларига қадар кенгайиб, стандартлаштириш ва ишлаб чиқаришни мунтазам равишда назорат қилишга олиб келди. Сифатни назорат қилиш йўл қўйиладиган четга чиқишларга нисбатан стандартларни белгилашни ўз ичига олади. Масалан, ишлаб чиқариш корхонасида ўқитилган инспекторлар стандартларга мувофиқ эканлигига ишонч ҳосил қилиш учун тугалланмаган ишлаб чиқариш ва тайёр маҳсулот намуналарини текширадилар. Ушбу усул ёрдамида тайёр маҳсулотларнинг сифатида нуқсонлар мавжудлиги текширилади. Сифат бўйича инспекторлар ишлаб чиқарилган маҳсулот турига қараб ҳар бир маҳсулотни, ҳар бир партиядан танлангани ёки тасодифий намуналарни ўлчайдилар ёки синовдан ўтказадилар. Замонавий шароитда сифатни назорат қилишнинг асосий вазифаси нафақат маҳсулот, балки бизнеснинг энг юқори стандартларига мувофиқлигини таъминлашдир.

2.2-СИФАТНИ НАЗОРАТ ҚИЛИШНИНГ АФЗАЛЛИКЛАРИ

Сифатни назорат қилиш турли соҳалардаги ташкилотларга бир қатор афзалликларни тақдим этади, масалан:

1. Сифатни назорат қилиш жараёнларини жорий этиш маҳсулотларнинг доимий равишда олдиндан белгиланган стандартларга жавоб беришини таъминлайди. Ушбу кетма-кетлик тизим учун жуда муҳимдир, чунки у мижозлар эҳтиёжини қондириш даражасини оширади ва брендга бўлган ишончни мустаҳкамлайди.

2. Сифатни назорат қилиш чиқиндиларни, ўзгаришларни ва нуқсонларни минималлаштиришга ёрдам беради, бу эса ташкилот харажатларини тежашга олиб келади.
3. Сифат назорати ишлаб чиқариш жараёнларини бирлаштиради ва самарадорлик ва унумдорликни оширади. Шундай қилиб, ходимлар хатоларни тузатишга эмас, балки қийматни оширадиган вазифаларга эътибор қаратишлари мумкин.
4. Сифатни назорат қилиш маҳсулотларнинг меъёрий талабларга мувофиқлигини кафолатлайди, жарималар, пенялар ва ҳуқуқий муаммоларга дуч келишга йўл қўймайди.
5. Сифат хавфсизлиги сифатни назорат қилишнинг моҳияти сифатида ўрганилади ва аксарият компаниялар бундай хавфсизликни ўзларининг мақсадлари ёки идеаллари деб эълон қилишади. Янги сифатни назорат қилишда эски сифатни назорат қилиш қисқа муддатли фойда олишга қаратилмаган. Унинг асосий мақсади - «сифат ҳаммасидан устундир». Сифат хавфсизлигини таъминлайдиган сифатни назорат қилиш мижозлар ишончини қозонишга имкон беради; Бу охир-оқибат узок муддатли фойдага олиб келади.
6. Сифатни назорат қилиш компанияларга энг юқори сифатга эришишга ва шу мақсадда янги маҳсулотларни ишлаб чиқишга ёрдам беради.
7. Маҳсулот сифати стандарти истеъмолчи учун қулай ва шу билан бирга ушбу стандартни сақлаш учун тежамкор бўлиши керак.
8. Сифатни назорат қилиш маҳсулот сифати стандартларини ошириш учун турли чораларни кўради, чунки ташкилотлар ичидаги доимий такомиллаштириш муҳитида маҳсулот сифатини мунтазам мониторинг қилиш ва баҳолаш талаб этилади. Ташкилотлар такомиллаштириш соҳаларини белгилаши, тузатувчи ҳаракатларни амалга ошириши ва ишлаб чиқаришнинг барча жиҳатларида мукамалликка интилиши мумкин.
9. Сифатни назорат қилиш вақтни тежайди ва хом ашё йўқотишларини олдини олади. "Сифатни назорат қилиш Доиралари ёрдамида бир марта хатосиз ишни бажариш" принципининг табиий натижаларидан бири бу вақтни ва хом ашё йўқотишларини 40% тежашдир.
10. Сифатни назорат қилиш ишлаб чиқарувчи ва истеъмолчи ўртасидаги муносабатларни яхшилади.
11. Маҳсулот сифати яхшиланади, бу эса ўз навбатида сотув ҳажмини оширади.
12. Парчаларни яроқсизликка чиқариш ва қайта ишлаш минимал даражага туширилади, бу эса йўқотишларни камайтиради. Шундай қилиб, ишлаб чиқариш қиймати камаяди.
13. Сифатли маҳсулот обрўни оширади.
14. Сифатнинг бир хиллигига эришиш мумкин.

2.3-СИФАТНИ НАЗОРАТ ҚИЛИШГА ТАЪСИР ҚИЛУВЧИ ОМИЛЛАР

Сифатни назорат қилиш турли соҳаларда қўлланилади: саноатнинг турли соҳаларидан тортиб супермаркетлар, жамоат транспорти, почта хизматлари, касалхоналар ва меҳмонхоналарни бошқариш каби хизмат кўрсатиш соҳаларигача. Ҳар бир ёндашувнинг деталлари саноат ва бизнес ўртасида фарқ қилса-да, асосий тамойиллар бир хил. Сифатни назорат қилиш натижасида тақдим этилган натижанинг сифатига одатда қуйидаги омиллар таъсир қилади:

Бозор ва истеъмолчилик хусусиятлари

Истеъмолчиларнинг талаблари ва эҳтиёжлари синчковлик билан таҳлил қилинади ва бозорга янги ва такомиллаштирилган маҳсулотлар таклиф этилади. Истеъмолчилар ўз эҳтиёжларини қондириш учун янги технологиялар маҳсулотлари бўлган ушбу маҳсулотларни тобора кўпроқ талаб қилмоқдалар. Сифатни самарали назорат қилиш учун мижозларнинг истакларини тушуниш ва фикр-мулоҳазаларни йиғиш жуда муҳимдир. Мижозларнинг танловлари, фикрлари ва фикр-мулоҳазалари маҳсулот

сифати ва яхшиланишни талаб қиладиган соҳалар ҳақида қимматли маълумот бериши мумкин. Ташкилотлар мижозларнинг фикр-мулоҳазаларини фаол равишда йиғишлари, мижозлар эҳтиёжини қондириш кўрсаткичларини кузатиб боришлари ва ушбу маълумотлардан доимий равишда иш фаолиятини яхшилаш учун фойдаланишлари керак. Шу сабабли, бозорлар нафақат катталашиб бормоқда, балки таклиф этилаётган товарлар ва хизматлар нуқтаи назаридан функционал жиҳатдан ихтисослашмоқда. Истеъмолчиларнинг эҳтиёжлари ва сўровларини қондириш учун ташкилотлар компания ичида ҳам, ташқарисида ҳам узоқ муддатли ва интенсив тадқиқотлар олиб борадилар.

Молиялаштириш имкониятлари

Иқтисодий нотинчлик ва кўплаб соҳалардаги рақобат каби кўплаб омиллар туфайли компанияларнинг даромадлари сустлашмоқда. Бундан ташқари, янги ускуналар ва жараёнларни молиялаштириш зарурати компанияни автоматлаштириш ва механизациялаш орқали сифатни назорат қилиш харажатларини иложи борица тежашга мажбур қилади. Аксинча, олдини олиш харажатлари (нуқсонларнинг олдини олиш учун жараёнлар ва тизимларга инвестициялар) ва баҳолаш харажатлари (маҳсулот сифатини баҳолаш билан боғлиқ харажатлар) билан боғлиқ бўлган сифатни назорат қилиш фаолияти фақат дастлабки инвестицияларни талаб қилади. Улар, одатда, рад этиш харажатларининг пасайиши билан қопланади, бу нуқсонлар ва хатолар билан боғлиқ харажатларни ўз ичига олади, масалан: нуқсон, қайта ишлаш, кафолат бўйича даъволар ва мижозларга қайтаришлар. Самарали сифатни назорат қилиш чораларини қўллаш орқали ташкилотлар рад этиш харажатларини камайтириши ва умумий молиявий кўрсаткичларни яхшилаши мумкин.

Бошқарув

Замонавий мураккаб бизнес сифат учун масъулиятни турли эксперт гуруҳлари ўртасида тақсимлашни талаб қилади. Ушбу гуруҳлар ўртасида мувофиқлаштиришни таъминлаш ва уларни сифатни таъминлашга йўналтириш вазифаси раҳбариятга юклатилган. Юқори раҳбарият сифатга онгли ва аниқ тасаввурга эга. Текширувларни ўтказиш ва сифат тўғрисидаги маълумотларни таҳлил қилиш орқали сифатни назорат қилиш чораларини қўллаш орқали раҳбарият нуқсонларнинг олдини олиш ва стандартларга мувофиқлигини таъминлаш учун сифатга оид муаммоларни тезда аниқлаши ва тузатиши мумкин.

Ишчи кучи

Компютер соҳасидаги техник билим ва ишланмаларнинг тез ўсиб бораётган мураккаблиги янги мутахассисларни жалб қилишни талаб қилади. Бундан ташқари, маҳсулот массасининг мураккаблиги ортиб бораётганлиги сабабли, ҳар бир ходимнинг сифатга ҳисса қўшиш мажбурияти барча ходимлардан сифатни англаш орқали ўқитилиши ва рағбатлантирилишини талаб қилади. Ўқитиш ва йўриқнома билан таништириш компания ходимларининг компания сифат тизимини ривожлантиришга ўз ҳиссасини қошишни ошириш мақсадида амалга оширилади.

Технологиялар

Борган сари мураккаб маҳсулот массасини фақат илғор технологиялар ёрдамида таъминлаш мумкин. Технологияларни ўз вақтида янгилаш самарадорликни ошириш, харажатларни камайтириш ва халқаро бозорда рақобатлаша оладиган сифатли маҳсулотлар ишлаб чиқариш учун катта аҳамиятга эга.

Материаллар

Ишлаб чиқариш харажатлари ва сифатга бўлган талаблар материалларга кўпроқ эътибор бериш заруриятига олиб келди. Бунинг учун муқаррар равишда замонавий ускуналар билан жиҳозланган инспексия ва синов лабораторияларини ташкил этиш зарур.

Механизмлар ва ускуналар

Замонавий машина ва ускуналардан фойдаланиш исталган сифат даражасига эришишнинг асосий шартидир. Бундан ташқари, яхши сифатга эришиш учун машина ва ускуналарни тўлиқ қувват билан ишлатиш орқали ишлаб чиқариш таннархини пасайтириш лозим.

Информатиканинг замонавий усуллари

Компютер технологияларининг жадал ривожланиши натижасида маълумотларни тўплаш, сақлаш ва улардан фойдаланиш фаолияти илгари тасаввур қилиб бўлмайдиган даражада зарар кўрди. Ахборот технологияларидаги ушбу ютуқлар ишлаб чиқариш жараёнида ҳам, ундан кейин ҳам сифатни таъминлаш учун ажойиб имкониятни тақдим этди.

Маданий тузилма

Ходимларнинг маданий тузилмаси, урф-одатлари ва анъаналари сифатни яратишда муҳим омил ҳисобланади. Япониядаги сифатни назорат қилиш тўғрисидаги катта муваффақиятини фақат Япония жамиятининг ижтимоий ва маданий тузилмаси билан тушунтириш мумкин. Ташкилот ичидаги маданий муҳит сифатни назорат қилиш усуллариининг самарадорлигига бевосита таъсир қилади. Бунга ишчилар ва раҳбариятнинг сифатга бўлган қарашлари, шунингдек, уларнинг мукамалликка интилиши таъсир қилади. Қуйида маданий элементлар сифатни назорат қилишга қандай таъсир қилиши мумкинлиги кўрсатилган:

- Доимий такомиллаштириш маданиятини рағбатлантириш ходимларни инновациялар ва сифатни назорат қилиш процедуралари самарадорлигини ошириш имкониятларини ўрганишга ундайди. Ишчилар анъанавий усулларга қарши чиқиш, янги концепциялар билан тажриба ўтказиш ва сифатни назорат қилиш самарадорлигини доимий равишда ошириш учун энг яхши амалиётларни қўллаш ҳуқуқига эга эканлигини ҳис қилишади.
- Ташкилий маданият ходимларнинг сифатга бўлган идрокни ва муносабатини шакллантиради. Баркамоллик ва доимий такомиллаштиришни ҳурмат қиладиган маданият сифатни назорат қилиш дастурларини қўллаб-қувватлашга кўпроқ мойил. Аксинча, тезлик ёки харажатларни камайтириш сифатга нисбатан устувор бўлган маданият сифатни назорат қилиш ташаббусларига путур етказиши мумкин.
- Мукамалликка интилишни кўрсатадиган маданият ходимларни сифатга бўлган масъулиятни ўз зиммасига олишга ва ўз вазифаларини хатосиз бажаришга интилишга илҳомлантиради. Бундай муҳитда сифатни назорат қилиш усуллари кўпроқ жорий этилади ва самарали амалга оширилади, бу эса маҳсулот сифатини яхшилади ва мижозлар эҳтиёжини қондириш даражасини оширади.
- Маданият алоқа динамикаси ва ходимларнинг биргаликдаги ҳаракатларига таъсир кўрсатади. Шаффоф мулоқот, жамоавий иш ва билим алмашишни тарғиб қилувчи маданият ходимларга сифатга оид муаммоларни биргаликда аниқлаш ва ҳал қилиш имконини бериш орқали сифатни самарали назорат қилишга ёрдам беради.
- Етакчилик ташкилий маданиятни шакллантиришда ва сифатни назорат қилиш учун мулоқотни ўрнатишда муҳим рол ўйнайди. Сифатни биринчи ўринга қўядиган, умидларни аниқ ифодаладиган ва шахсий ўртак кўрсатадиган етакчилар ходимларни ўз ишларида сифатни биринчи ўринга қўйишга ва сифатни назорат қилиш ташаббусларини қўллаб-қувватлаш учун бирлашишга илҳомлантиради.

Мамлакат қонунлари

Истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш, инсон ҳуқуқлари, атроф-муҳит меъёрлари ва стандартлаштириш билан боғлиқ қонунлар сифатни назорат қилиш фаолиятига сезиларли таъсир кўрсатади. Жамият ёки мамлакат ичидаги қонунлар ва қоидалар сифат стандартлари, меъёрий талаблар, истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш ва ташкилот риоя қилиши керак бўлган қонуний мажбуриятларни белгилаш орқали сифатни

назорат қилиш амалиётига бевосита таъсир қилади. Ушбу қонунларга риоя қилиш қонунчиликни амалга ошириш, бозорга кириш ва истеъмолчилар ишончини таъминлаш учун жуда муҳимдир.

2.4-СИФАТНИ СТАТИСТИК НАЗОРАТ ҚИЛИШ

Статистика ишончли натижаларни қабул қилишда ёрдам берувчи маълумотларни англатади. Статистика фани бу маълумотларни аниқ хулосалар чиқариш учун қайта ишлайди. Сифатни статистик назорат қилиш (SQC) - бу текширувлар, синовлар ва таҳлилларни ўтказиш орқали сифатни назорат қилишнинг статистик усулларидадан фойдаланадиган сифатни назорат қилиш тизими. SQCнинг асосий мақсади - маҳсулот сифати белгиланган сифат стандартларига жавоб берадими ёки йўқлигини аниқлашдир. Статистик усуллардан фойдаланган ҳолда, SQC маҳсулот сифатини баҳолаш ва назорат қилиш учун маълумотларни тўплайди ва таҳлил қилади.

SQC методикаси 1924 йилда доктор Уолтер А. Шеварт томонидан ишлаб чиқилган. Аммо у саноатда фақат Иккинчи жаҳон уруши пайтида тан олинган.

Сифатни статистик назорат қилиш оддий қилиб айтганда, тасодиқий намуналар билан узлуксиз синовларга асосланган спецификация, ишлаб чиқариш ва текшириш жараёнида маҳсулот сифатини сақлаш ва яхшилашнинг иқтисодий ва самарали тизими сифатида белгиланиши мумкин».

Я ЛУН ЧОУ

Сифатни статистик назорат қилиш спецификация, ишлаб чиқариш ёки текширув функциялари бўйича қарорларга таъсир қилиши мумкин бўлган воситалар тўплами сифатида кўриб чиқилиши керак.

ЮЖИН Л. ГРАНТ ¹⁵

Бугунги кунда юқори рақобатбардош бозорда ишлаб чиқарувчиларнинг асосий мақсади ишлаб чиқариш ва хизмат кўрсатиш ташкилотларида сифатни таъминлашдир. Ушбу мақсадга эришиш учун спецификациялар ёки стандартларга мувофиқ маҳсулот сифатини назорат қилиш учун фойдали бўлган турли хил статистик воситалар ишлаб чиқилган.

Сифатни статистик назорат қилиш сифат стандартини ўрнатиш ва уни энг тежамкор усулда сақлаш учун эҳтимоллик назарияси ва танланма асосида статистик усулларни қўллаш усули сифатида тавсифланади. SQCнинг фундаментал асоси эҳтимоллик назарияси ҳисобланади. Эҳтимоллик назарияларига кўра, битта дастгоҳда ва битта партиядо (аниқ ўлчовда) ишлаб чиқарилган деталларнинг ўлчамлари ҳар бир деталда фарқ қилади. Бу машинанинг хусусиятлари ёки атроф-муҳит шароитлари билан боғлиқ бўлиши мумкин. Танланма бутун партиядо ёки популяцияни ифодалаш эҳтимоли ёки шартли эҳтимоллик назарияси билан белгиланади. Эҳтимоллик назариясига асосланиб, SQC партиядо сифатини баҳолайди ва жараёнлар ва маҳсулотлар сифатини назорат қилади.

2.4.1-СИФАТНИ СТАТИСТИК НАЗОРАТ ҚИЛИШ АФЗАЛЛИКЛАРИ

Қуйида сифатни статистик назорат қилиш (SQC) нинг асосий элементлари келтирилган:

Биз биламизки, 100%-текширув кўп вақт, пул, меҳнат ва ресурсларни талаб қилади. Бундан ташқари, агар маҳсулотнинг табиати текширув жараёнида йўқ қилинадиган бўлса (масалан, лампочка, шам, ўқ дорилар, озиқ-овқатлар ва бошқалар), 100%-текширув

¹⁵ <https://asq.org/about-asq/honorary-members/grant>

мақсадга мувофиқ эмас. Шундай қилиб, SQC танланма назоратга асосланган. Танланма текширув усулида баъзи предметлар ёки бирликлар (танланма деб аталади) жараёндан тасодифий танланади ва кейин ҳар бир танланма бирлиги текширилади.

SQCда тасодифий танланма, ўртача қиймат, диапазон, стандарт четланиш, ўртача четланиш, стандарт хато каби баъзи кенг қўлланиладиган статистик воситалар ва эҳтимоллик, биномиал тақсимот, Пуассон тақсимоти, нормал тақсимот ва бошқалар каби тушунчалар қўлланилади. Сифатни назорат қилиш усули статистикадан кенг фойдаланишни ўз ичига олганлиги сабабли, у сифатни статистик назорат қилиш деб аталади.

SQCнинг асосий мақсади – ишлаб чиқарилган қурилма унинг хусусиятларига мос келадими ёки йўқлигини аниқлаш. Агар ишлаб чиқарилган бирлик техник хусусиятларга мос келмаса ва сифат жиҳатидан четга чиқиш бўлса, четга чиқиш сабабларини аниқлаш ва иложи бўлса, уларни йўқ қилиш эҳтиёжи пайдо бўлади.

SQC ёрдамида биз маҳсулот сифати ёки маҳсулотни ишлаб яратиш/ишлаб чиқариш жараёни назорат остида эканлигини ёки йўқлигини ҳал қиламиз.

Спецификациялар, ишлаб чиқариш ва текширув. SQC усули маҳсулотнинг спецификациялари, ишлаб чиқарилиши ва текшируви тўғрисида қарор қабул қилишга ёрдам беради. Энди биз сифатни статистик назорат қилиш усулларини тавсифлаймиз.

Кўп сонли маҳсулотлар/бирликлар ишлаб чиқарилганда, ишлаб чиқарувчида партия сифатини текширишнинг иккита усули мавжуд: биринчидан, у ҳар бир предметни текшириши ва маҳсулот сифати тўғрисида қарор қабул қилиши мумкин, яъни 100%-текширув. Иккинчидан, у сифатни назорат қилишнинг статистик усулларидан фойдаланиши, яъни оз миқдордаги маҳсулотларни текшириши ва ишлаб чиқарилган маҳсулотларнинг бутун партиясининг сифати тўғрисида қарор қабул қилиши мумкин. SQC қуйида келтирилган 100%-текширувларга нисбатан жуда кўп афзалликларга эга:

- Сифатни статистик назорат қилишнинг фарқловчи хусусияти шундаки, уни қўллаш жуда осон. Сифатни назорат қилишнинг статистик усулларини ишлаб чиқиш учун малакали ва ақлли одамлар талаб қилинади. Бироқ, ҳатто кенг қамровли махсус тайёргарликка эга бўлмаган одамлар ҳам статистик усулларни осонгина қўллашлари мумкин.

- Кўрикнинг нархи пасайтирилди. SQCда фақат бир қисм ёки партиянинг бир қисми олинади ва текширилади. Фақатгина маҳсулотнинг бир қисми текширилганлиги сабабли, текширув нархи сезиларли даражада тушади.

- Ҳар бир предметни текшириш ақлсизлик бўлиши туфайли сифат назорати инспекторларининг иш самарадорлигини муқаррар равишда пасайтиради. Инспекторлар SQCдан фойдаланишда янада эътиборлидирлар, чунки фақат бир қисми текширилади. Бу 100 фоизлик текширувга қараганда камроқ вақт ва камроқ машаққатли меҳнатни талаб қилади ва шунинг учун самарадорликни оширади.

- Техник хусусиятларни келгусида осонгина тахмин қилиш мумкин, бу эса 100 фоизлик текширувда ҳам мумкин эмас. Текширув предметларни йўқ қилишни талаб қиладиган жойларда фойдаланиш мумкин. Текширув учун маҳсулотни йўқ қилиш зарур бўлган ҳолларда, 100 фоизлик текширувдан фойдаланиш мумкин эмас (бу барча маҳсулотларнинг бузилишига олиб келади), бу ҳолда танланма назорат қўлланилади.

- Намуна олиш нуқтасининг назорат қийматларидан ташқарига чиқиш лаҳзаси хавф сигнали сифатида қабул қилинади ва зарур тузатиш чоралари кўрилади. Ҳолбуки, 100 фоизли назоратда, кўплаб нуқсонли маҳсулотлар аллақачон ишлаб чиқарилганидан кейин исталмаган сифат ўзгаришлари аниқланиши мумкин. Шундай қилиб, назорат карталаридан фойдаланиб, биз график тасвирдан ишлаб чиқариш қандай кетаётганини ва тузатувчи ҳаракатлар қайерда зарурлигини ва улар қайерда керак эмаслигини билиб

оламиз. SQC маҳсулот сифатини доимий текширишдан иборат. Намуна олиш нуқтаси назорат қийматларидан ташқарига чиқганда, бу жараён статистик назорат остида эмаслиги ҳақида сигнал беради. Агар жараёнда бирон бир аниқланадиган сабаблар мавжуд бўлса, керакли тузатиш чораларини кўриш мумкин. Шундай қилиб, SQC носозликларни олдиндан аниқлашни таъминлайди ва маҳсулотларнинг минимал йўқотилишига олиб келади.

Спецификацияларни тузишда фойдалидир. SQCдан фойдаланиб, биз ишлаб чиқарилган маҳсулот назорат остида ёки йўқлигини, яъни маҳсулот рухсат доирасидаги техник хусусиятларга мос келадими ёки йўқлигини билиб оламиз. Агар четга чиқиш рухсат доирасидан ташқарига чиқса, SQC хавф сигналинини юборади ва бу ҳолда керакли тузатиш чораларини кўриш мумкин. Шундай қилиб, статистик назорат давом этар экан, келгусидаги хусусиятларни аниқ прогнозлаштириш мумкин, бу еса 100%-текширув амалга оширилганда кафолатланмайди.

- SQC усуллари менежерлар, спецификациялар, ишлаб чиқариш ва текширув бошқарувчилари ўртасида мувофиқлаштиришни таъминлайди. Бу ташкилотдаги турли манфаатлар ўртасида юзага келадиган фарқларни ҳал қилиш учун асосни таъминлайди.

- Назорат карталари ёрдамида биз ишлаб чиқариш жараёнидаги ўзгариш сифатнинг сезиларли ўзгаришига олиб келадими ёки йўқлигини осонгина аниқлашимиз мумкин.

- Истеъмомли ва ишлаб чиқарувчининг хатарларидаги мувозанат. Сифатни назорат қилиш ва қабул қилишни танлови каби усуллар истеъмомчининг хатарлари ва ишлаб чиқарувчининг хатарлари ўртасидаги мувозанатни сақлашга ёрдам беради.

- Бу нафақат оз миқдорда ишлаб чиқарилган маҳсулотларни текширишда, балки оммавий ишлаб чиқариш зарур бўлганда ҳам фойдалидир. Гугуртнинг ёрқинлиги, ихчам люминесцент ёриткичнинг (ИЛЙ) ўртача ишлаш муддати, шишанинг мустаҳкамлиги ва бошқалар каби белгиланган сифат хусусиятлари бўйича текширилганда йўқ қилинадиган маҳсулотлар учун сифатни статистик назорат қилиш фойдалидир. Бундай ҳолларда, 100%-текширув бутун партияни бузади ва катта йўқотишларга олиб келади.

2.4.2-СИФАТНИ СТАТИСТИК НАЗОРАТ ҚИЛИШНИНГ АФЗАЛЛИКЛАРИ ВА ЧЕКЛОВЛАРИ

Бироқ, SQC шунингдек, қуйида тавсифланган баъзи чекловларга эга:

- Агар партиядан олинган предметларнинг намунаси бутун партиянинг ҳақиқий кўрсаткичи бўлмаса, у олинган партия билан бир хил хусусиятларга эга бўлмаса. Бу ҳолда яхши партия рад этилиши мумкин, ёмон партия эса қабул қилиниши мумкин. Бу SQCнинг асосий чекловидир.

- SQCни механик равишда ҳар қандай ишлаб чиқариш жараёни учун жараёни ўрганмасдан ва бу ҳақда етарли маълумотга эга бўлмасдан ишлатиш мумкин эмас.

- Ишлаб чиқариш жараёнига қўлланиладиган SQC фақат жараён назорат остида ёки назорат остида эмаслиги ҳақида маълумот беради. У яхшилаш учун ҳеч қандай чора кўролмайди.

Сифатни статистик назорат қилиш маҳсулот сифати ва жараёнларини мониторинг қилиш ва яхшилаш учун кўплаб афзалликларни таклиф қилса-да, у баъзи чекловларга эга, масалан:

- SQC кўп жиҳатдан маълумотларни йиғиш ва таҳлил қилишга боғлиқ. Етарлича маълумотларни тўплаш, айниқса мураккаб жараёнлар ёки чекланган миқдордаги маҳсулотлар учун қийин масала бўлиши мумкин. Нотўғри ёки ишончсиз маълумотлар нотўғри хулосалар ва самарасиз сифатни назорат қилиш ечимларига олиб келиши мумкин.

- SQCда қўлланиладиган кўплаб статистик усуллар, масалан, назорат карталари ва жараён имкониятларини таҳлил қилиш, жараён маълумотлари нормал тақсимотга бўйсунганини тахмин қилади. Аслида, жараён маълумотлари ҳар доим ҳам ушбу тахминга мос келмаслиги мумкин, бу эса таҳлил ва талқинда мумкин бўлган ноаниқликларга олиб келади.

- Назорат карталари жараённинг унутдорлигидаги сезиларли силжишлар ёки четга чиқишларни аниқлашда самаралидир. Бироқ, улар жараёнда кичикроқ, босқичма-босқич ўзгаришлар ёки четга чиқишларни аниқлаш учун етарлича сезгир бўлмаслиги мумкин. Натижада, кичик муаммолар ёки сифат тенденциялари жиддий муаммоларга айланмагунча эътиборга олинмаслиги мумкин.

- SQC биринчи навбатда статистик усуллардан фойдаланган ҳолда жараёнларни мониторинг қилиш ва назорат қилишга қаратилган. Ушбу ёндашув жараён доирасидаги четга чиқишнинг умумий сабабларини аниқлаш ва бартараф этишда самарали бўлса-да, у ҳар доим ҳам маҳсулот сифатига таъсир қилиши мумкин бўлган ташқи омиллар ёки таъсирларни, масалан, хом ашёнинг ўзгариши, ускунанинг носозликлари ёки атроф-муҳит шароитларини ҳисобга олмайди.

- SQCни жорий этиш статистик усуллар, маълумотларни таҳлил қилиш усуллари ва сифатни ошириш усуллари тўғрисида махсус билимларни талаб қилади. Ташкилотлар ходимларни ўқитиш, статистик натижаларни талқин қилиш ва SQC усулларини мавжуд сифатни бошқариш тизимларига интеграциялашда муаммоларга дуч келиши мумкин.

- SQC маълумотлар сифатини назорат қилиш чораларини йиғиш, таҳлил қилиш ва амалга ошириш учун зарур бўлган вақт, ходимлар ва жиҳозлар нуқтаи назаридан ресурс тежайдиган бўлиши мумкин. Кичик бизнес ёки ресурслари чекланган ташкилотлар учун кенг қамровли SQC дастурларини амалга ошириш қийин бўлиши мумкин.

- SQCни жорий этиш мавжуд жараёнлар, процедуралар ва ташкилий маданиятга ўзгартиришлар киритишни талаб қилиши мумкин. Ходимлар ёки раҳбарият томонидан ўзгаришларга қаршилик кўрсатиш SQC ташаббусларининг қабул қилиниши ва самарадорлигига тўсқинлик қилиши, уларнинг маҳсулот сифати ва жараёнларини яхшилашга таъсирини чеклаши мумкин.

- SQC воситалари ва усуллари технологик маълумотларни таҳлил қилиш ва сифатга оид муаммоларни аниқлаш учун фойдалидир. Бироқ, бошқа сифат омиллари ёки оддий ходимларнинг фикрларини ҳисобга олмаган ҳолда фақат статистик усуллардан фойдаланиш жараёнларнинг самарадорлиги ва сифатини тўлиқ бўлмаган ёки ғаразли баҳолашга олиб келиши мумкин.

2.4.3- СИФАТНИ СТАТИСТИК НАЗОРАТ ҚИЛИШ УСУЛЛАРИ

Жараён - бу кириш маълумотларини чиқиш маълумотларига айлантирадиган бир қатор операциялар ёки ҳаракатлар. Агар ишлаб чиқарилган маҳсулот белгиланган хусусиятларга ёки стандарт сифатга эга бўлса, у барқарор ёки тақдорланадиган деб айтилади. Аммо баъзида хом ашёнинг паст сифати, машина созиламаларини ўзгариши, малакасиз ишчи кучидан фойдаланиш, мос бўлмаган ускуналар ва бошқалар каби баъзи сабабларга кўра барқарор жараён бузилади. Бундай вазиятларда бизга жараённи назорат қила оладиган восита ёки техника керак. Ушбу усул жараёнларни статистик назорат қилиш деб номланади. Жараённи статистик назорат қилиш - бу жараённинг сифат хусусиятлари тўғрисидаги маълумотларни вақти-вақти билан тўплаш, уларни таҳлил қилиш ва ҳақиқий сифат ва спецификациялар ёки стандартлар ўртасида фарқ бўлганда тегишли чораларни кўриш орқали жараённи тушуниш ва мониторинг қилиш учун ишлатиладиган усул. Сифатни назорат қилишни икки тоифага бўлиш мумкин: жараёнларни статистик назорат қилиш ёки шунчаки жараёнларни назорат қилиш ва маҳсулотларни назорат қилиш. Ушбу усуллар 2.1-расмда кўрсатилганидек, турли тоифаларга таснифланади.



2.1-расм Сифатни статистик назорат қилиш усуллари¹⁶

Жараённи бошқаришнинг статистик усули деярли барча ишлаб чиқариш жараёнларида жараённинг барқарорлигига эришиш ва маҳсулот сифатини доимий равишда яхшилаш учун кенг қўлланилади. Унинг асосий воситалари қуйида келтирилган:

2.1- жадвал Жараёнларни статистик бошқариш воситалари

<p>1. Гистограмма¹⁷</p>	<p>2. Назорат варақаси¹⁸</p> <p>Check Sheet Vehicle Breakdown Maintenance Check Sheet</p> <p>Name of operator: David Date: 04-Nov-2020 Place: Amherst, Ohio</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Defect Types</th> <th colspan="5">Frequency</th> <th rowspan="2">Total</th> </tr> <tr> <th>Vehicle 1</th> <th>Vehicle 2</th> <th>Vehicle 3</th> <th>Vehicle 4</th> <th>Vehicles</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Brake pads worn out</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Fuel tank leakage</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Steering locked</td> <td></td> <td>X</td> <td>X</td> <td>X</td> <td></td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Engine oil leakage</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>AC not working</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Battery drained out</td> <td></td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Lights not working</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>X</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>11</td> </tr> </tbody> </table>	Defect Types	Frequency					Total	Vehicle 1	Vehicle 2	Vehicle 3	Vehicle 4	Vehicles	Brake pads worn out	X	X	X			3	Fuel tank leakage				X		1	Steering locked		X	X	X		3	Engine oil leakage	X					1	AC not working				X		1	Battery drained out			X			1	Lights not working	X				X	2	TOTAL	3	2	3	2	1	11	<p>3. Парето диаграммаси¹⁹</p>
Defect Types	Frequency					Total																																																																
	Vehicle 1	Vehicle 2	Vehicle 3	Vehicle 4	Vehicles																																																																	
Brake pads worn out	X	X	X			3																																																																
Fuel tank leakage				X		1																																																																
Steering locked		X	X	X		3																																																																
Engine oil leakage	X					1																																																																
AC not working				X		1																																																																
Battery drained out			X			1																																																																
Lights not working	X				X	2																																																																
TOTAL	3	2	3	2	1	11																																																																

¹⁶ <https://egyankosh.ac.in/bitstream/123456789/20753/1/Unit-1.pdf>

¹⁷ <https://en.wikipedia.org/wiki/Histogram>

¹⁸ <https://asq.org/quality-resources/check-sheet#:~:text=Also%20also%3A%20defect%20concentration%20diagram,%20seven%20basic%20quality%20ols>

¹⁹ https://en.wikipedia.org/wiki/Pareto_chart



2.5- СИФАТНИ ҚАНДАЙ ЯХШИЛАШ МУМКИН?

Сифатни назорат қилиш тизими кўплаб қуйи тизимлардан иборат. Ушбу қуйи тизимларни қуйидагича таърифлаш мумкин:

1. Маҳсулот сифатини баҳолаш;
2. Маҳсулотлар ва жараёнлар сифатини режалаштириш;
3. Харид қилинган материалларнинг сифатини режалаштириш, баҳолаш ва назорат қилиш;
4. Маҳсулотлар ва жараёнлар сифатини баҳолаш ва назорат қилиш;
5. Информатика бўйича сифатли фикр-мулоҳазалар;
6. Сифатли АТ ускуналари;
7. Таълим сифатини таъминлаш ва ишчи кучини ривожлантириш бўйича қўлланма;
8. Ишлаб чиқаришдан кейинги мижозларга хизмат кўрсатиш;
9. Сифат назорати функциясини бошқариш;
10. Индивидуал сифат тавсифлари.

Назорат функцияси хом ашёнинг сифат хусусиятларини ва бошқа ишлаб чиқариш харажатларини ўлчайди, уларни меъёрлар ёки жоизликлар билан таққослайди ва қабул қилиш ёки рад этиш тўғрисида қарор қабул қилади. Қабул қилинган хом ашё ёки бошқа ишлаб чиқариш ресурслари ишлаб чиқариш бўлимига юборилади, рад этилганлар эса қайтарилади. Бошқа томондан, сифатли лойиҳалаш функцияси билан белгиланадиган маҳсулот сифати билан боғлиқ хусусиятлар, янги конструкция ҳолатида, қабул қилиш назорати функциясига ва ишлаб чиқариш бўлимига келиб тушади. Ишлаб чиқариш бўлимида, ҳақиқий ишлаб чиқаришга келсак, маҳсулот ва жараён сифати даражаси стандартлар ёки жоизликлар билан ўлчанади ва таққосланади. Қабул қилиш тўғрисида қарор қабул қилиш, мақбуллик тўғрисида қарор қабул қилинганлигини аниқлатади. Рад этиш тўғрисида қарор қабул қилинган тақдирда, керакли тузатишлар киритилади ёки тузатиб бўлмайдиганлари олиб ташланади. Сифатни назорат қилиш фаолиятини таҳлил қилиш ва баҳолаш натижасида маълумотлар сифатни яхшилаш учун сифатни лойиҳалаш ва қабул қилиш назорати функцияларига келиб тушади.

Маҳсулот сифатининг пастлиги иккита асосий сабабга кўра юзага келади: «хусусий» ва «мумий». Махсус сабаб оддий статистик синовлар орқали аниқланиши мумкин бўлган,

20 <https://asq.org/quality-resources/fishbone>
 21 <https://www.med.unc.edu/neurosurgery/wp-content/uploads/sites/460/2018/10/Flow-chart-Process-Flow.pdf>
 22 <https://www.health.state.mn.us/communities/practice/resources/phqitoolbox/scatterplot.html>
 23 <https://www.qimacros.com/control-chart/stability-anaанализ-control-chart-rules/>

ходимнинг хатоси туфайли юзага келадиган ва у томонидан тузатилиши мумкин бўлган сабаб сифатида тавсифланади. Умумий ёки экологик сабаблар тизимдаги хатоларни ифодалайди, барча ишчилар учун умумийдир ва уларнинг барчасига бир хил таъсир қилади. Улар умумий сабаблар бартараф етилгунга қадар ўз таъсирини кўрсатадилар. Уларнинг мавжудлигини оддий статистик синовлар ёрдамида аниқлаш ва ўлчаш мумкин. Бошқарув ҳаракатлари орқали умумий сабабларни бартараф этиш ва камайтириш мумкин.

Сифатнинг пастлигини олдини олиш, камайтириш ёки йўқ қилиш; Бунга сифатни назорат қилиш ва тузатиш жараёнларини амалга ошириш орқали эришиш мумкин. Сифатни назорат қилиш учун қуйидаги процедураларни бажариш керак:

1. Ишлаб чиқариш маълумотларини назорат қилиш;
2. Хом ашёни етказиб бериш ва сақлашни назорат қилиш;
3. Ишлаб чиқариш жараёнини назорат қилиш;
4. Ўлчов ва синов воситаларини назорат қилиш;
5. Тузатиш жараёнини назорат қилиш.

Сифат даражасини оширишга қуйидаги операцияларни бажариш орқали еришиш мумкин:

1. Нуқсонли деталлар, яроқсиз деталлар, тузатилиши керак бўлган деталлар ёки бошқа яроқсиз ҳолатлар сони аниқланади;
2. Функциялар ҳақида маълумот ишлаб чиқариш услубларини таққослаш орқали тўпланади;
3. Таъмирлашни талаб қиладиган нуқсонли деталлар танқидий ёндашув ёрдамида таҳлил қилинади;
4. Исталмаган ҳолатларнинг сабаблари тўғрисида фикрлар ва фикр-мулоҳазалар аниқланади;
5. Маълумот жараённинг монандлигини ва/ёки унинг самарадорлигини текшириш учун йиғилади;
6. Тузатиш ҳаракатлари хатоларнинг сабабларини тушунишни таъминлаш орқали амалга оширилади.



Илтимос, 1-иш дафтаридаги 5-машғулота берилган саволларига жавоб беринг.

2-МОДУЛЬ

УМУМИЙ СИФАТ БОШҚАРУВИ ВА СИФАТНИ ЯХШИЛАШ

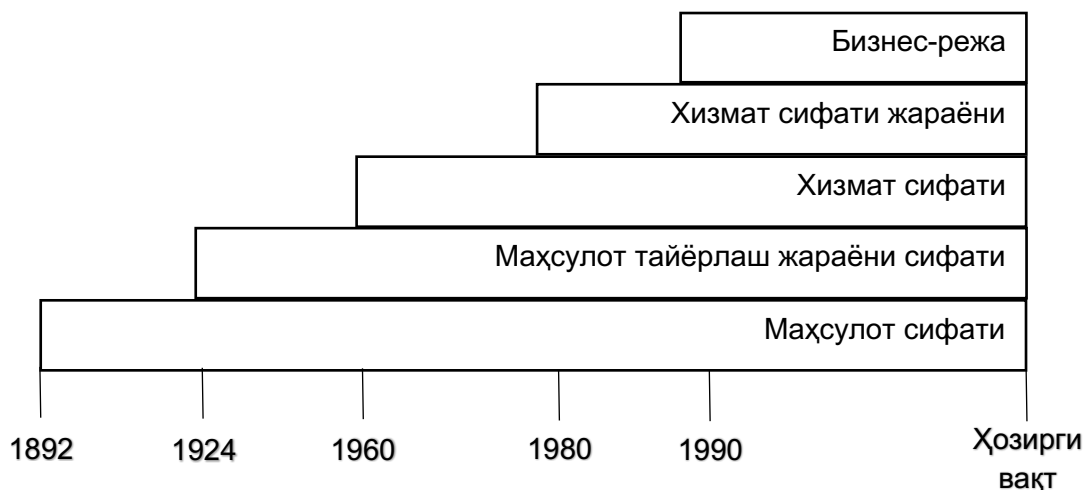
3-БЎЛИМ. УМУМИЙ СИФАТ БОШҚАРУВИ ВА КАЙДЗЕН

3.1-КИРИШ

Умумий сифат бошқаруви (TQM) XX асрнинг охирида алмаштириб бўлмайдиган парадигмага айланди. У асосан 1980 йилларда пайдо бўлган ва 1990 йилларда кенг тарқалган. Унда сифат бошқарувиغا яхлит ёндашув, жумладан, ташкилотнинг барча аъзолари сифатни яхшилаш ва мижозлар кутганларини қондириш бўйича доимий саъй-ҳаракатларга урғу берилган.

TQM мукаммал сифатга эришиш учун ташкилот ичидаги жараёнлар, тизимлар ва маданий жиҳатларга эътибор қаратади. 40 йилдан ортиқ вақт давомида TQM дунёдаги йирик халқаро компаниялардан тортиб кичик маҳаллий корхоналаргача бўлган мутахассисларнинг аксарияти томонидан диққат билан муҳокама қилинмоқда ва афзал кўрилмоқда. Бугунги кунда умумий сифат бошқаруви ва унинг усулларини ўз ичига олмайдиган деярли ҳеч қандай соҳа қолмади. Сиёсатдан тортиб энг кичик саноат корхоналаригача умумий сифат бошқаруви концепцияси тобора кенг тарқалмоқда.

Хусусий ва давлат секторида жуда кенг тарқалган TQMнинг энг катта масъулияти одамлар ва уларнинг фазилатларига боғлиқ. Ишнинг сифати ва малакали бажарилиши инсоният тарихи каби деярли қадимий. Аммо бу фаолият расмий номга эга бўлиши, фан нуқтаи назаридан кўриб чиқилиши ва ўз меъёрларини белгилаши учун XX асрни кутиш керак эди.



3.1 расм – Умумий сифат эволюцияси

Кўпгина мамлакатларда, соҳаларда ва компанияларда TQM бир неча алоҳида босқичларда ёки даражаларда ривожланган кўринади. Ушбу босқичлар маҳсулот сифати, маҳсулот ишлаб чиқариш жараёни сифати, хизмат кўрсатиш сифати, хизмат кўрсатиш жараёни сифати, бизнесни режалаштириш, стратегик сифатни режалаштириш ва интеграциялашган стратегик сифатни режалаштиришга эътиборни ўз ичига олади.²⁴

Маҳсулот сифати. Барча ташкилотлар сифат бошқаруви ишларини маҳсулот сифатига эътибор қаратган ҳолда бошладилар. Маҳсулотни илк бор жорий этишда ишлаб чиқарувчи нуқтаи назаридан маҳсулот сифатини аниқлаш мажбурийдир. Маҳсулот истеъмолчиларга номаълум бўлганлиги сабабли, улар сифатни аниқлаш ҳақида кўп гапиришмаслиги мумкин. Улар эҳтиёжлар ва истаклар учун текширилиши мумкин, аммо ҳақиқатан ҳам янги маҳсулот бўлса, уларнинг маълумотлари ноаниқ ва бироз мужмал бўлади²⁵.

Ишлаб чиқариш жараёнининг сифати. Телекоммуникация сифати эволюциясининг кейинги босқичи 1924 йилда назорат харитасини яратиш билан бошланди. Бироз вақт ўтгач, якуний текшириш орқали маҳсулот сифатини назорат қилиш анча қимматга тушиши аниқ бўлди. Тез ўсиб бораётган American Telephone & Telegraph компаниясининг монтаж бўлимларида "Барчасини биринчи мартаёқ тўғри бажаринг" деган бирлаштирувчи шиор пайдо бўлди. Мураккаб коммутация машиналарида уларни йиғишдан кейин ўтказгичлардаги хатоликларни аниқлаш кўп вақт талаб қиладиган ва қиммат жараён эди. Орқага қайтиб, муаммоларни топишга уринишдан кўра, қисмларнинг ишлашини таъминлаш ва йиғилишни диққат билан кузатиб бориш анча тежамли ҳисобланарди²⁶.

Хизмат кўрсатиш сифати. Баъзи соҳалар учун кейинги босқич 1960 йилларнинг бошларида бошланган. Биз бошқа соҳаларда бу 1980 йилларда кейин ёки ҳатто 1990 йилларда бошланган деб тахмин қиламиз. Бу маҳсулот билан боғлиқ хизматларни ўз ичига олган маҳсулот сифатининг анъанавий таърифини кенгайтириш эди. Телекоммуникация соҳасида ушбу кенгайтма таъмирлаш ва техник хизмат кўрсатиш, буюртмаларни киритиш, ҳисоб-китоб ва модулли телефонларни ўз ичига олади, уларни мижоз ўзи осонгина ўрнатиши ва хизмат кўрсатиши мумкин. Соғлиқни сақлаш соҳасида кўплаб янги ғоялар мавжуд. Улар беморга йўналтирилган парвариш ва асосий клиник усуллардан ташқари хизматларни тақдим этишнинг бошқа кўплаб усулларини ўз ичига олган. Қабул қилиш, кутиш вақти, касалларни парвариш қилиш, хоналарни тозалаш, кир ювиш, хоналарни тартибга солиш ва безатиш, телефонлар, телевизорлар, озиқ-овқат (асосий овқатдан ташқари), тўхташ жойи ва тўғри натижанинг асосий маҳсулоти билан боғлиқ бошқа хизматларнинг кўплаб янги ғоялари пайдо бўлди²⁷.

Хизмат кўрсатиш сифати жараёни. 1980 йилларда сифатга янги эътибор пайдо бўлди. IBMнинг пионерлари ушбу хизматларнинг сифатини таъминлаш, шунингдек сифат бошқаруви ёки бизнес жараёнларини такомиллаштириш харажатларига алоҳида эътибор беришни бошлаган компаниялар эди. Ишлаб чиқариш жараёнининг сифатини таъминлаш учун ишлатиладиган бир хил усулларнинг кўпчилиги (асосан саноат дизайнининг стандарт воситалари) биринчи марта турли ташкилотларни қамраб олган ва асосан бутунлай бошқариб бўлмайдиган горизонталь жараёнларга қўлланилган²⁸.

²⁴ Джуран, Дж. М. ва Годфри, А. Б. (1999) Джуран сифати бўйича қўлланма. 5-нашр. МакГроу-Хилл: Нью-Йорк. 14.14-14.25 б.

²⁵ *Уша ерда*. 14.14 б.

²⁶ *Уша ерда*. 14.15 б.

²⁷ *Уша ерда*. 14.15 б.

²⁸ *Уша ерда*. 14.16 б.

Бизнесни режалаштириш. Сўнги бир неча йил ичида биз кўплаб компаниялар сифат бошқарувини бизнесни режалаштириш циклига қўшишни бошлаганини кузатдик. Сифат мақсадларини молиявий мақсадлар билан интеграциялашуви етакчи компанияларнинг асосий йўналиши бўлди. Яқинда ушбу интеграция TQM бизнес давра суҳбати сўровида респондентлар томонидан амалга оширилаётган асосий саъй-ҳаракатлар сифатида қайд этилди²⁹.

Стратегик режалаштириш. Бу узоқ муддатли бизнес мақсадларини аниқлаш ва уларга эришиш воситаларини аниқлаш учун тизимли ёндашув. Ташкилот ўзининг узоқ муддатли мақсадларини белгилаб қўйгандан сўнг, самарали стратегик режалаштириш унга йилдан-йилга ушбу келажак сари ҳаракат қилиш учун зарур бўлган йиллик мақсадлар, ресурслар ва ҳаракатларни ўз ичига олган йиллик бизнес-режани яратишга имкон беради³⁰.

Деярли ҳар бир муассаса умумий сифат бошқаруви бўйича баъзи ташаббусларни амалга оширишга мажбурдир. Бу сифат назорати билан бошланади, яъни хатолар йўқлигини аниқлади. Ўтиш босқичи ташкилотларда бошқарувнинг демократик ёндашувига олиб келди, бу вақт ўтиши билан ташкилий хатти-ҳаракатларнинг барча турларини қамраб олди. Кейинчалик TQM фалсафаси инсоният бошидан кечирган ўзгаришлар ва янгиликларга параллель равишда янги ўлчовларга эга бўлди. Доимий равишда янгиликни турадиган ушбу фалсафа келажакдаги бошқарув фалсафаларининг асосчиси бўлиши ҳақиқатдир.

Бошқа нуқтаи назардан, умумий сифат бошқарувини тушуниш аниқ қўлланиладиган усулларга айланган бўлсада, амалда дуч келадиган энг катта қийинчиликлардан бири бу одамларнинг умумий сифат бошқарувига бўлган муносабати ва хатти-ҳаракатларидир. Бундай тушунчага эришиш ва умумий сифат бошқаруви ёндашувига ишонмайдиган одамлар билан муваффақиятга эришиш жуда қийин.

3.2- УМУМИЙ СИФАТ БОШҚАРУВИНИНГ АҲАМИЯТИ

Жараён давомида ушбу концепцияга берилган турли хил маъно ва хусусиятлар туфайли сифатга нисбатан ишлатиладиган кўплаб таърифлар пайдо бўлди. Ушбу мисоллардан бир нечасини келтириб ўтсак;

- ✓ Сифат - бу фойдаланишга яроқлилик. (Дж. М. Джуран)
- ✓ Сифат - бу талабларга мувофиқлик. (РБ КРОСБИ)
- ✓ Сифат - бу маҳсулот ёки хизматларни иқтисодий жиҳатдан ишлаб чиқарадиган ва истеъмолчилар талабларига жавоб берадиган ишлаб чиқариш тизими.

Сифат тушунчаси - бу одамлар эшитадиган тушунча, чунки у жуда тез-тез ишлатилади. Бироқ, бугунги кунда ушбу концепциянинг аҳамиятини камчилик одам таҳлил қилади ва баҳолайди. Чунки бугунги кунда сифат техник усул сифатида эмас, балки бизнес мижозларини қондириш ва бизнес ичидаги барча бўлинмаларни оптималлаштиришни таъминлашга қаратилган бизнесни бошқариш воситаси сифатида қаралади.

Умумий сифат бошқаруви (TQM) мижозларнинг эҳтиёжларини қондириш ва ташкилий мақсадларга эришишга эътибор қаратиш учун маркетинг, молия, лойиҳалаш, дизайн, ишлаб чиқариш, мижозларга хизмат кўрсатиш ва бошқалар каби барча ташкилий функцияларни бирлаштиришга интилади. Шундай қилиб, TQM қуйидагича аниқланади: Умумий = Бутундан иборат.

Сифат = маҳсулот/хизмат кўрсатувчи таъминотчининг мукамаллик даражаси.

Бошқариш = Бошқариш, назорат қилиш ва йўналтириш санъати.

Бундан ташқари, сифат бизнесда "ижтимоий жавобгарлик" тўғрисида хабардорликни ривожлантиришга ёрдам берадиган тушунча вазифасини бажаради. Шундай қилиб,

²⁹ Ўша ерда . 14.16 б.

³⁰ Ўша ерда . 13.1 б.

илгари сифат фақат маҳсулотни текшириш учун ишлатиладиган тушунча бўлган бўлсада, кейинчалик у "стратегия воситаси" сифатида қаралди ва бошқарув билан боғлиқ эди. Натижада, биз умумий сифат бошқаруви тушунчаси пайдо бўлганлигини кўрамиз.

Умумий сифат бошқаруви фалсафаси тамойиллар ва усуллар тўпламидир. Фалсафанинг асосини биз қуйидагича топишимиз мумкин:

- Хатоларнинг олдини олиш уларни кейинчалик топиш ва тузатишдан кўра осонроқ, арзонроқ ва хавфсизроқдир.

- Статистика нормал ва ғайритабиий, табиий ва сунъий ўртасидаги фарқни аниқлаш учун зарурдир.

- Ҳар бир ходимнинг ғояларидан фойдаланиш фақат бир нечта одамнинг ғояларидан кўра муваффақиятли натижалар беради.

- Тўғри йўл-йўриқ билан гуруҳ иши вазиятни тезроқ яхшилайти.

- Бизнеснинг муваффақияти учун мижозларнинг истакларини ҳисобга олиш керак.

- Сифат бошқаруви сифатли одамлар ёрдамида амалга оширилиши мумкин.

- Сифатни таъминлаш тизимли вазифадир.

- Режалаштирилмаган ишлардан кўра режалаштирилган ишларни қилиш афзалдир.

- Мақсаднинг бирлигига эришилганда, натижаларга қисқа вақт ичида ва ишончлироқ эришиш мумкин.

- Истеъмолчига сифатли хизматларни тақдим этиш учун бизнес таркибидаги бўлинмалар ва шахслар ҳам бир-бирларига сифатли хизматларни тақдим этишлари керак.

- Агар биз ташқи томондан тақдим этаётган товарлар ва хизматларнинг юқори сифатини истасак, етказиб берувчиларимизни ўз томонимизга жалб қилишимиз керак.

Агар биз умумий сифат бошқаруви фалсафасини ташкил этувчи ушбу тушунчаларни кўриб чиқсак, TQM маҳсулот ва хизматлар сифати, иш ва ҳаёт сифати ва ташкилий сифатдан иборат эканлигини кўрамиз. Бошқача қилиб айтганда, TQM одамдан ташкилотларга ва у ердан жамият сифатига тарқалади. Яхлит ёндашув бўлган TQM фалсафасида биз динамизм (ўз-ўзини янгилаш), соддалик (тафсилотлар ва деталларни фарқлаш), проактивлик (ишланмаларни бошлаш) ва ижодкорликни кўришимиз мумкин.

3.3- СИФАТ БОШҚАРУВИ ТУШУНЧАСИГА ЭГА БЎЛГАН ШАХСНИНГ ХУСУСИЯТЛАРИ

Умумий сифат бошқарувининг (TQM) энг ўзига хос хусусиятларидан бири бу "одамларга ҳурмат". TQMда одамлар ташкилот мижозлари ёки ходимлари сифатида жуда муҳим ўринни эгаллайдилар. Одамлар Японияда ривожланиб, бутун дунёга тарқаладиган TQMни тушунишда муҳим роль ўйнаган Деминг фалсафасининг асосидир. Муассасалардаги муаммоларнинг аксариятини одамларни рағбатлантириш орқали ҳал қилиш мумкин, деб ҳисоблайдиган Деминг, ишлаб чиқариш ва хизмат кўрсатиш сифатини яхшилаш учун ходимлар ўз ишлари билан фахрланишлари кераклигини таъкидлайди.

Шу нуқтаи назардан, жуда муҳим деб ҳисобланган TQM ёндашувига эга бўлган одамнинг хусусиятларини қуйидагича таърифлаш мумкин.

- **TQMга ишониши керак.** Юқори даражадаги менежердан тортиб энг паст даражадаги ходимгача бўлган ташкилотлар ходимлари умумий сифат бошқаруви корпоратив ва индивидуал ривожланиш учун муҳим эканлигига ишонишлари керак. Ушбу эътиқод илдиз отмаган ташкилотларда ҳамма нарса сўзда қолади ва ижобий силжишларга эришиб бўлмайди.
- **Ўзига ишониши керак.** Ходимлар ўзларига ва шунинг учун уларнинг лойиҳаларига ишонч ҳосил қилишлари керак. Ўзига ишончга эга бўлмаган ходим статус-квони сақлаб қолишга ҳаракат қилади ва янги ташаббусларга ҳаддан ташқари эҳтиёт бўлади.
- **Ўзи ишлаётган ташкилотга тегишли бўлиш туйғусига эга бўлиши керак.** Агар ходимлар ўзлари ишлаётган ташкилотга тегишли бўлиш туйғусини топа олмасалар,

улар фақат ҳозирги вазиятни сақлаб қоладилар ва ўз ишларини завқ олмасдан бажарадилар, чунки улар ўзларини ташкилотнинг бир қисми каби ҳис қила олмайдилар. Бундай вазият ташкилотнинг динамикаси ва мотивациясига салбий таъсир қилади.

- **Таълим умр бўйи давом этадиган жараён эканлигига ишониши керак.** Ходим ўзини ва дўстларини янги ишланмаларни кузатишга ундаши ва янги нарсаларни ўрганиш ва ўргатиш учун ички мотивацияга эга бўлиши керак. Ёшидан қатъи назар, ўрганиш учун ҳар доим кўп нарса борлигига ишониш керак. Бунинг учун у расмий ёки норасмий таълим орқали такомиллашишни давом эттириши керак.
- **Демократик қарашлар ва қадриятларга эга бўлиши керак.** Ходимлар демократик қарашлар ва қадриятларни ҳаёт фалсафаси сифатида қабул қилишлари керак. Демократик ҳаёт фалсафасига риоя қилмайдиган одамлар учун умумий сифат бошқаруви номинал фаолиятдан бошқа нарса бўлмайди. Ходимлар фақат умумий сифат бошқарувига ишонгандек бўлишади.
- **Ўз жавобгарлигини билиши керак.** Ходимлар ўз муассасалари ва мутахассислик соҳалари учун жавобгарликни ҳис қилишлари ва бу масъулиятни уларга эслатмасдан бажаришлари керак.
- **Улушли бўлиши керак.** Ходимлар ўзларининг кўрсатмалари, билимлари ва тажрибаларини баҳам кўришга тайёр бўлишлари керак ва буни ривожланиш ва демократик институционализация учун зарур шарт сифатида кўришлари керак.
- **Ўз-ўзини танқид қилиш ва бошқалар танқид қилиши учун очиқ бўлиши керак.** Ходимлар биринчи навбатда ташкилот ичидаги ишларида ўзларини танқид қилишлари керак. Бошқаларни танқид қилишда фактлар ва воқеаларни шахсийлаштирмаслик ёки ҳукм қилмаслик зарур. Танқид қилинаётган одам танқид институционал ривожланиш ва яхши ва чиройли нарсаларни топишга уриниш эканлигини ҳис қилиши керак.
- **Албатта, ташкилот аъзолари билан алоқада бўлиш.** Ходимлар ўзларининг шахсий чегараларидан чиқмасдан ташкилотнинг корпоратив муҳитида мулоқот қилишлари керак. Бу ходимларнинг бир-бирига қандай муносабатда бўлишидан тортиб, ташкилотдан ташқаридаги муносабатларигача бўлган жуда муҳим ҳодиса сифатида қаралиши керак.
- **Виждонсиз рақобат умумий сифат бошқаруви ёндашувини жорий этиш йўлидаги тўсиқлардан бири эканлигини билиш керак.** Ходимлар ўзларининг шахсий ёки корпоратив манфаатлари учун адолатсиз рақобатни рағбатлантирмасликлари ва ташкилот ичида ҳам, ташқарисида ҳам яхши ва муносиблар ғалаба қозонишига ишонишлари керак.
- **Илмий фикрлашни ҳаёт фалсафаси деб ҳисоблаши керак.** Ходимлар илмий маълумотлар ва қадриятларга асосланиб, сабаб-оқибат муносабатларида аналитик, ҳукмсиз фикрлай олишлари керак.
- **Муаммоларга сезгир бўлиши керак.** Ходимлар ташкилот ва унинг ходимларининг муаммоларига сезгир бўлиши керак ва "улар мени шундай кўрадиган" муаммолари вақт ўтиши билан уларга ва уларнинг ташкилотига бевосита ёки билвосита таъсир қилиши мумкинлигини ҳисобга олишлари керак.
- **Мукамалликка интилиши керак, лекин бу изланишда хатоликлар бўлиши мумкинлигини олдиндан билиши керак.** Хатоликларни тузатилиши керак бўлган омил сифатида кўриб чиқиш керак ва уларнинг такрорланишига йўл қўймаслик учун эҳтиёт чораларини кўриш керак. Одамлар ҳар доим мукамал бўлишга интилишади; бу уларнинг табиатидан келиб чиқадиган хусусиятдир. Бироқ, тадбирга ташриф буюргангизда, қанчалик профессионал бўлишингиздан қатъи назар, тадбирнинг барча тафсилотларини ҳисобга олишнинг кўпинча имкони йўқ, шунинг учун хатоларга йўл қўймасликларни тузатилиши керак бўлган омил сифатида кўриб чиқиш керак ва уларнинг такрорланишига йўл қўймаслик учун эҳтиёт чораларини кўриш керак. Одамлар ҳар доим мукамал бўлишга интилишади; бу уларнинг табиатидан кели.

- **Ваколатлар адолатли тақсимланиши кераклигини билиши керак.** Ходимлар ҳар доим ўзларида мавжуд бўлган ваколатлардан ўзларидан яхшироқ фойдаланадиган одамлар бўлади деб тахмин қилишлари керак. Шу нуқтаи назардан, у ўз ваколатларини ташкилотни ва ўзини яхшилаш воситаси сифатида кўриши керак.
- **Бошқалар ҳеч бўлмаганда ўзи каби ақлли эканлигига ишониши керак.**
- **Ахлоқий қадриятларга эга бўлиши керак.** У ўзи бўлган ташкилий ва миллий маданият қадриятларини шахсий фазилатлари билан бирлаштириб, ўзи тўғри деб ҳисоблаган қадриятларни ҳалол ҳимоя қила олиши керак.
- **Муаммони муаммога алоқадор одамлар билан биргаликда ҳал қилиш кераклигига ишониши керак.**
- **Ишлаб чиқарилган товарлар ва хизматлар мижозлар эҳтиёжини қондиришнинг энг юқори даражасига етиши кераклигига ишониши керак.**
- **Мижознинг ҳис-туйғулари ва фикрларини қадрлаши керак.** Ташкилот мавжудлигининг сабаби мижоздир. Мижоздан келиши мумкин бўлган ҳар қандай фикр ва таклифлар биринчи навбатда ҳисобга олиниши керак.
- **Ўзини ва ташкилотни яхшилаш учун инновацияларга очиқ бўлиши керак.**
- **Ўзининг жамоат арбоби эканлигини англаши керак.** Гарчи у бир қисми бўлган ташкилот ҳаётнинг асосини ташкил этсада, у ўз фаолиятига фойда келтириши ва инсониятнинг миллий ва универсал даражада фойдали мақсадларига хизмат қилиши керак.
- **У енгиб бўлмайдиган муаммолар бўлиши мумкинлигини билиши керак.**
- **Ваъдаларини бажаришга ҳаракат қилиши ва бажара олмайдиган ташаббусларни қилмаслиги керак.**
- **Ҳамдард бўла олиши керак.** Қандай қилиб ҳамдард бўлишни билмайдиган одам фактлар ва воқеаларга тааллуқли оқилона қарорлар қабул қила олмаслиги мумкин.
- **Муваффақиятларни баҳам кўриш, шунингдек муаммолар, мажбуриятлар, ваколатлар ва муваффақиятсизликлар билан бўлишиш имкониятига эга бўлиши керак.**
- **Маҳаллий ва глобал воқеаларни, айниқса ўз билим соҳасидаги воқеаларни кузатиб бориш имкониятига эга бўлиши керак.** Дунёнинг ривожланиш нуқталарини билиш ишлаб чиқиладиган лойиҳаларнинг изчил ва функционал бўлишини таъминлайди. Ҳар бир янги воқеа янги ғоя ва лойиҳанинг туғилиши сифатида қабул қилиниши керак.
- **Ижодкор бўлиши керак.** Ижодкорлик ташкилотга узлуксизлик ва жадаллик қўшади. Шунинг учун одамлар ўзларининг ва бошқа ходимларнинг ишларини қўллаб-қувватлайдиган фаолиятга очиқ бўлишлари керак. Бундай тадбирлар қандай бўлиши ходимларнинг когнитив ва ҳиссий қобилиятлари ва ташкилий маданият иқлимига қараб фарқ қилиши мумкин. Масалан, эрталаб иш бошлашдан олдин, ходимларга муқобил сифатида қараш мумкин мамлакат ва дунёдаги олдинги кун воқеаларини (мавзулар бўйича чекловларсиз) 15 дақиқа давомида бир-бирлари билан эркин муҳокама қилиш бунга яққол мисол бўла олади.
- **Эстетик дидни ривожлантириш керак.** Шунга кўра, эстетик эҳтиёжлар ўзини намоён қиладиган шахснинг энг муҳим хусусиятларидан биридир.
- **Келажакни режалаштириш имкониятига эга бўлиш керак.** Ходимлар кечаги ва бугунги кунга эътибор қаратмасликлари керак, улар келажакни, айниқса ташкилотнинг фаолият соҳасини башорат қилишда қўллаб-қувватланиши керак.
- **Текшириш учун очиқ бўлиши керак.** Бу ерда назорат деганда бюрократик ёки расмий назорат эмас, балки ходимлардан тортиб учинчи шахслар ва муассасаларгача бўлган барча турдаги назоратларнинг очиклиги тушунилиши керак. Бу ташкилот ва унинг ходимларининг ишончлилигини оширади.
- **Жамоада ишлаш иш ҳаётининг асосий тамойили сифатида қабул қилиниши керак.**
- **Режаларингизни қайта кўриб чиқиш ва керак бўлганда уларни ўзгартириш имкониятига эга бўлиши керак.**

- **Ишни бошлашда сиз мумкин бўлган хатоликлар ҳақида ўйлашингиз керак.**
- **Нафақат турли эътиқод ва қадриятларни ҳурмат қилиш, балки биргалиқда мавжудликдан баҳра олиш ҳам керак.** Одамлар асосан демократияни қўллаб-қувватлайдилар; улар буни фарқларни ҳурмат қилиш деб таърифлайдилар. Бу тўғри, лекин тўлиқ эмас. Чунки бу қонун билан белгиланган эҳтиёжнинг натижасидир. Бироқ, фарқларни севиш муҳимдир. Бу биз бирга эканлигимиздан хавотирланмай, фарқларни ҳис қилиш қобилиятини англатади. Агар ташкилот фақат расмий ҳурмат чегаралари билан бирлаштирилган турли одамлардан иборат бўлса, умумий сифат тушунчасини ўрнатиш жуда қийин бўлиши мумкин.
- **Тинч ва яраштирувчи бўлиши керак.** Ходимлар биринчи навбатда фактлар ва воқеаларга оптимистик нуқтаи назарни ишлаб чиқишлари, салбий томонларини ҳисобга олишлари ва ижобий томонларини таъкидлашлари керак.
- **Можаро ва рақобатни ижобий томонга айлантира олиши керак.**
- **Ташкилотдан ташқаридаги ташкилот ходимлари билан ҳаётни баҳам кўриш имкониятига эга бўлиши керак** (ташкилот ичидаги мақомини шахсий ҳаётга олиб кирмаган ҳолда).
- **Вақтдан самарали фойдаланишда тайёр ва намунали бўлиши керак.**
- **Меҳнат фаолиятида муддатга риоя қилиш керак.**
- **Ўзини ва бошқаларни рағбатлантиришга қодир бўлиши керак.** Киши ўзини ва бошқаларни яхши билиш орқали қандай ва қай шаклда рағбатлантиришни ўрганиши керак.

2-МОДУЛЬ

УМУМИЙ СИФАТ БОШҚАРУВИ ВА СИФАТНИ ЯХШИЛАШ

3-БЎЛИМ. УМУМИЙ СИФАТ БОШҚАРУВИ ВА КАЙДЗЕН

3.4-УМУМИЙ СИФАТ БОШҚАРУВИНИНГ ЯХЛИТ КЎРИНИШИ

Умумий сифат бошқаруви (TQM), Қўшма штатларда энг кўп ишлатиладиган атама бўлса, умумий сифат назорати (TQC) яқин вақтгача Японияда энг кўп ишлатилган, аммо вазият ўзгариши ҳам мумкин. "TQC (умумий сифат назорати)" атамаси Японияда "TQM (умумий сифат бошқаруви)" атамаси билан алмаштирила бошланди (Kondo 1995, бет vi). Кондонинг ўзи ўзининг сўнгги китобида (Kondo 1995) "Бутун компания миқёсида сифат бошқаруви" деган эквивалент атамадан фойдаланади³¹.

1997 йилда япон олимлари ва муҳандислари Иттифоқи (JUSE) TQC атамасининг TQM (умумий сифат бошқаруви) га расмий ўзгаришини эълон қилди (қўмитаси 1997 а, 1-бет). Ушбу ном ўзгариши халқаро миқёсда кўпроқ қабул қилинган атамани қабул қилиш учун ҳам, сифат назорати манбаларига қайтиш ва бизнесни бошқаришда янги экологик муаммоларни ҳал қилиш учун концепцияни қайта қуриш имкониятини бериш учун ҳам амалга оширилди³².

TQM JUSE қўмитаси ушбу ўзгаришни тўртта нашрда тушунтирди (TQM қўмитаси 1997а, 1997б, 1997с ва 1997д). Уларнинг фикрларининг қисқача мазмуни диаграммада 3.2. Расмга кўра, TQM қуйидаги элементларни ўз ичига олади:

1-кўриш, стратегия ва етакчилик,

2-концепциялар ва қадриятлар,

3-илмий усуллар,

4-инсон ресурслари,

5-маълумот,

6-бошқарув тизими,

7-сифатни таъминлаш тизими,

8-ўзаро фаолият функционал бошқарув тизимлари,

9а-ядро технологияси,

9б-мижозлар билан муносабатлар, ишчилар билан муносабатлар, ижтимоий муносабатлар, етказиб берувчилар билан муносабатлар, акциядорлар билан муносабатлар.

³¹ Джуран , Дж. М. ва Годфри, АВ (1999) Джурана Сифат маълумотномаси. 5 нашр. МакГроу-Хилл : Нью-Йорк. 14.3 бет

³² ўша ерда .14.3 бет

10-корпоратив мақсадларни амалга ошириш, миссияга эришиш, ҳурматли иштирокни яратиш, фойда олиш.

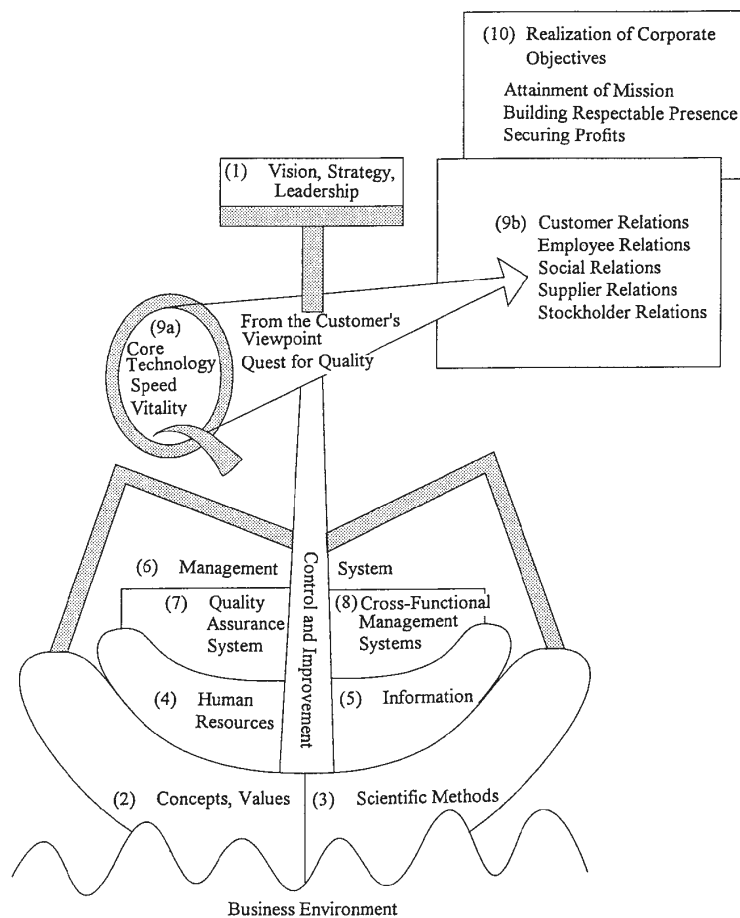


FIGURE 14.2 The overall picture of TQM. *The TQM Committee 1997a, p. 4.*

3.2 расм -умумий сифат бошқарувининг умумий тасвири (TQC қўмитаси, 1997, 4-бет)³³

JUSE маълумотларига кўра, TQM ҳар қандай бизнес муҳитида қуйидаги мақсадларга эришишга қаратилган бошқарув ёндашувидир:

1. Юқори менежментнинг кучли раҳбарлиги остида аниқ ўрта ва узоқ муддатли қараш ва стратегияни ишлаб чиқиш.
2. TQM тушунчалари, қадриятлари ва илмий усулларидан тўғри фойдаланиш.
3. Инсон ресурслари ва маълумотларини ҳаётий ташкилий инфратузилма сифатида кўриб чиқинг.
4. Тегишли бошқарув тизимининг бир қисми сифатида сифат кафолати тизими ва харажатлар, етказиб бериш, атроф-муҳит ва хавфсизлик каби бошқа функционал бошқарув тизимларидан самарали фойдаланиш.
- 5-асосий технологиялар, тезлик ва ҳаётийлик каби асосий ташкилий имкониятларга таяниб, мижозлар, ходимлар, жамият, етказиб берувчилар ва акциядорлар билан мустаҳкам алоқаларни таъминлайди.

³³ ўша ерда , 14.5 бет.

6. Ташкилот миссиясига эришиш, ҳурматли иштирокга эга бўлган ташкилотни қуриш ва доимий равишда фойда олиш шаклида корпоратив мақсадларни доимий равишда амалга ошириш.³⁴

Умумий сифат бўйича ҳар қандай мунозарани асослардан бошлаш фойдалидир: **кутилган натижалар, учта асосий тушунчалар, учта кучли куч, учта муҳим жараён ва умумий сифат инфратузилмасининг асосий элементлари.**

3.4.1-УМУМИЙ СИФАТ БОШҚАРУВИДАН КУТИЛГАН НАТИЖАЛАР

Мутлақ сифатнинг деярли ҳамма томонидан тан олинган мақсадлари **харажатларни камайтириш, даромадларни ошириш, мижозлар эҳтиёжини қондириш ва ходимларнинг имкониятларини оширишдир.** Ушбу мақсадлар кўп тушунтиришларни талаб қилмайди. Сифат тўғри хусусиятлар, тўғри ҳужжатлар ва хатосиз ҳисоб-китобларга эга бўлишни ўз ичига олади. Бунга, шунингдек, муҳим бизнес жараёнларининг тўғри ишлашینی ўз ичига олади-ўз вақтида етказиб бериш, дўстона ва аниқ техник ёрдам ва ҳеч қандай носозлик йўқлиги ҳам киради. Сифат ёмон сифат билан боғлиқ барча харажатларни камайтиришни ўз ичига олади³⁵.

- Харажатларни камайтириш

Юқори сифат хатоларни камайтириш, ўзгаришларни камайтириш ва аҳамиятсиз ишларни камайтириш орқали харажатларни камайтиришни англатиши мумкин. Сўнгги 15-20 йил ичида бутун дунё бўйлаб компаниялар юқори сифат кўпинча арзонроқ харажатларни англатишини бир неча бор намойиш этишди. Лойиҳалаш пайтида хатоларнинг олдини олиш билан боғлиқ харажатлар кўпинча ишлаб чиқариш пайтида хатоларни тузатишдан анча арзонга тушади, ишлаб чиқариш пайтида хатоларнинг олдини олиш харажатлари якуний назоратдан кейин хатоларни тузатишдан анча арзон ва якуний назорат пайтида хатоларни топиш ва тузатиш, харажатлари мижоз маҳсулот ёки хизматни олганидан кейин хатоларни тузатишдан кўра анча арзонга тушади³⁶.

- Юқори даромад

Юқори сифат кўпроқ қониқарли мижозларни, бозор улушини оширишни, мижозларни сақлашни яхшилашни, содиқ мижозларни ва ҳатто юқори нархларни англатиши мумкин. Истеъмолчилар тобора юқори сифатли товарлар ва хизматларни кутиш ва талаб қилишни бошлайдилар³⁷.

- Мамнун мижозлар

"Мамнун" мижозлар-бу қайта-қайта сотиб оладиган мижозлар, сизнинг маҳсулотларингиз ва хизматларингизни сиз учун реклама қиладиган мижозлар, ушбу маҳсулотлар ёки хизматларни таклиф қиладиганингизни билиш учун бошқа бирор нарса сотиб олмоқчи бўлганингизда биринчи навбатда сизни текширадиган мижозлар. Содиқ мижозлар кўпинча ўз харидларини маълум товарлар ва хизматларнинг ягона таъминотчисини танлайдиган даражада оширадилар (Reichheld 1996)³⁸.

- Ваколатли ходимлар

Кўп йиллар давомида ташкилотлар ходимларнинг имкониятларини кенгайтириш харажатларни камайтириш, даромадларни ошириш ва мижозлар эҳтиёжини қондириш воситаси сифатида кўриб чиқдилар. Энди энг яхши ташкилотларнинг аксарияти бундай ходимларни яратиш ҳам умумий сифат бошқарувининг асосий мақсади эканлигини тушунишади. Ушбу ташкилотлар нафақат бугунги муаммоларни ҳал қилишга

³⁴ ўша ерда , 14.3 бет.

³⁵ ўша ерда , 14.5 бет.

³⁶ ўша ерда , 14. 5 бет.

³⁷ ўша ерда , 14.5 бет.

³⁸ ўша ерда , 14.5 бет.

интилишади, балки эртанги кун муаммоларини ҳал қила оладиган ёки ҳатто ундан қочиб қутула оладиган ташкилот тузишни хоҳлашади³⁹.

3.4.2-УЧ АСОСИЙ ТУШУНЧАЛАР

Сўнги бир неча йил ичида дунёдаги кўплаб етакчи компаниялар сифат бошқарувининг асосий тушунчаларини қайта кўриб чиқишни бошладилар: **мижозларга йўналтирилганлик, доимий такомиллаштириш ва ҳар бир инсоннинг қиймати.**

- Мижозларга йўналтирилганлик

Мижозларга йўналтириш сифат бошқарувининг асосий концепцияси эканлиги аниқ кўринади. Кўпроқ компаниялар мижозларни ушлаб туриш (чиқиб кетишни қисқартириш) янгиларини жалб қилишдан кўра анча фойдали эканлигини аниқламоқда. Ҳеҳ тадқиқоти шуни кўрсатдики, жорий мижозларга сотиш янги мижозларга сотишдан 20 фоиздан кўпроқ фойда келтиради. Яна бир муҳим омил - мижознинг бизнесининг неча фоизи сизга тегишлилиги. Доминант етказиб берувчига айланиш бизнес учун ажойиб натижаларга олиб келиши мумкин. Рейххелд (1996) компанияларнинг мижозлар эҳтиёжини қондириш ва ушлаб туришдан мижозларнинг содиқлигига қандай ўтганига оид кўплаб мисолларни келтиради. Мижозларнинг содиқлигини ошириш корпоратив стратегик режалаштириш ва жараёнларни бошқаришнинг асосига айланади⁴⁰.

- Доимий такомиллаштириш

Джурани (1964) кўплаб компаниялар илғор яхшиланишларга эришиш учун фойдаланадиган тизимли ёндашувни тасвирлаб берди. Сўнги йилларда тез ўзгаришлар ҳаёт тарзига айланди. Ҳозирда кўплаб компаниялар юзлаб ва ҳатто минглаб яхшиланишларни яратиш учун ушбу ва шунга ўхшаш ёндашувлардан фойдаланмоқдалар⁴¹.

- Ҳар бир шерикнинг қиймати

Ташкилотдаги ҳар бир ходимнинг қиймати - бу биринчи қарашда оддий кўринадиган яна бир ғоя. Кўп йиллар давомида компаниялар ўз ташкилотларининг кучи улар учун ишлайдиган одамлар эканлиги ҳақида аниқ баёнотлар беришди. Аммо уларнинг аксарияти шунчаки бўш баёнотлардир. Компаниялар ҳали ҳам Тейлор тизимига кўр-кўрона амал қилишади. Бир нечта режалаштирувчилар, менежерлар ёки муҳандислар ҳар бир жараённинг барча босқичларини режалаштирадилар, пухта тузилган иш тавсифларини белгилайдилар ва кўрсатмаларга ўйлаб ўтирмай риоя қилишларини таъминлайдилар⁴².

3.4.3-УЧ АСОСИЙ КУЧЛАР

Самарадорликни оширишнинг учта асосий омили мавжуд: **мувофиқлик, алоқа ва репликация.** Ютуқли натижаларга эришиш учун ташкилот ўз саъй-ҳаракатларини энг муҳим масалаларга қаратиши керак: у тўғри стратегияга эга бўлиши керак ва ташкилотнинг мақсадлари, ресурслари ва фаолияти стратегия билан мувофиқлаштирилиши керак. Ташкилот, шунингдек, ташкилот ичидаги иш ва алоқанинг функционал хусусиятларини тушуниши керак. Бу баъзан "тизимли фикрлаш" ёки "жараёнли фикрлаш" деб аталадиган ишнинг қандай бажарилишини тушунишдир⁴³.

³⁹ ўша ерда , 14.5 бет.

⁴⁰ ўша ерда , 14.8 бет.

⁴¹ ўша ерда , 14.8 бет.

⁴² ўша ерда , 14.8 бет.

⁴³ ўша ерда , бет.14.8

- Мувофиқлик

Қўшма Штатлардаги менежмент бўйича консалтинг фирмалари ассоциацияси томонидан олиб борилган яқинда ўтказилган тадқиқот шуни кўрсатдики, бизнес мактаблари раҳбарлари, маслаҳатчилари ва ўқитувчилари бизнес стратегияси ҳозирда ягона энг муҳим бошқарув масаласи эканлигига рози бўлишади ва камида кейинги 5 йил давомида шундай бўлиб қолади (Burne 1996, п. 46)⁴⁴. Сўнгги бир неча йил ичида стратегиянинг аҳамияти тўғрисида янги тушунчалар пайдо бўлди.

Ушбу стратегия қуйидагиларни ўз ичига олиши керак:

1. Компания қаерга кетаётгани ҳақида аниқ тасаввур. Бу аниқ шакллантирилиши ва ташкилотнинг ҳар бир аъзосига тушунарли тилда етказилиши керак.
2. Агар компания ўз қарашларини амалга оширишни истаса, эришиш керак бўлган оз сонли асосий мақсадларнинг аниқ таърифи.
3. Ушбу асосий мақсадларни бутун ташкилотга тарқатиш, шунда ҳар бир киши ўз ишини бажариш компанияга мақсадларга эришишда қандай ёрдам беришини билади. Барча ходимларнинг компаниянинг энг юқори устувор йўналишларига мувофиқлиги мутлақо зарурдир (Сугиура, 1992)⁴⁵.

Шундай қилиб, стратегия кўриш ва асосий мақсадларга мос келиши керак, шунингдек самарадорлик кўрсаткичлари ушбу мувофиқликнинг исботи сифатида танланиши керак.

- Linkage (жараёнларни бошқариш ёки тизимли фикрлаш)

Компаниялар ўз фаолиятини компаниянинг барча функциялари ва бўлимлари ўртасида бирлаштириш муҳимлигини қайта кашф этганлиги сабабли, улар ҳақиқатан ҳам қанча ҳаракатлар кетма-кет содир бўлаётгани ҳақида ўйлаш қанчалик муҳимлигини қайта кашф этдилар. Агар биз компаниянинг барча бўлинмаларида ўз кучимизни бирлаштирмасак, биз жуда зарур бўлган натижаларга эриша олмаймиз⁴⁶.

Ўзаро муносабатларга (ёки жараёнларни бошқаришга) бундай танқидий эътибор билан умумий сифат бошқаруви ва қайта муҳандислик оламлари бирлашади. 1920 йилларда Шухарт давридан бери сифат бошқарувининг асосий тамойили (агар ундан ҳам илгари бўлмаса) жараённи назорат қилишнинг аҳамияти эди. Кейинчалик Деминг Шухартнинг ҳозирги машҳур PDC цикли (режалаштир, бажар, текшир, ҳаракат қил) орқали статистик жараёнларни бошқариш бўйича ғояларини ишлаб чиқди ва Джуран ўзининг "менежментдаги ютуқ" (Джуран 1964) китобида биринчи марта жараёнларни такомиллаштириш тушунчаларини киритди. 1980-йилларда етакчи компаниялар тез яхшиланишни бошлаганларида, жараёнларни бошқариш зарурати аниқ бўлди. Ишлаб чиқариш заводларида ишнинг кетма-кет табиати аниқ эеди. Агар йиғиш линиясининг бирон бир қисми ишламай қолса ёки тўсиқ пайдо бўлса, бутун линия зарарланарди⁴⁷.

Биринчи қадам ташкилотнинг асосий жараёнларини аниқлашдир. Буни амалга оширишнинг кўплаб усуллари мавжуд, аммо уларнинг ҳар бирининг моҳияти рўйхатни бир нечта энг муҳимларига қисқартириш ва ҳамма уларни билишига ишонч ҳосил қилишдир. Кейинги қадам керакли ўлчовларни яратишдир. Кўпгина компаниялар ташкилотдаги деярли ҳар бир вазифа учун узоқ кўрсаткичлар рўйхатига эга⁴⁸.

Жараённи бошқаришнинг иккинчи калити жараённинг ҳар бир босқичида қандай қиймат қўшилишини аниқ белгилашдир. Бу жараён қандай қиймат қўшди? Дунё бўйлаб

⁴⁴ ўша ерда , бет.14.8

⁴⁵ ўша ерда , бет.14.8

⁴⁶ ўша ерда , бет.14.9

⁴⁷ ўша ерда , бет.14.9

⁴⁸ ўша ерда , 14.9 бет.

ташкilotлар асосий жараёнларда қанча қадамлар қўяётгани, қанча фойдасиз операциялар ва қанча вақт ва куч сарфлангани ҳақида билиб, ҳайратда қолишди⁴⁹.

Муҳим алоқаларни бошқаришнинг учинчи муҳим соҳаси деярли барча асосий жараёнлар компаниянинг турли соҳаларига таъсир қилишини англашдир. Ушбу жараёнларни муваффақиятли бошқариш учун янги кўникмаларга эга бўлган ходимлар, компаниянинг стратегияси, мақсадлари ва рақобатчилари ҳақида янги тушунчалар ва уларнинг тез ўсиб бораётган ишларини бажариш учун янги воситаларни ўз ичига олган жамоавий ёндашув талаб этилади⁵⁰.

- Репликация

Эҳтимол, сифат ва самарадорликни ошириш бўйича саъй-ҳаракатлар натижаларини кескин тезлаштиришнинг энг кучли ва энг кам тушунилган усули бу учинчи асосий куч — репликация⁵¹. Репликация билан шуғулланганимизда, биз ўзгаришга қаршилик ҳақида, "бу ерда ихтиро қилинмаган" даҳшатли синдроми, ҳар бир жой ноёб деган мустаҳкам еътиқодлар ва ҳатто кўплаб корпорацияларнинг бизнес бўлинмалари ва филиалларини ҳаракатга йўналтириш орқали "инновация ва ижодкорликни бўғишни" истамаслиги ҳақида билиб оламиз. Муаммолар ҳал қилинмаяпти, янги ечимлар ихтиро қилинмоқда ва синовдан ўтказилмоқда, имкониятлар етишмаяпти ва компаниялар ўзгаришларнинг секин суръатлари ва натижалардаги умидсизликлар натижасида чалкашиб кетишмоқда. Муваффақиятли компаниялар чора кўришади; улар нарсаларни амалга ошишга мажбур қиладилар⁵².

Улар репликацияни рағбатлантириш учун пассив воситалардан фойдаланадилар, репликацияни мажбурлаш учун фаол воситалардан фойдаланадилар ва репликацияни имкониятга эмас, балки бурчга айлантирадилар. Пассив тизимларга алмашиш, мукофотлаш ва тан олиш, газета мақолалари ва жамоавий тақдимотлар киради. Сифатни яхшилаш бўйича лойиҳалар натижалари бутун ташкilotда кенг маълум. Ушбу тизимларда биз шунга ўхшаш муаммолар ёки имкониятларга ега бўлганлар лойиҳа ҳақида ешитадилар, керакли маълумотларни оладилар ва ҳаракатга киришадилар деб тахмин қиламиз⁵³.

Фаол алмашинув тизимлари муаммони янада кучайтиради. Honda координаторлар тармоғининг йиллик йиғилишларида (дунё бўйлаб 3000 дан ортиқ киши иштирок этади) иштирокчилар битта тугалланган ва яхши ҳужжатлаштирилган лойиҳани баҳам кўришлари ва ўз минтақаларида ишлатилиши мумкин бўлган яна тўрттасини синчковлик билан текширишлари кутилмоқда. Сайтга қайтиб келгач, улар ушбу тўртта лойиҳани амалга оширишлари кутилмоқда. Уларга ёрдам бериш учун қўллаб-қувватлаш тузилмаси мавжуд ва натижалар кутилмоқда⁵⁴.

3.4.4-СИФАТНИ БОШҚАРИШНИНГ УЧТА МУҲИМ ЖАРАЁНИ

Ушбу учта бошқарув жараёни янги эмас. Булар биз йиллар давомида молиявий бошқарув учун ишлатган бир хил бошқарув жараёнлари. Бу **сифатни режалаштириш, сифат назорати ва сифатни яхшилаш**.

- Сифатни режалаштириш

Сифатни режалаштиришдан бошлаш мантиқан. Сифатни режалаштириш универсал воқеалар кетма-кетлиги - сифатни режалаштириш бўйича йўл харитасидан иборат. Биринчидан, биз мижозлар ва уларнинг эҳтиёжларини аниқлаймиз. Кейин биз ушбу

⁴⁹ ўша ерда , 14.10 бет.

⁵⁰ ўша ерда , 14.10 бет.

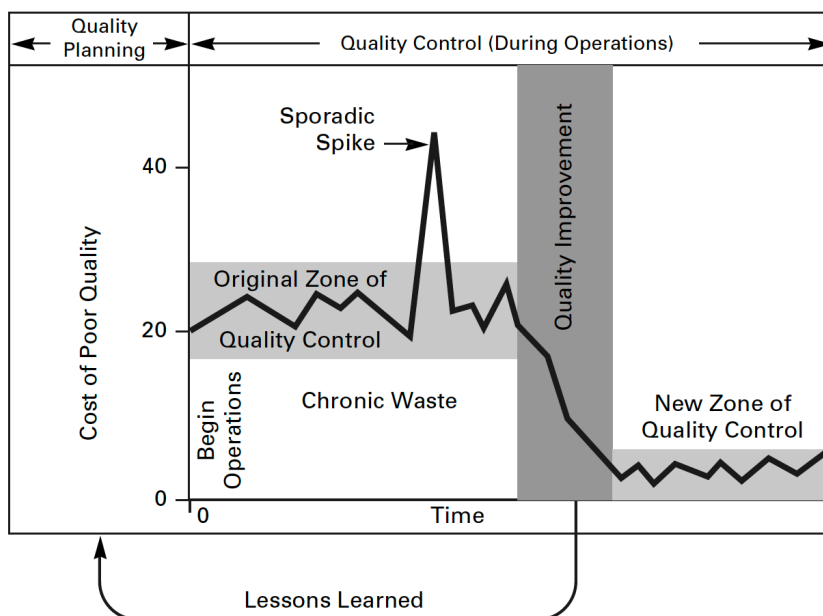
⁵¹ ўша ерда , 14.10 бет.

⁵² ўша ерда , 14.10 бет.

⁵³ ўша ерда , 14.11 бет.

⁵⁴ ўша ерда , 14.11 бет.

эҳтиёжларни қондирадиган маҳсулотларни (товарлар ва хизматлар) ишлаб чиқамиз. Шунингдек, биз ушбу товарлар ва хизматларни ишлаб чиқарадиган жараёнларни ишлаб чиқамиз. Ва ниҳоят, биз режани операцион кучларга топшираемиз. Кейин улар операцияларни бажариш учун жавобгар бўлади. Улар жараённи бошқаради, маҳсулот ва хизматларни ишлаб чиқаради ва мижозларни қондиради.⁵⁵



3.3 расм Джуран Трилогияси (Juran Institute, Inc., Wilton, CT)⁵⁶

Ушбу расмда биз сифатсиз нархни вертикал шкала бўйича кўрсатдик, шунинг учун ортиб бораётган нарса ёмондир. Бу номукамаллик билан боғлиқ харажатлар. Бизнинг барча режалаштириш ҳаракатларимизга қарамай, ушбу мисолдаги харажатлар тахминан 20 фоизни ташкил қилади. Ушбу харажатлар нуқсонлар билан боғлиқ бўлиши мумкин. Аниқлаш қийин бўлган харажатларга мисоллар-туғалланмаган ишлаб чиқариш захиралари, қиймат қўшмайдиган ишлар, кам ишлатилган қувват ва кераксиз кечикишлар ва функцияларни узатиш⁵⁷.

Бизнинг биринчи вазифамиз сифат кўрсаткичларимиз ҳеч бўлмаганда режалаштирилганидек яхши бўлишини таъминлаш учун сифат назорати тизимини яратишдир. Расмдаги диаграммада. 3.3 биз вақти — вақти билан портлаш-режалаштирилган ишлаш даражасидан катта оғишни кўрмоқдамиз. Ушбу мисолда сифат назорати тизими яхши ишлайди. Ушбу нуқта энг юқори бўлганлиги сабабли, бу муаммо тезда аниқланганлигини, муаммонинг сабаби тезда топилганлигини ва сабаб тезда тузатилганлигини кўрсатади. Маҳсулот сифати режалаштирилган даражага қайтгунга қадар бироз вақт ўтди. Кўпгина ҳақиқий ҳолатларда бизнинг сифат назорати тизимларимиз унчалик яхши ишламайди. Бизда муаммо борлигини тушунишимиз учун бир неча кун ёки ҳатто ҳафтalar кетиши мумкин. Шунда биз муаммонинг мумкин бўлган сабабларини ўрганиш учун кўпроқ кунлар ёки ҳафтalar сарфлашимиз мумкин ва уни ҳал қилиш йўллариини ишлаб чиқиш учун кўпроқ кунлар ёки ҳафтalar сарфлашимиз мумкин. Паст сифатли харажатларнинг янги даражаси шу вақт ичида сақланиб қолади ва ташкилотга катта зарар еткази⁵⁸.

- Сифат назорати

⁵⁵ ўша ерда , 14.11 бет.

⁵⁶ ўша ерда , 14.12 бет.

⁵⁷ ўша ерда , 14.12 бет.

⁵⁸ ўша ерда , 14.12 бет.

Операцион кучлар қила оладиган нарса бу йўқотишларни минималлаштиришдир. Улар буни сифат назорати орқали амалга оширадilar. Сифат назорати бешта асосий тамойилга асосланади: сифатни аниқ аниқлаш; мақсад, аниқ мақсад; датчик - ҳақиқий ишлашни ўлчаш усули; ўлчовни талқин қилиш ва мақсад билан таққослаш усули; ва керак бўлганда жараёни созлаш учун чоралар кўриш усули⁵⁹.

- Сифатни яхшилаш

Аммо бу барча тадбирлар фақат сифатни режалаштирилган даражада ушлаб туради. Агар биз ушбу даражани ўзгартирмоқчи бўлсак, мақсадли, аниқ ҳаракатлар қилишимиз керак. Деминг бир мунча вақт олдин таъкидлаганидек, "Меҳмонхонадаги ёнғинларни ўчириш уни яхшиламайди". У "Инқироздан чиқиш" китобида таъкидлаганидек (Деминг, 1982, 51-бет): "ёнғинни ўчириш жараёни яхшилаш эмас. Худди шундай, махсус сабабни аниқлаш ва ҳал қилиш назоратдан чиқиб кетган нуқта билан аниқланмайди" (бизнинг вақти-вақти билан кўтарилишимиз 3.3 расм). "Бу фақат жараёни дастлаб бўлиши керак бўлган жойга қайтаради (доктор Жозеф М. Джураннинг ғояси кўп йиллар олдин қилинган)⁶⁰."

Агар биз TQMни ташкилотга киритмоқчи бўлсак, ушбу модел тамойилларига риоя қилиш керак. TQM - бу ташкилотларда тўсатдан пайдо бўладиган бошқарув услуги эмас, балки узоқ муддатда шаклланиши мумкин бўлган бошқарув услуги бўлиб, компаниянинг бутун маданиятини шахслардан ташкилотга ўзгартиришни ўз ичига олади. Шу сабабли, кўплаб корхоналар TQM ҳақида шикоят қиладилар ва уни амалга оширишдан бош тортадилар. Агар TQM узоқ муддатда ўйланган ҳолда амалга оширилмаса, табиий равишда шикоят қилинади, чунки натижага эришилмайди. Кўпгина компанияларда узоқ муддатли ёндашув, ўқитиш ва сабр-тоқатни ҳисобга олган ҳолда амалга ошириладиган ушбу бошқарув услуги компанияларга узоқ муддатда етакчилик ва фойда келтириши кузатилган. Агар биз TQMни бизнесга киритмоқчи бўлсак; биринчи навбатда, биз ишни эмас, балки одамлар ҳаётининг марказига ва универсал тамойилларни қўйишимиз керак. Бу шахсий ҳар қандай маданиятда, ҳар қандай муҳитда ва ҳар бир ёшда яхлитлик, адолат, изчиллик, ҳалоллик, инсон қадр-қиммати, хизмат, сифат, ривожланиш, жараён, потенциал, шарқиз севги, сабр-тоқат, ёрдам, қўллаб-қувватлаш, рағбатлантириш ва бошқалар. Шунда биз ташкилотда фалсафанинг моҳиятини ташкил этувчи қоидаларни тўлиқ қўллашимиз мумкин. Албатта, универсал тамойилларга асосланган одамлар ва ташкилотлар учун умумий сифатга эришиш қийин бўлмайди.

Одамларнинг аҳамияти маълум бўлса-да, ҳар қандай бошқарув услуги амалга ошириш қийин бўлмайди. Марказда одамлар бўлмаган бошқарув услублари ҳам орқада қолиши керак. TQMга катта аҳамият берилиши ва натижада эришилишининг сабаби шундаки, у инсон омилига асосланади.

3.4.5-СИФАТ ИНФРАТУЗИЛМАСИНИНГ АСОСИЙ ЭЛЕМЕНТЛАРИ

Умумий сифат бошқаруви, шунингдек, бизнес операцияларини доимий равишда такомиллаштиришга қаратилган мижозларга йўналтирилган жараён ва мақсадлар сифатида белгиланади. Бу барча тегишли ишларнинг (хусусан, ходимларнинг иши) маҳсулот сифатини ёки хизмат сифатини яхшилашнинг умумий мақсадларига, шунингдек хизматларни ишлаб чиқариш ёки амалга ошириш жараёнига йўналтирилганлигини таъминлайди. Шу билан бирга, асосий эътибор тараққиётни кузатиш учун ишлаш кўрсаткичларидан фойдаланган ҳолда далилларга асосланган қарорлар қабул қилишга қаратилган (Деминг). TQM-бу мижознинг ҳозирги ва келажакдаги умидларини тўлиқ ва иқтисодий жиҳатдан қондиришга қаратилган бизнес

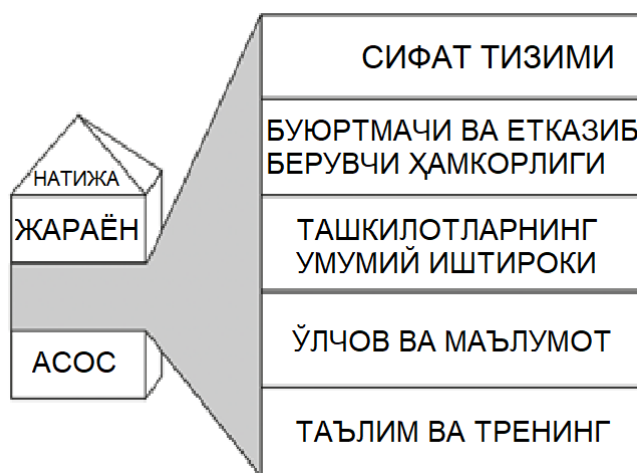
⁵⁹ ўша ерда ,.14.12 бет

⁶⁰ ўша ерда , 14.12 бет.

концепцияси. TQMни муваффақиятли амалга ошириш учун зарур бўлган муҳим элементлар мавжуд.

3.4-расмда умумий сифат инфратузилмасининг асосий элементлари кўрсатилган. Ушбу элементларга сифат тизими, мижоз ва етказиб берувчи ўртасидаги ҳамкорлик, ташкилотнинг тўлиқ иштироки, ўлчовлар ва маълумотлар, таълим ва ўқитиш киради.

Сифат тизими. Умумий сифат инфратузилмаси бир нечта асосий элементлардан иборат. Биринчи ва энг муҳимларидан бири бу сифат тизими. ISO 9004-1 стандарти билан энг яхши аниқланган сифат тизими универсал сифат бошқарувининг энг муҳим қурилиш блокидир. Яхши сифат тизими, шунингдек, бошқа TQM элементлари билан бир қаторда мижозлар ва сотувчилар билан ҳамкорликни ҳам ўз ичига олади. Шунга қарамай, ISO 9000 стандартлари серияси ишончли сифат бошқаруви тизимини қўшиб, шартнома муносабатлари учун яхши бошланиш нуқтасини тақдим этади.



3.4 расм -умумий сифат инфратузилмаси. (Сифат асридаги етакчилик, 1997, Juran Institute, Inc., Wilton)⁶¹

Умумий сифат инфратузилмаси мажбурият, маданият, доимий такомиллаштириш, мижозларга эътибор ва назорат каби бешта компонентга қисқартирилади.

- Мажбурият

Сифатни яхшилаш (ҳар томонлама) ташкилотнинг барча аъзоларининг иши бўлиши керак. Сифатни доимий равишда яхшилаш йўлидаги тўсиқларни ва муносабатларни ўзгартиришга ёрдам берадиган муҳитни яратиш учун зарур бўлган қадамларни бартараф этиш учун раҳбариятнинг аниқ мажбуриятини таъминлаш керак. Бу борада ўқитиш ва қўллаб-қувватлаш кенгайтирилиши керак.

- Етакчиликка содиқлик
- Ходимларнинг иштирокини рағбатлантириш (ходимларни бошқариш)
- Аниқ мақсад ва вазифаларни белгилаш
- TQMни амалга ошириш режасини тузиш
- TQM жараёнлари ва тизимларини яратиш
- Кайдзен фалсафасини ташкилот маданиятига киритиш.
- Барча функцияларнинг иштироки
- Сиёсат ва стратегияни тарқатиш
- Бошқарувни баҳолаш
- Алоқа

⁶¹ ўша ерда , 14.13 бет.

- Маданият

Маданият TQMни муваффақиятли амалга ошириш йўлидаги қадамдир. Шунинг учун, ташкилот маданияти ва муносабатидаги ўзгаришлар кучга киргунга қадар, тегишли таълим ва хабардорлик зарур.

- Фаол ташкилий маданият (ўқитиш ва таълим, инсон ресурсларини ривожлантириш)
- ходимларни жалб қилиш ва кучайтириш,
- Жамоалар учун устунлик
- Таклиф схемаси.

- Доимий такомиллаштириш

Яхшилаш бир марталик ҳодиса сифатида тушунилмаслиги керак. Аксинча, бу доимий жараён. Бу, асосан, мижоз ва хизмат кўрсатувчи провайдернинг эҳтиёжидир.

- Таълим ва ўқитиш (инсон ресурсларини бошқариш)
- Кайдзен
- Жараён ёндашуви (модуляцияланган амалга ошириш, муаммоларни ҳал қилиш ёндашуви)
- TQMни амалга оширишдаги тўсиқлар
- Доимий такомиллаштириш-ривожланиш (нол хато ва ПУКО)
- Ажойиб жамоалар.
- Ўзаро функционал жараёнларни бошқариш.
- Стандартларга эришинг, қўллаб-қувватланг ва яхшиланг.
- Мижозларга йўналтириш
- Етказиб берувчилар билан ҳамкорлик.
- Ички мижозлар билан хизмат кўрсатиш муносабатлари.
- Мижозларга йўналтирилган стандартлар.
- Ҳеч қачон сифатни бузманг.

- Мижозларга йўналтириш

Мижозларга йўналтирилган ёндашув ташкилотнинг мақсади нуқсонларсиз мукамалликка эришиш ва охириги Фойдаланувчининг ҳар томонлама қониқшини таъминлаш эканлигини таъминлайди. Фойдаланувчилар компанияга ички ёки ташқи бўлиши мумкин.

- Жавоб берадиган хатти-ҳаракатлар (мижозларга йўналтирилган, етказиб берувчилар билан муносабатлар)
- мижозларнинг иштироки
- Етказиб берувчилар билан ҳамкорлик

- Назорат

Мониторинг ва мунтазам текширувлар орқали жараённи назорат қилиш режалаштирилган амалга ошириш курсидан оғиш йўқлигини кафолатлайди.

- Жорий ҳолатни баҳолаш (молиявий манбалар, жорий ҳолат)
- Мақсадлар билан ишлаш
- Ишлашни кузатиш ва ўлчаш. Тизимли ўлчов.
- Муваффақиятларни нишонлаш, ютуқларни тан олиш ва қадрлаш
- Маълумотларга асосланган қарорлар қабул қилиш (ўлчаш ва фикр-мулоҳазалар)
- муваффақиятсизлик нархи

3.5-TQM ДАСТУРЛАРИДА ИШЛАТИЛАДИГАН УМУМИЙ АМАЛИЁТЛАР

Умумий сифат бошқарувида (TQM) узлуксиз такомиллаштириш, ғоялар яратиш ва муаммоларни таҳлил қилиш ташкилот самарадорлигини ошириш ва мукамалликка эришишга қаратилган асосий амалиётдир:

- Доимий такомиллаштириш

Ушбу асосий тамойил жараёнлар, маҳсулотлар ва хизматларни босқичма-босқич такомиллаштириш бўйича доимий саъй-ҳаракатларни таъкидлайди. Бу кўпинча **Кайдзен** тамойили сифатида ифодаланади. У яхшилаш учун ҳудудларни аниқлаш, ўзгаришларни амалга ошириш, уларнинг таъсирини ўлчаш ва кейин циклни такрорлашни ўз ичига олади. Доимий такомиллаштириш ташкилот ичида инновациялар, самарадорлик ва мослашувчанлик маданиятини шакллантиришга ёрдам беради, унинг ривожланиши ва вақт ўтиши билан рақобатбардош бўлишини таъминлайди.

- Ғояларни яратиш

TQM-да ғояларни яратиш усуллари барча даражадаги ходимларни муаммоларни ҳал қилиш ва жараёнларни яхшилаш учун ижодий ечимлар ва инновацион ғояларни киритишга ундайди. Ушбу усуллар **ақлий ҳужумлар, таклифлар дастурлари, сифат доиралари** ва саноатнинг энг яхши амалиётлари билан таққослашни ўз ичига олиши мумкин. Ходимларнинг жамоавий онгидан фойдаланган ҳолда, ташкилотлар ижобий ўзгаришларга эришиш учун турли хил нуқтаи назар ва ғоялардан фойдаланишлари мумкин.

- Муаммони таҳлил қилиш

Муаммоларни таҳлил қилиш усуллари ташкилотнинг ишлашига ёки сифат стандартларига тўққинлик қиладиган муаммоларни мунтазам равишда аниқлаш, таҳлил қилиш ва ҳал қилиш учун ишлатилади. Ушбу усуллар кўпинча муаммоларни ҳал қилишнинг тизимли методологияларини ўз ичига олади, масалан, асосий сабабларни таҳлил қилиш, “балиқ суяклари” диаграммаси (Ишикава диаграммаси), Парето таҳлили ва муваффақиятсизлик турлари ва оқибатларини таҳлил қилиш (FMEA). Муаммоларнинг асосий сабабларини синчковлик билан тушуниб, ташкилотлар муаммоларнинг такрорланишига йўл қўймаслик ва умумий самарадорлик ва сифатни ошириш учун мақсадли ечимларни амалга ошириши мумкин.

Ушбу TQM тушунчалари ва амалиётлари биргаликда доимий такомиллаштириш, инновацияларни рабатлантириш ва ташкилий мукамалликка эришиш мақсадида муаммоларни самарали ҳал қилиш учун яхлит асос яратади.

TQM ташкилотни жараёнлар тўплами деб билади. Унда таъкидланишича, ташкилотлар ишчиларнинг билим ва тажрибасини бирлаштириш орқали ушбу жараёнларни доимий равишда такомиллаштиришга интилишлари керак. TQMнинг оддий мақсади "ҳар доим ҳамма нарсани биринчи мартада тўғри қилиш". TQM чексиз ўзгарувчан ва мослашувчан. Ушбу бошқарув ёндашуви дастлаб ишлаб чиқариш операцияларида қўлланилган бўлса-да, бир нечта соҳаларни қамраб олади. Бир неча йиллар давомида у фақат шу соҳада ишлатилган. Бундан буён TQM хизматлар (соғлиқни сақлаш ва хавфсизлик), саноат корхоналари ва давлат секторига нисбатан қўлланиладиган умумий бошқарув воситаси сифатида белгиланади. Турли хил секторлар умумий ўтмишдошнинг ўз версияларини яратадиган бир қатор эволюцион бирликлар мавжуд.

Бошқача қилиб айтганда, умумий сифат бошқаруви тўлиқ мукамаллик сифатида ҳам ифодаланиши мумкин. Умумий сифат бошқаруви АҚШда пайдо бўлган, аммо Японияда етукликка эришган, кейин 1980 йилларда АҚШ кун тартибига қайтган ва 1990 йилларнинг бошларида Фарб менежмент тафаккурига таъсир кўрсатган.

Умумий сифат бошқаруви ёндашувининг тарқалишининг асосий фалсафаси: бу "ишлаб чиқаришдаги нол хато" тушунчаси. Ишлаб чиқаришда эришмоқчи бўлган нол ишлаб чиқариш хатоси тамойили бутун дунё эътиборини тортди. Шундай қилиб, айтиш мумкинки, Умумий сифат бошқарувиға қизиқиш, ҳеч бўлмаганда бошида, фақатгина прагматик эди.

"Умумий сифат бошқаруви" ёндашуви тубдан янги маданият ва фалсафани талаб қилади. Шунинг учун бу ёндашув ташкилотдаги ташкилий маданият ва бошқарув фалсафаси билан чамбарчас боғлиқ. Сифат ижтимоий муассаса маҳсулотлари ва хизматларидан фойдаланадиган одамлар учун жуда муҳимдир. Сифат жисмоний сифат, самарадорлик даражаси, ишлаб чиқарилган товарлар ва хизматларнинг ишончилиги ва уларни ишлаб чиқариш учун ресурслардан энг оқилона фойдаланишни ўз ичига олади. Анъанавий бошқарувда хатолар ва йўқотишлар белгиланган стандартлар ва шартлардан ошмагунча амалга оширилса, умумий сифат бошқаруви билан мақсад товарлар ва хизматларни хатосиз ишлаб чиқариш, яъни мукамалликка эришишдир. Агар ижтимоий эҳтиёжлардан келиб чиқадиган ижтимоий институтларнинг маҳсулотлари жамият хоҳлаган фазилатларга эга бўлмаса, бир мунча вақт ўтгач, уларнинг маҳсулотларига талаб камаяди ва институтнинг мавжудлиги хавф остида қолади. Ушбу оддий ҳақиқат ҳар бир муассасанинг умумий сифат тушунчасига йўналтирилишини осонлаштиради.

Маълумки, TQM нафақат маҳсулот ва хизматларнинг сифати, балки менежментга замонавий ёндашувдир. Илгари ишлаб чиқариш соҳасида кун тартибда бўлган сифат назорати аста-секин сифат назорати усулларини ишлаб чиқиш билан ишлаб чиқариш ва хизмат кўрсатиш соҳасининг турли соҳаларига мослаштирилиши мумкин бўлган сифат бошқаруви тизимлари билан алмаштирила бошланди. Бугун TQM деганда биз сифат назоратидан бутунлай бошқача мавзу ҳақида гапирамиз; сифат назорати тайёр маҳсулот сифатини назорат қилади ва текширади. Total Quality ёндашуви хатосиз маҳсулотлар ва хизматларни ишлаб чиқариш ва режалаштиришга ва сифат назорати зарурлигини бартараф етишга қаратилган. Умумий сифат бошқаруви - бу бизнес самарадорлигини ошириш, нуқсонларнинг нол даражасига эришиш ва компания ичида тўлиқ иштирок етиш билан 100% мижозлар эҳтиёжини қондириш учун ишлатилиши керак бўлган бошқарув ёндашуви.

3.6-КАЙДЗЕН ФАЛСАФАСИ

Япониядан келиб чиққан Кайдзен атамаси сифатнинг доимий яхшиланишини таъминлаш учун жараёнлар, меҳнат маданияти ва турли ташкилий жиҳатларни доимий равишда такомиллаштиришни ўзида мужассам этган. Унинг ажралмас томони Кайдзен доимий такомиллаштириш истаги атрофида айланади. Шуниси эътиборга лойиқки, ташкилотга инновацион маҳсулотлар ёки технологияларни киритиш табиатан қийин иш эмас; аксинча, ҳақиқий қийинчилик - бу доимий равишда такомиллаштиришга интилиш билан белгиланган процедураларни сақлаб қолиш. Кўпгина ташкилотлар сифат доиралари (СД), реинжиниринг ва эҳтиёткорона ишлаб чиқариш каби ташаббусларни бошлашга ҳаракат қилишди. Бироқ, муваффақият даражаси бошқача эди: кўпчилик, асосан тушунарли сабабларга кўра, тўсиқларга дуч келди. Масалан, кўплаб хорижий ташкилотларнинг ишчиларни бирлаштириш орқали сифат назоратини амалга оширишга қаратилган саъй-ҳаракатларига қарамай, уларнинг аксарияти ушбу концепцияни қабул қила олмадилар. Ушбу муваффақиятсизлик сифатни назорат қилиш ҳаракатларининг узлуксизлигини таъминлаш учун янги инфратузилма, ички объектлар, тизимлар ва чоратадбирларни яратиш зарурати билан боғлиқ эди. Бундай ҳолатлар кўпинча Кайдзен фалсафасини тушунмаслик натижасидир.

Кайдзеннинг асосий элементлари ⁶²:

- Канбан мижозларга йўналтиришни ўз ичига олади.
- Сифат дастурларини бошқаришга тизимли ёндашув.
- Жараёнларни доимий такомиллаштириш.
- Камчиликларни камайтириш учун нол нуқсон сиёсати.
- Сифатни яхшилаш бўйича процессуал чора-тадбирларнинг самарадорлиги.
- Ташкилотнинг ҳар бир объекти тармоғини тўғри ташкил этиш.

Кайдзен фалсафаси доирасида қуйидаги ҳаракатларни амалга ошириш керак:

- Мижозларга тўғри эътибор.
- Олти сигмани амалга ошириш.
- Доимий такомиллаштириш учун ишлашни тўлиқ қўллаб-қувватлаш.
- "Ўз вақтида" ёндашув.
- Ташкилот объектларини автоматлаштириш.
- Рока уоке, бу мослашувчанликни англади.

Кайдзен асосан олти асосий элемент ёки устунлардан иборат бўлиб, 3.5-расмда соябон шаклида метафора билан тасвирланган.



3.5 расм -Кайдзеннинг олти астуни⁶³

⁶² Лутра С., Гарг Д., Агарвал А. ва Мангла СК (2021). Умумий сифат менежменти тамойиллари , усуллари , иловалари (TQM) .CRC босинг . Бока- Ратон , 121 бет..

⁶³Ўша ерда , 122 бет.

Бу жараёнга йўналтирилган, инсон ёндашувига асосланган кичик қадам билим алмашиш, яхшилиқни доимий равишда излашга қаратилган. Кайдзеннинг асосий шиори: "Энг яхшиси яхшининг душмани". Муаммоларни яширмаслик ёки беркитмаслик Кайдзен иловалари учун зарурий шартдир. Муаммоларни ҳал қилиш босқичида турли хил билим соҳаларидан ташкил топган Кайдзен жамоалари тайинланади. Қисқа вақт ичида муаммонинг ечимини излаш ўрнига, муаммони унинг илдизида ҳал қиладиган ечимни топиш афзалдир. Мақсад вақтинчалик паллиатив чоралар билан кунни тежаш эмас, балки эртанги кунни доимий ечимлар билан сақлаб қолишдир. Акс ҳолда, муаммо бир мунча вақт ўтгач яна пайдо бўлади.

Ғарб жамиятлари ҳар доим ўз эътиборини ихтиролар, катта ютуқлар ва натижаларга қаратган бўлса-да, Япония ўз эътиборини кичик қадамлар орқали тараққиёт ва жараёнларга йўналтириш орқали янада ижобий натижаларга эришди. Муҳим технологиялар (компьютерлар, электроника, атом, генетика ва бошқалар) деярли мавжуд эмас.

Ғарчи улар Японияда ишлаб чиқилмаган бўлса-да, ушбу технологияларнинг энг яхши амалиётчилари японлар эди. Японлар ушбу технологияларни Ғарбдан қабул қилдилар ва уларни кичик, аммо ишончли қадамлар билан янада ривожлантирдилар. Японияда иккита асосий бошқарув мудофаа ва такомиллаштиришдир. Раҳбарият биринчи навбатда компаниянинг барча асосий операциялари учун зарур бўлган сиёсати, қоидалари, кўрсатмалари ва процедураларини белгилайди, сўнгра ушбу стандартларни ҳамма бажаришини таъминлашга ҳаракат қилади.

Кейин менежментга японча ёндашувни битта қоидага қисқартириш мумкин: "стандартларни сақлаш ва такомиллаштириш". Яхшилаш Кайдзен ва инновация сифатида қабул қилинади. Кайдзен доимий ҳаракатлар натижасида мавжуд вазиятни бироз яхшилашни назарда тутаяди. Бошқа томондан, инновация-бу в результате янги технологиялар ва/ёки воситаларга катта сармоя киритиш натижасида юзага келадиган вазиятни тубдан ўзгартириш. Яхшилашнинг бошланғич нуқтаси такомиллаштириш зарурлигини тан олишдир. Агар ҳеч қандай муаммо топилмаса, яхшиланишга ҳожат йўқ. Ҳозирги вазиятдан мамнун бўлиш Кайдзеннинг ашаддий душмани.

Муаммони аниқлагандан сўнг, уни ҳал қилиш керак. Муаммони ҳал қилиш орқали, биргалиқда яхшиланиш ҳар сафар янада ривожланган даражага етади. Эришилган янги даражани мустаҳкамлаш учун тақдим этилган такомиллаштириш стандартлаштирилиши керак. Доимий яхшиланишга эришиш учун учта асосий шартга риоя қилиш керак:

1. Мавжуд вазиятни етарли эмас деб тан олиш: тизим мукамал ишлаётган бўлса ҳам, уни яхшилаш усулларини албатта топиш мумкин. Бундан ташқари, илм-фан ва технологиянинг ривожланиши ва мижозларнинг ҳар куни кутишлари "самарадорлик" мезонини олдинга силжитаяди.

2-инсон омилининг ривожланиши: "Инсон" ҳамма нарсани қила олади деб билиш. Инсон ресурслари ташкилотнинг энг қимматли активидир. Ушбу манбадан анъанавий бошқарув услубида фойдаланиш умуман етарли эмас. Бироқ, ҳар бир ходимни ушбу ривожланиш фаолиятининг иштирокчисига айлантириш керак.

3. Муаммоларни ҳал қилиш усулларидан кенг фойдаланиш. Муаммоларни ҳал қилишда энг катта хато-бу аломатларга эътибор қаратиш ва муаммоларнинг асосий сабабларини кўрмасликдир. Муаммоларни яхши ҳал қилиш учун ҳар бир муаммони унинг энг жиддий сабабига қараб кузатиб бориш ва асосий муаммони ҳал қилиш керак, шунда у яна пайдо бўлмайди. Муаммонинг сабабини ўрганаётганда, нима учун яхши натижаларга эришишга мойил бўлган бешта савол ва кўринадиган сабабни эмас, балки муаммонинг ҳақиқий сабабини аниқлаши мумкин.

Агар биз узлуксиз ривожланишнинг афзаллиқларини санаб ўтсак;

– Ҳаётийлик ташкилотнинг барча турларида намоён бўлади.

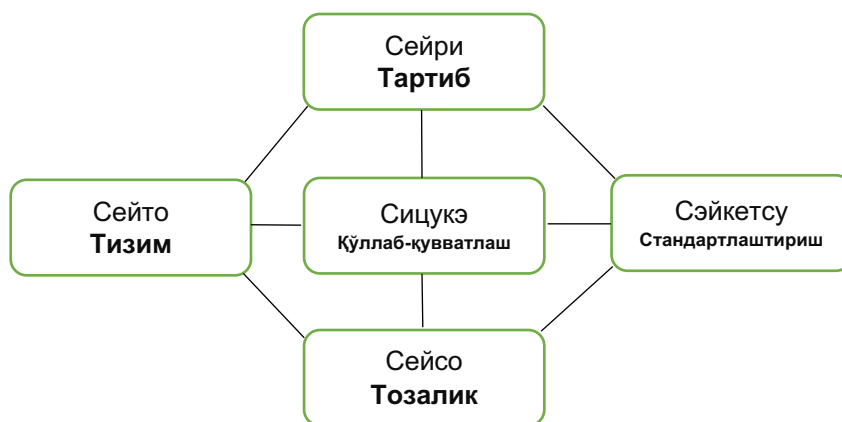
- Гуруҳ бир хил мақсад ва вазифани бажариш учун ишлаши кафолатланади.
- Бўлинмалар ўз фаолиятини янада самарали ва натижавий амалга оширадилар.
- Ўзаро таъсир қилувчи бўлинмаларнинг муаммолари тез ва доимий равишда ҳал қилинади.

Кайдзен япон мутахассислари томонидан уй ва таълим муассасаларида хулқ-атворга анъанавий ёндашувдан олинган товарлар, урф-одатлар ва хатти-ҳаракатларнинг комбинацияси сифатида тақдим этилган "5S" моделига асосланган. Аслида, "5S" тушунчаси бешта япон сўзидан олинган. Бешта 5S тушунчаси қисқача қуйидагича изоҳланади:

- Сейри танловни: бу иш жойини, хатти-ҳаракатларини ва иш учун тегишли воситаларни мос равишда танлашни, исталмаган ёки фойдасиз нарсаларни олиб ташлашни ўз ичига олишини англатади.
- Сейто тўғри буюртма тизими ёки тизим ёндашувини англатади: иш жойининг ихчамлиги ва ундан фойдаланишни осон ва тез қилиш учун барча керакли воситалар ва технологияларнинг мавжудлиги.
- Сейсо иш муҳитининг тозаллиги ёки тартиблилигини англатади: тоза иш муҳити меҳнат хавфсизлигини оширади, жароҳатлардан қочади, асбоб-ускуналарни яхшироқ назорат қилади ва ишлаб чиқариш ресурслари учун жавобгарликни оширади.
- Сэйкетсу стандартлаштиришни англатади: ташкилотда унинг маданияти ва ҳар бир ходим ўз вазифаларини бажарадиган объектлардан фойдаланиш стандартлари тўплами бўлиши керак. Бу жиҳозларга ғамхўрлик қилишга ва иш жойингизни тартибли сақлашга ёрдам беради.
- Сицукэ "қўллаб-қувватлаш" деган маънони англатади: бу ишчиларнинг юқори раҳбарият томонидан бошқарилмасдан ўз-ўзини тарбиялашни қўллаб-қувватлаш қобилиятидир. Ташкилот амал қиладиган стандартлар асосида ишчилар томонидан киритилган тузатишлар, албатта, ёмон одатлардан қочади ва тавсиялар беради.

5S концепциясини тўғри қабул қилиш Кайдзен фалсафасини мукамал амалга оширишга имкон беради. Шу билан бирга, барча ходимлар томонидан амалга ошириладиган доимий такомиллаштириш бутун ташкилотни ўзгартириш амалиётида иштирок этади. Инновацияларга асосланган 5S концепциясининг оқим диаграммаси 3.6-расмда келтирилган.

Кайдзен фалсафаси ва инновацияларнинг асосий хусусиятларини таққослаш 7.2-жадвалда келтирилган.



3.6 расм. Кайдзеннинг олтига устуни⁶⁴

⁶⁴Ўша ерда, бет. 123.



3.6 расм. Кайдзеннинг олтига устунни⁶⁵

Тоза иш жойи

1. Саралаш

Фақат керакли нарсани сақланг ва қолганини ташланг - шубҳангиз бўлса, ташланг.

2. Тартибга солиш

Фақат керакли нарсаларни қўйинг ва ёрлиқ ёпишитиринг, шунда улардан фойдаланиш қулай ва беришга осон бўлади.

3. Ёрқинлик

Хавфсизликни текшириш ва ускунани профилактика қилиш учун тозаликни сақланг.

4. Стандартлаштириш

Биринчи учта устунни тўғри сақлашда юзага келадиган ҳолат.

5. Барқарорлик

Тўғри тартиб-қоидаларга риоя қилишни одат қилинг.

3.1 жадвал - Кайдзен инновацияси ва фалсафасининг асосий хусусиятларини таққослаш

Инновациялар	Кайдзен Инновацияси
1. Ишлаб чиқаришнинг ижодий шакли.	1. Мослаша олади
2. Бу индивидуал ишни талаб қилади	2. Бу жамоавий ишни талаб қилади
3. Мутахассис ходим талаб қилинади.	3. Бундай эҳтиёж йўқ
4. Умумий мавзулар бўйича катта билим талаб этилади.	4. Тафсилотларни яхши билиш талаб қилинади.
5. Техникага эътибор қаратиш	5. Ходимларга йўналтирилганлик
6. Маълумот маълум бир шахсга юборилади	6. Маълумот маълум канал орқали ўтади
7. Алоҳида бўлимга эътибор қаратиш	7. Барча бўлимга эътибор қаратилган

⁶⁵ўша ерда , бет. 123.

8. Янги технологияларни қидириш	8. Мавжуд технологиялар асосида
9. Чекланган фикр-мулоҳазалар	9. Кучли фикр-мулоҳазалар
10. Қисқа муддатли таъсир	10. Узоқ муддатли таъсир
11. Махсус танланган юқори раҳбариятни жалб қилиш	11. Барча ишчиларни жалб қилиш
12. Ҳар қандай мамлакатнинг тез ривожланаётган бозорига мослашиш.	12. Ҳар қандай мамлакатнинг аста-секин ўсиб бораётган бозорига мослашиш.
13. Катта сармоя талаб қилади	13. Кичик инвестицияларни талаб қилади.
14. Натижалар аниқ афзалликлар шаклида ифодаланади.	14. Ҳеч қандай аниқ натижа ёки олдиндан айтиб бўлмайдиган фойда йўқ.



Илтимос, 1 иш дафтаридаги 7 дарс саволларига жавоб беринг.

Гюржюм Б.Х.

Професионал таълим тизимида сифат кафолати

ўқув қўлланмаси

Ушбу нашр Германия Иқтисодий ҳамкорлик ва тараққиёт Федерал вазирлигининг молиявий кўмагида “Профессионал таълим муассасалари ва тўқимачилик саноатининг малака ошириш тизимида таълим таклифларини кенгайтириш ва уларнинг сифатини ошириш” лойиҳаси доирасида тайёрланган. Немис Халқ университетлари Ассоциациясининг (DVV) Ўзбекистондаги Филиали томонидан маҳаллий ҳамкор ташкилотлар билан биргаликда амалга оширилмоқда.

Лойиҳа “Ўзбекистон касб-хунар таълими тизимини ислоҳ қилиш ва модернизация жараёнларини қўллаб-қувватлаш” йирик лойиҳанинг бир қисми бўлиб, Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH билан ҳамкорликда амалга оширилмоқда.

Тузувчилар:

Бану Хатиже Гюржюм – Сифат кафолати эксперти, профессор, доктор, BSc. MSc. PhD. (Туркия)

Муҳаррирлар:

Татьяна Заиченко – Немис Халқ университетлари Ассоциациясининг (DVV) Ўзбекистондаги Филиали раҳбари

DVV International Uzbekistan, 100070 Ўзбекистон Тошкент, Кичик Бешагач кўчаси, 24-уй

Тел: +998 71 2551259, email: dvviuz@dvv-international.uz, www.dvv-international.uz