

652.562(043.3.

Б 18

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ
ОЛИЙ ВА ЎРТА МАХСУС ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ
ТОШКЕНТ ДАВЛАТ ИҚТИСОДИЁТ УНИВЕРСИТЕТИ**

Кўлёзма ҳуқуқида
ББК: 65.9 (5У) 30

Бадалова Мақсуда Умаровна

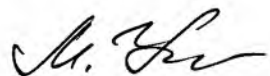
**МИЛЛИЙ ИҚТИСОДИЁТДА ХАЛҚАРО ИСО 9000 СЕРИЯЛИ СИФАТНИ
БОШҚАРИШ ТИЗИМИНИ ЖОРИЙ
ЭТИШ ХУСУСИЯТЛАРИ**

08.00.13 -“Менежмент ва маркетинг”

**Иқтисод фанлари номзоди илмий
даражасини олиш учун тақдим этилган диссертация**

А В Т О Р Е Ф Е Р А Т И

Тошкент – 2009



658.562(043.3)

Б18

Диссертация Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузуридаги
Давлат ва жамият қурилиши академияси қошидаги
Олий бизнес мактабининг «Менежмент» кафедрасида бажарилган

Илмий раҳбар: иқтисод фанлари доктори, профессор
Юлдашев Шухрат Ғаниевич

Расмий оппонентлар: иқтисод фанлари доктори, профессор
Абдурахмонов Қаландар Хўжаевич

иқтисод фанлари номзоди, доцент
Сафаров Бахтиёр Жўрақулович

Етакчи ташкилот: Ўзбекистон Республикаси “Ўзстандарт”
агентлиги

Диссертация 2009 йил «17» апрел соат 9⁰⁰ да Тошкент давлат
иқтисодиёт университетининг иқтисод фанлари доктори илмий
даражасини олиш учун диссертациялар ҳимояси бўйича Д 067.06.01
рақамли ихтисослашган кенгашда ҳимоя қилинади.

Манзил: 100003, Тошкент ш., Ўзбекистон шоҳ кўчаси, 49-уй

Диссертация билан Тошкент Давлат иқтисодиёт университетининг
кутубхонасида танишиш мумкин.

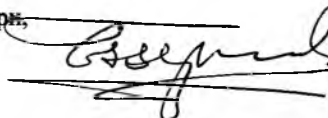
Автореферат 2009 йил «16» март да тарқатилди.

Ихтисослашган

кенгаш илмий котиби,

иқтисод фанлари доктори,

профессор

 Б. Беркинов

ДИССЕРТАЦИЯНИНГ УМУМИЙ ТАВСИФИ

Мавзунинг долзарблиги. Мамлакатимизда сиёсий, иқтисодий, маънавий ва маърифий ислохотлар жадал суръатда амалга оширилмоқда. Айниқса, иқтисодий ислохотларнинг самараси мамлакатимизда эришилаётган ижобий ўзгаришларда яққол намоён бўлмоқда. Ўз навбатида у миллий иқтисодиётнинг жадал ривожланиши, турли соҳадаги корхона ва компанияларимизда ишлаб чиқарилаётган маҳсулотлар ва кўрсатилаётган хизматларнинг сифатини халқаро талаблар асосида таъминлашни талаб этади.

Ушбу ҳолат шахсий ҳамда ишлаб чиқариш эҳтиёжларининг ўсиб бориши ва диверсификацияланиши, жаҳон бозорида иш юритувчи компанияларнинг ривожланиши, маҳсулот ва хизматларнинг турли – туманлиги натижасида рақобатнинг ўсиб бориши, фан-техника тараққиётининг жадаллашуви, жаҳон иқтисодиётига интеграциялашув жараёнларининг кучайиши ва бошқа катор омиллар билан изохланади.

Маълумки, мамлакатимизда маъмурий-режалаштиришга асосланган хўжалик юритиш тизими узок вақт ҳукм сурганлиги ҳамда рақобат омилнинг иқтисодиётдаги муҳим омилга айланмаганлиги сабабли маҳсулот ва хизматларнинг сифат мезонлари аксарият ҳолларда жаҳон стандартларига жавоб бермаган эди. Ушбу ҳолат таъсирида Ўзбекистонда хўжалик юритишнинг бозор иқтисодиётига ўтиши, Жаҳон савдо ташкилотига аъзо бўлиш билан боғлиқ жараёнлар миллий корхоналаримиз ва компанияларимиздан ҳам ички, ҳам ташқи бозорда рақобатбардошликни мустаҳкамлаш йўлларини излаб топишни тақозо этмоқда. Шу сабабли ҳам маҳсулот ва бошқарувнинг сифатини, ишлаб чиқариш ва экспортни хом ашёга асосланганлик йўналишидан юқори технологияли ишлаб чиқариш тараққиётига йўналтириш – корхоналарни модернизациялаш стратегиясининг энг муҳим омилларидан бирига айланиши зарурдир. Таъкидлаш жоизки, XX асрнинг 90-йиллари бошига келиб жаҳон, хусусан Европа бозорларида, ИСО¹ 9000 серияли халқаро стандарт талабларига жавоб берувчи сифат менежменти тизими (СМТ)²га янгича ёндашув кенг равишда ривожлана бошлади. Бугунги кунга келиб илмий ва ихтисослашган чет эл адабиётларида ушбу тизимни турлича қўллаш усуллари борасида кенг муҳокамалар давом этмоқда. Шуни ҳам таъкидлаш зарурки, ҳозирги кунда Ўзбекистонда ИСО стандартининг 9000 серияси талабларига мувофиқ сертифицикитлаш жараёнлари бошлаб юборилди, бироқ сифатни бошқариш масалаларига бўлган муносабатнинг эндигина шаклланаётганлиги сабабли, бу тажриба ҳозирча ўзининг мақсадларига эришганича йўқ. Шу сабабдан ҳам, сифат менежменти тизимини жорий этиш жараёнларини илмий жиҳатдан тадқиқ этиш, хорижий тажрибаларни чуқур ўрганиш асосида илмий-услубий, амалий тақлиф ва тавсияларни ишлаб чиқиш замонавий менежмент фани олдида турган

¹ Халқаро стандартлаштириш ташкилоти (International Organization for Standardization – ISO, ИСО). Ташкилотни тизим ва унинг номини таълашда барча тилларда бир хил айтилиши зарурати янобатга олинган ва юнонча *isos* – тенг сўзини қўллашга қарор қилинган, шунинг учун жаҳоннинг барча тилларида Халқаро Стандартлаштириш Ташкилоти қисқача ISO (ИСО) деб номланади.

² Сифат менежменти тизими (СМТ) ибораси ўрнида ушбу иш жараёнида ИСО 9000 серияли стандартлар асосидаги СМТ ибораси тушунилади.

долзарб масалалардан бири ҳисобланади. Бу хусусда Президентимиз И.А.Каримов, “Халқаро сифат тизимини жорий этиб, сертификатланаётган корхоналарни ҳар томонлама қўллаб-қувватлаш ва рағбатлантириш зарурлигини³, бежиз таъкидламаганлар.

Муаммонинг ўрганилганлик даражаси. Сифатни бошқариш, хусусан, сифат тизимлари назариясини ривожланишига хорижлик олимлардан: Д.Гарвин, Э.Деминг, Ж.Журан, К.Исикава, Ф.Кросби, Г.Тагути, Ш.Шинго, А.Фейгенбаум, В.Шухарт, Ж.Харрингтон, В.Швец, В.Лapidус, А.Панов ва бошқалар катта ҳисса қўшганлар. Индустириал жихатдан ривожланган мамлакатларда 9000 серияли ИСО стандартлари асосидаги СМТдан фойдаланиш муаммосига катта аҳамият берилган монографиялар, услубий қўлланмалар, ихтисослашган журналлар кўплаб чоп этилган. Миллий нашрларимизда ҳозирча тадқиқот муаммоси билан боғлиқ масалаларга эътибор кам қаратилган бўлсада, республикамиз олимларидан К.Х.Абдурахмонов, Ш.Н.Зайнутдинов, Н.К.Йулдошев, Д.Н.Раҳимова, М.С.Қосимова, Б.Ж.Сафаровларнинг илмий тадқиқотларида, шунингдек, А.Абдувалиев ва М.Алимовларнинг сертификация ва метрологияга таллуқли изланишларида сифатни бошқариш тизимига бағишланган қарашлар билдириб ўтилган. Лекин, Ўзбекистонда амалга оширилган илмий изланишларда халқаро стандарт асосидаги сифат менежменти тизимини ишлаб чиқиш, жорий этиш, ривожлантириш ва сертификатлашга боғлиқ масалалар тўлиқ тадқиқ қилинмаган.

Диссертация ишининг илмий-тадқиқот ишлари режалари билан боғлиқлиги. Диссертация иши Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузуридаги Давлат ва жамият қурилиши академиясининг Олий бизнес мактаби “Менежмент” кафедрасининг 2006-2007 ўқув йилларидаги “Миллий иқтисодиётда халқаро сифат менежменти стандартларини жорий этиш муаммолари” мавзусидаги илмий тадқиқот ишлари доирасида бажарилган.

Тадқиқотнинг мақсади. ИСО 9000 халқаро стандартига асосланган сифат менежменти тизимининг халқаро ва миллий тажрибасини тадқиқ қилиш воситасида республикамиз корхоналарида жорий этишга йўналтирилган таклиф ва тавсияларни ишлаб чиқишдан иборат.

Тадқиқотнинг вазифалари. Илмий тадқиқотнинг бош мақсадидан келиб чиқиб, қуйидаги вазифалар белгилаб олинди:

- “Сифат” тушунчаси ва Сифатни бошқариш концепциясини умумий ривожланиш нуқтаи назаридан келиб чиқиб, ИСО 9000 халқаро сифат стандарти асосидаги сифат менежменти тизимини вужудга келиш жараёнини тадқиқ қилиш;

- ИСО 9000 серияли стандартларнинг жаҳон иқтисодиётида тутган ўрни ва оммалашувини таҳлил қилиш;

- ИСО 9000 халқаро сифат стандарти асосидаги сифат менежменти тизимининг асосий моҳиятини очиб бериш;

- ИСО 9000 халқаро сифат стандарти асосидаги сифат менежменти тизимини шаклланиш ва ривожланиш хусусиятларини аниқлаш;

³ Ўзбекистон Республикаси Президенти И.А.Каримовнинг Вазирлар Маҳкамасидаги мамлақатимизнинг 2005 йил ижтимоий-иқтисодий ривожланиши натижалари ва 2006 йилга булган иқтисодий ислохотларни чуқурлаштиришнинг муҳим устуворликларига бағишланган маърузаси. //“Халқ сўзи” 12 феврал 2007й.

- Ўзбекистонда ИСО 9000 серияли стандартлар асосида сифат менежменти тизимини жорий этган корхоналар фаолиятини таҳлил қилиш;

- ИСО 9000 серияли стандартлар асосидаги СМТни республика корхоналарида жорий этилишининг ахамияти ва заруратини асослаб бериш;

- Республика корхоналарида СМТини жорий этишнинг асосий йўналишларини аниқлаш;

- ИСО 9000 серияли стандартлар асосидаги СМТни жорий этиш самарадорлигини ўрганишнинг услубий ёндашувларини ишлаб чиқиш;

- Республикамиз корхоналарида ИСО 9000 сериядаги стандартларни самарали жорий этиш ва ривожлантириш зарурати билан боғлиқ бўлган таклиф ва тавсияларни ишлаб чиқиш.

Тадқиқотнинг объекти ва предмети. Халқаро сифат менежменти тизимини жорий этган республикамиздаги ва хориждаги компанияларнинг фаолияти тадқиқотнинг объекти сифатида танланган. ИСО халқаро стандартларининг 9000 сериясига асосланган сифат менежменти тизими тадқиқотнинг предмети ҳисобланади.

Ҳимояга олиб чиқилаётган асосий ҳолатлар:

1. Корхоналарнинг ИСО 9000 серия стандартлари асосидаги СМТни жорий этишга ундовчи асосий омиллар тизими.

2. ИСО 9000 халқаро стандарти асосидаги СМТни амалиётга жорий этишнинг зарурати ва афзалликлари аниқланганлиги, унинг самарадорлиги нуқтаи-назаридан келиб чиқиб баҳо берилганлиги.

3. Сифат менежменти тизимининг жорий ҳолати ва самарадорлигини аниқлаш мақсадида ишлаб чиқилган мониторинг тизими.

4. Ўзбекистон корхоналарида ИСО 9000 серия стандартлари асосидаги СМТни такомиллаштириш механизмнинг асослари.

5. Ўзбекистонда ИСО 9000 серия стандартлари асосидаги СМТни жорий этган корхоналар фаолиятидаги асосий муаммоларни бартараф этишга, ҳамда сертификатлаш жараёнларини такомиллаштиришга йўналтирилган таклиф ва тавсиялар.

Тадқиқотнинг илмий янгилиги:

- ИСО 9000 серия стандартлари асосидаги сифат менежменти тизимини шаклланиши, жорий этилиши ва сертификатлашнинг муҳим хусусиятлари асослаб берилган;

- сифат менежменти тизимининг амалиётга жорий этиш ва сертификатлашга сабаб бўлган омиллар аниқланган;

- мазкур тизимдан фойдаланишнинг афзалликлари ва зарурати асослаб берилган;

- сифат менежменти тизимини жорий этиш бўйича муаммолар таҳлил қилиниб, уларни бартараф этиш чора-тадбирлари таклиф этилган;

- сифат менежменти тизимини оммалаштириш ва корхоналарда қўллаш механизми ишлаб чиқилган;

- сифат менежменти тизимини корхона самарадорлигига бўлган таъсири ва СМТни баҳолашнинг услубий ёндашувлари кўрсатиб ўтилган;

- хозирги бозор иктисодиётининг ривожланиш боскичида сифат менежменти тизимини такомиллаштириш йўналишлари аниқланган;
- республикамиз корхоналарида сифат менежменти тизимини жорий этиш ва сертификатлашга йўналтирилган амалий тавсиялар ишлаб чиқилган.

Тадқиқотнинг назарий ва услубий асослари сифатида Ўзбекистон Республикаси Президенти И.А.Каримовнинг бозор иктисодиётига ўтиш ва иктисодий ислохотларни чуқурлаштириш ҳамда республикамизда рақобат муҳитини ривожлантириш орқали маҳсулот ва хизматлар сифатини такомиллаштириш борасидаги концептуал қарашлари, маърузалари шунингдек, тадқиқот мавзуси бўйича изланишларни олиб борган республикамиз, чет эллик олим ва мутахассисларнинг маҳсулот сифатини бошқариш, сифат менежменти тизимини шакллантириш ва амалиётга жорий этиш, сифат иктисодиёти, сифатни бошқаришга бўлган ёндашувлари борасидаги илмий асарлари диссертациянинг назарий ва услубий асосларини ташкил этди.

Шунингдек, диссертацияда Ўзбекистон Республикаси Қонунларидан, Ўзбекистон Республикаси Президентининг Фармонларидан, Халқаро ташкилотларнинг расмий ва электрон ахборот воситаларида эълон қилинган ҳисобот ва ахборотномаларидан ва муаллиф томонидан ўтказилган сўровнома, ҳамда муаллифнинг сертификатланган СМТга эга компаниядаги шахсий иш тажрибасидан фойдаланилган.⁴

Тадқиқот усуллари: Илмий абстракция, умумлаштириш, функционал-тузилмавий таҳлил, гуруҳлаш, киёсий таҳлил, иктисодий-статистик усуллар ва сўровнома услубларидан фойдаланилди.

Тадқиқот натижаларининг илмий ва амалий аҳамияти шундан иборатки, тадқиқот натижаларидан маҳаллий маҳсулотлар сифатини ва корхоналар рақобатбардошлигини оширишга қаратилган умумдавлат ва минтақавий дастурларни ишлаб чиқишда, ҳамда олий таълим муассасаларида “Сифатни бошқариш”, “Операцион менежмент”, “Ишлаб чиқариш менежменти”, “Стратегик менежмент” ва “Маҳсулот сифатини бошқариш” фанларидан таълим бериш жараёнларида фойдаланиш мумкин.

Натижаларнинг жорий қилиниши. Тадқиқот натижалари бўйича ишлаб чиқилган таклиф ва тавсиялар “Ўзбекэкспертиза” ОАЖ (28.02.2008й. №Э/К39-001/357 - сонли далолатнома) ва «Xalqaro Hamkorlik Markazi» АК (25.02.2008й. № АН-41/6-96- сонли далолатнома), томонидан амалиётга жорий қилинган. Шунингдек, диссертация материаллари асосида чоп этилган ўқув қўлланма Тошкент тўқимачилик ва енгил саноат институтининг ўқув жараёнида қўлланилмоқда (24.11.2008й. ТТЕСИ МКнинг 07.11.08 й №2 қарорига асосан, далолатнома).

Ишнинг синовдан ўтиши. Диссертация ишининг асосий тавсия ва хулосалари республикамиз ҳамда халқаро даражадаги анжуманларда муҳокама қилинган ва ижобий баҳоланган, жумладан: “Международный опыт создания финансово-промышленных групп и проблемы совершенствования корпоративного управления в Узбекистане” (Москва 2008г.), “Ахборотлашган

⁴ “ИСО 9000 бўйича сертификатланган” ёки «сертификатланган» кискартмаси ушбу иш доирасида “халқаро ИСО 9000 серия стандартлари талабларига мувофиқ СМТни сертификатлаш” ни билдириш учун қўлланилади.

жамиятнинг шаклланиб бориш тенденциялари ва истикболлари” (Тошкент, 2007 йил.) Диссертация 16 январь 2008 йил Ўзбекистон Президенти ҳузуридаги ДЖҚА Олий бизнес мактаби «Менежмент» кафедрасининг ва ДЖҚАнинг иктисодий фанлар йўналишидаги илмий-услубий Кенгашининг кенгайтирилган илмий семинарида, 2008 йил 14 июнда Тошкент тўқимачилик ва енгил саноат институти “Соҳалар менежменти” факультети илмий-назарий семинарида, 2008 йил 25 июнда Тошкент давлат техника университети “Менежмент” кафедраси илмий семинарида, ҳамда 17 октябрь 2008 йил Тошкент давлат иктисодиёт университети Муаммовий илмий кенгашида муҳокамадан ўтган ва химояга тавсия этилган.

Натижаларнинг эълон қилинганлиги. Илмий тадқиқотнинг асосий ғоялари, амалий тавсиялар ва муҳим натижаларни юзасидан ҳажми 4,1 босма табоқдан иборат бўлган ўн учта мақола ва тезис кўринишида республика ва хориж нашрларида чоп этилган ва шунингдек, “Маҳсулот сифатини бошқариш” номли ўқув қўлланма нашр этилган.

Диссертациянинг тузилиши ва ҳажми. Диссертациянинг таркибий тузилиши тадқиқотнинг мақсад ва вазифасидан келиб чиққан ҳолда кириш, 3 та боб, хулоса, фойдаланилган адабиётлар рўйхати ва иловалардан иборат. Унинг ҳажми 158 бетни ташкил этади, унда 24 та жадвал ва 8 та расм мавжуд.

Диссертациянинг **кириш** қисмида танланган мавзунинг долзарблиги, муаммонинг ўрганилганлик даражаси асосланиб, илмий тадқиқотнинг мақсад ва вазифалари, илмий янгилиги ҳамда назарий ва амалий аҳамияти баён қилинган.

Тадқиқотнинг **“Сифат менежменти тизими ва ИСО 9000 серияли халқаро стандарти билан боғлиқ назарий қарашларнинг моҳияти”**, деб номланган биринчи бобда “Сифат” тушунчаси ва сифатни бошқариш назариясининг ривожланиш босқичлари ўрганилган ва сифат менежменти тизимининг моҳияти ва хусусиятлари очиб берилган.

Илмий ишнинг **“ИСО 9000 серия стандартлари асосидаги сифат менежменти тизимини жаҳон иқтисодиётида ва Ўзбекистонда жорий этиш жараёнлари таҳлили”**, деб номланган иккинчи бобида ИСО 9000 стандартлари асосидаги СМТ жорий этилишининг амалий жиҳатлари кўрсатиб берилган, хориж тажрибаси ўрганилган ва ИСО 9000 серияли стандартлар асосидаги СМТни жорий этган миллий корхоналар фаолияти таҳлил қилиниб, мазкур тизимга ўтишнинг зарурати ва афзалликлари асосланган, муаммолар аниқланиб, батараф этиш чора-тадбирлари, сифат менежменти тизимини жорий этиш самарадорлигини ўрганиш натижасида, уни баҳолашнинг услубий ёндашувлари ишлаб чиқилган.

Диссертациянинг **“Ўзбекистонда ИСО 9000 серияли стандартлар асосида сифат менежмент тизимини жорий этиш ва ривожлантириш амалиётининг истикболи”**, деб номланган учинчи бобида Ўзбекистонда халқаро стандарт асосидаги сифат менежменти тизимини ривожлантиришнинг асосий йўналишлари ва миллий корхоналарда ИСО 9000 стандартлари асосида СМТнинг самарадорлигини ошириш йўллари кўрсатиб берилган.

Тадқиқот ишининг хулоса қисмида эса тадқиқот натижаларидан келиб чиқиб, республика корхоналарида сифат менежменти тизимини жорий этиш ва сертификатлаш жараёнларини такомиллаштириш бўйича хулоса ва таклифлар келтирилган.

ДИССЕРТАЦИЯНИНГ АСОСИЙ МАЗМУНИ

Сифат - жамиятдаги меҳнатнинг юксак самараси кўрсаткичи, миллий бойлик манбаи ва энг муҳими, ижтимоий ва иқтисодий инқирозлардан чиқиш омилidir⁵.

Ушбу тадқиқот ишида сифатга, асосан, бозор муносабатлари нуқтаи назаридан қаралади. Дарҳақиқат, сифат иқтисодий ривожланишнинг асосий шартларидан биридир. Диссертацияда қўйилган мақсадларни қўзлаб муаллиф фикрича, сифатга нисбатан бозорга йўналтирилган қуйидаги таърифни қўллаш мумкин: сифат – маҳсулот ва хизматлар хусусиятларининг шундай йиғиндисики, улар истеъмолчиларнинг муайян гуруҳи учун мақбул нархда белгиланган ва мўлжалланган эҳтиёжларни қондириш имконини беради.

Диссертацияда сифатни бошқариш таракқиёти бошқичлари ва уларни ўрганишга ёндашувлар таҳлил қилинган. Олиб борилган турли ёндашувлар таҳлили асосида, сифат менежменти тизими СМТни ташкилотнинг сифат борасидаги ўз мақсадларини амалга ошириши учун зарур бўлган ўзаро алоқадор элементлар йиғиндиси, деб аташ мумкин.

ИСО 9000 серия стандартлари қабул қилинган, сифатни ялпи бошқаришнинг маълум даражаси белгилаб берилди. У сифатни самарали бошқаришни таъминлаб, ИСО 9000 серияли стандартларининг барча зарур элементлари, ҳамда корхона фаолияти такомиллашуви учун қўшимча талаб этилган элементларни ҳам, корхонанинг иш амалиётига жорий этилиши кераклигини шарт қилиб қўяди ва бу билан буюртмачига сифат кафолатини беради. ИСО 9000 стандартлари туркумининг универсаллиги шундаки, уларда маҳсулот ва хизматларга мутлақ ўлчовли мезонлар қўйилмайди (масалан, маҳсулотнинг техникавий кўрсаткичлари талаби). Бунинг иложи ҳам бўлмасди, чунки сифат – маҳсулот ва хизматларнинг инсонлар эҳтиёжларини қондира олиш хусусияти, инсон эҳтиёжлари эса – битмас-туганмас ва ўзгарувчандир. ИСО 9000 стандартлари туркуми фақат сифат тизимининг ишлаш услубиятини аниқлаб беради, тизим эса ўз навбатида корхона томонидан ишлаб чиқариладиган маҳсулотлар ва хизматларнинг юқори сифатини таъминлаб бериши керак, бошқача қилиб айтганда – истеъмолчилар талаби юқори даражада қаноатлантирилиши лозим.

Диссертация ишида ИСО 9000 стандартлари тамойиллари ўрганилган ва улар қуйидагилардан иборат:

1) Истеъмолчига эътиборни қаратиш; 2) Раҳбарнинг лидерлик роли; 3) Ходимларни ягона мақсад йўлида жалб қилиш; 4) СМТга жараёнли ёндашув; 5) Менежментга тизимли ёндашув; 6) Дойимий такомиллашув; 7) Далилларга асосланган қарорларни қабул қилиш; 8) Таъминотчилар билан ўзаро манфаатли

⁵ «Standart» "Узстандарт" агентлиги илмий-техника журнали. №2, 2006й. - 34 б.

муносабатларни ўрнатишдан иборат. Ушбу тамойилларга асосланган, ИСО 9000 халқаро стандартлари хорижий корхоналарда тобора кенг жорий этилмоқда. Халқаро стандартлаштириш ташкилотининг маълумотларига кўра, 2007 йилга келиб, дунёнинг 776608 та корхонаси ўз сифат менежменти тизимларини ушбу халқаро стандартлар талабларига мувофиқ сертификатлаган.

2002 йилда бу корхоналар сони 44388 тани ташкил қилган бўлса, 2007 йилга келиб, бу кўрсаткич нисбатан 17,5 баравар ўсганини тасдиқлайди. Уларнинг оммавий равишда ўсиши, бир томондан, умуман сифатни бошқариш билан боғлиқ муаммоларнинг муҳимлиги, иккинчи томондан, стандартларга хос хусусиятлар билан изоҳланади. Илмий ишда жаҳоннинг турли мамлакатлари ва минтақаларидаги (Буюк Британия, Швеция, Франция, Испания, Португалия, Греция, Исландия, Туркия, Саудия Арабистони, Ливан, АҚШ, Тайван, Сингапур, Япония, Корея, Малайзия, Австралия, Янги Зеландия, Польша, Словения ва бошқалар) ИСО 9000 бўйича сертификатланган компаниялар ўртасида ўтказилган тадқиқот натижалари таҳлил қилинган ва бу сифатни узлуксиз яхшилашга ундовчи қуйидаги омилларни аниқлашга имконият беради:

- шахсий, ишлаб чиқариш ва ижтимоий эҳтиёжларнинг ўсиб бориши;
- фан-техника тараққиёти;
- маҳсулот ва хизмат турларининг мураккаблашиб, улар бажарадиган вазифалар моҳиятининг ўсиб бориши;
- ишлаб чиқариш ва хизмат ҳажмларининг ортиб кетиши ва бунинг оқибатида яроқсиз маҳсулот ва рекламациялар эҳтимолининг ўсиши;
- истеъмолчилар талаб даражасининг ортиши;
- ишлаб чиқаришни жадаллаштириш ва самарадорлигини оширишга бўлган талабларни кучайиши;
- жаҳон бозорларида рақобатнинг табора ўсиб бориши ⁶ кабилардир.

“Ўзстандарт” агентлиги маълумотларига қараганда, дастлабки ИСО 9000 сертификатлари Ўзбекистонга 2001 йилда кириб келди. 2007 йилга келиб, сифат тизимларига берилган сертификатлар сони 144 га етди. Бу кўрсаткич, олдинги йилга нисбатан эса, 79,6% га ўсган. Албатта, бу ҳукумат томонидан қабул қилинган қарорлар натижасидир. Бунда ишлаб чиқариш соҳаси 62% ни, хизмат соҳаси 18% ни, қайта ишлаш 16% ни ташкил қилади (қуйидаги 1-жадвалга қаранг).

1-жадвал

Ўзбекистон миллий иқтисодиёт тармоқлари бўйича сертификатта эга корхоналар улуши (2007й.)⁷

Фабрият соҳаси	Корхоналар сони	Улуш, %
Ишлаб чиқариш	31	62 %
Хизмат кўрсатиш	9	18 %
Қайта ишлаш	8	16 %
Бошқалар	2	4 %
Жами:	50	100,0 %

⁶ Мишин В.И. Управление качеством. М. Собрание 1999 с. 9.

⁷ СМТИ жорий этган корхоналарда ўтказилган сўровнома асосида муаллиф томонидан тузилди.

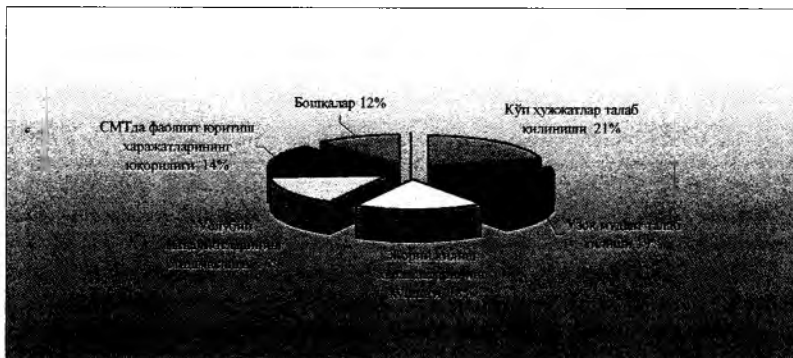
Бундан, ИСО 9000 стандарти асосида сертификатга эга корхоналар умумий сонининг 17,6 % ни машинасозлик, 10,6% ни нефть-газ, 9,2% ни курилиш ва курилиш материаллари, 8,5% ни озик-овқат, 8,5% ни хизмат кўрсатиш соҳаси корхоналари ташкил қилади. Шунини таъкидлаш лозимки, республикадаги сертификат олган тармоқлар таркиби жаҳоннинг етакчи тармоқлари таркибига мос келади. Бунга қуйидагилар қиради: машинасозлик, курилиш ва курилиш материаллари, озик-овқат маҳсулотлари, хизмат кўрсатиш соҳаси ва бошқалар. Бу ўхшашлик, Ўзбекистон компанияларининг жаҳон бозоридаги рақобатчилик позициясига ёки унга эга бўлишга интилиб, ўз СМТларини жаҳонда кенг тарқалган йўналишлар бўйича сертификатлашлари билан белгиланиши мумкин.

Сертификатга эга корхоналар таркиби таҳлилида эса, 300-1000 тагача ходими бўлган корхоналар 36% ни, 100-300 бўлган корхоналар 26% ни, энг йирик корхоналар, яъни 1000 дан ортиқ ходими бўлганлар 22% ни, 100 нафаргача 10% ни, 50 нафаргача бўлганлар 6% ни ташкил қилади. Бундан кўриниб турибдики, 300-1000 кишигача ва ундан ортиқ бўлган компаниялар кўпроқ сертификатлашга мойил экан. Бундай ҳулоса, фикримизча, кичик компаниялар кўпинча сертификатлашга зарурат сезмайди ва ИСО 9000 стандартларини жорий этиш учун етарли маблағга ҳам эга эмас.

Корхоналарнинг сертификатланиш мақсадлари ўрганилганда эса, таҳлил натижалари шунини кўрсатдики, сўровномада иштирок этган корхоналарнинг 16% и ташқи экспорт бозорини кенгайтириш, 14% и инвесторларни жалб қилиш, 13% и ички харажатларни камайтириш, 13% и, ишлаб чиқариш самарадорлигини ошириш, 9% и корхона имиджини ошириш мақсадини ўз олдига вазифа қилиб қўйган. Демак, замонавий корхоналарни жаҳон бозорига чиқиш мақсади, яъни сертификатлашларнинг ташқи иқтисодийга йўналтирилганлиги ва иккинчи томондан эса, ички бозорда фойдаланиш мақсадида, ИСО 9000 асосидаги СМТнинг жорий этилиши, сертификатлаш тамойилларининг ривожланиб бораётганлигини тасдиқлайди. Бу, замонавий бошқариш ғояларини миллий компаниялар бошқарувчилари онгига сингиши, шу билан бирга, Ўзбекистон корхоналарида СМТни жорий қилишнинг истикболи порлоқ эканлигидан далолат беради.

Тадқиқот жараёнида ИСО 9000 стандартлари қўлланилишининг муаммоларини аниқлаш мақсадида республиканинг 50 та сертификатга эга корхоналарида сўровномалар ўтказилди. Сўровнома натижалари таҳлили шунини кўрсатдики, 21% корхоналар СМТни жорий этиш “кўп ҳужжатлар талаб қилиниши” ни, 19% “жорий этиш вақти узок муддат талаб қилиниши” ни 18% “жорий этиш харажатларининг кўплиги”, 16% “услубий маълумотларнинг етишмаслиги” сабабларини кўрсатишган (1-расм). Шунини таъкидлаш жоизки, “кўп ҳужжатларни талаб қилиниши”, “жорий этиш вақти узок муддат талаб қилиниши” ва “жорий этиш харажатларининг кўплиги” каби асосий сабаблар сифатида кўрсатилиши корхона раҳбарлари ва мутахассисларининг сифатни бошқариш масалаларига юзаки муносабатдаликларидан далолат беради.

Ўзбекистон корхоналарида СМТни жорий этиш ва сертификатлаш билан боғлиқ сўровнома натижалари⁸



1 - расм

Шу билан бирга республикада ИСО 9000 стандартлари асосида СМТни жорий этиш жараёنлари дастлабки босқичдалиги сабабли, ҳали бу йўналишда илмий жиҳатдан етарли асосланган услубий қўлланмалар етишмаслиги табиий ҳол.

Жорий этиш муддатининг узоклиги масаласида эса, таҳлиллар натижаси шуни кўрсатдики, илк бор жорий этилаётган корхоналар учун энг кам муддат ярим йилдан, бир ярим йилгача⁹ вақтни ташкил этади. Албатта, олти ой бу фақатгина кичик корхоналарга тааллуқлигини таъкидлаш лозим. Стандартлар жорий этилишининг узок (ташкilotлар раҳбарлари нуктаи назаридан) давом этиши истёъмолчини қаноаглантиришини баҳолаш, СМТни фаолият доирасини кенгайтириш, ички аудиторлар томонидан белгиланган ўзгаришлар ва тузатишларни амалга ошириш каби талабларни бажарилиши билан белгиланади.

Кўп ҳолларда стандартларни жорий этиш муддатининг узоклиги, ташкilotда доим содир бўладиган ташкилий тузилма ўзгаришларига ҳам боғлиқдир.

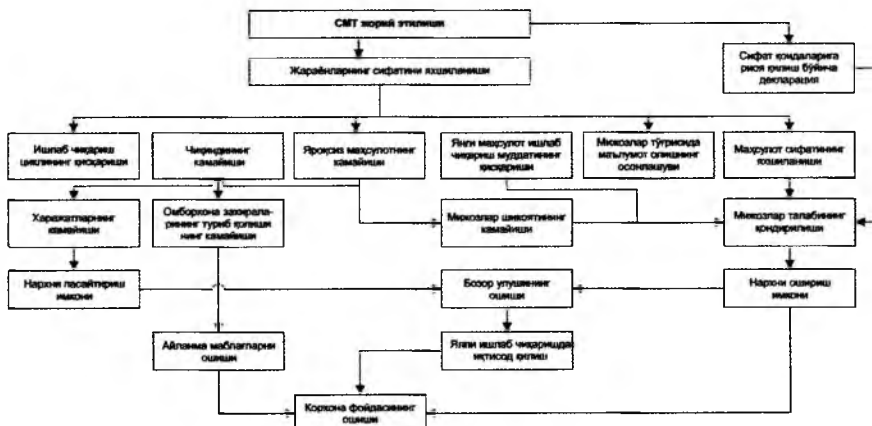
Мазкур тизимни жорий этилиши билан боғлиқ бўлган яна бир муҳим муаммо-бу СМТни жорий этиш, сертификатлаш ва уни келгусида ишчи ҳолатда сакланишига сарфланадиган катта харажатлардир. Ҳужжатларни тайёрлаш, кадрларни танлаш ва ўқитиш, СМТни сертификатлаш ва бошқа харжлар шулар таркибига киради. Таҳлиллар шуни кўрсатадики, СМТни жорий этиш учун у ёки бу даражада қилинадиган харажатлар миқдори Ўзбекистонда ўртача 1,5 - 2 минг АҚШ долларигача, сертификатлаш харажатлари эса, 4-10 минг АҚШ долларигача бўлган миқдорни ташкил этади. Умумий ўртача харажат республиканинг 31та корхонасида олиб борилган тадқиқот натижаларига кўра, 21 минг АҚШ долларини, бир ходимга кетадиган ўртача харажат эса 15,5 АҚШ доллар бўлишини кўрсатмоқда. Корхоналарда СМТ жорий этиш учун сарфланган умумий харажатлар эса аксарият корхоналарда бир, бир ярим йилда қопланган.

⁸ Корхоналар миқёсидаги сўровнома асосида муаллиф томонидан тузилган.

⁹ <http://www.sert-management.uz>

ИСО 9000 серияли стандартлар асосидаги СМТга ўтган республика корхоналаридаги самарадорлик даражасини баҳолаш муҳим вазифаларидан бири ҳисобланади. Шу сабабли диссертацияда СМТни жорий этишни баҳолаш корхонанинг умумий фойдаси, соф фойда, ишлаб чиқариш рентабеллиги, активларнинг рентабеллиги, маҳсулот ишлаб чиқариш даражасининг ҳолати, экспортнинг ўсиши, инвестицияларнинг жалб қилиниши, NPV (соф жорий қиймат) ҳисоблаш, акциялар кийматининг ўсиши орқали таҳлил қилиниб, тегишли ҳулосалар чиқарилиди ва регрессион моделларни қўллаш асосида маҳсулот ишлаб чиқариш ҳажмига сифат омилларини таъсири тадқиқ қилинди. Таҳлиллар натижасида СМТнинг компания самарадорлигига таъсири бўйича муаллиф томонидан қуйидаги ёндашув тақлиф қилинади.

Корхоналар самарадорлигига СМТнинг таъсири¹⁰



2-расм

Юқоридаги 2-расмдан кўриш мумкинки, СМТни жорий этиш корхонанинг умумий фаолиятига ижобий таъсир кўрсатади, унинг ички ривожиди муҳим роль ўйнайди. Шунинг учун уни жорий этиш, такомиллаштириш масаласи республикада муҳим ривожланиш стратегиясининг бир қисмига айланмоғи лозим.

Ўзбекистон корхоналарида ИСО 9000:2000 халқаро стандарти асосидаги сифатни бошқариш тизимларини янада кенг жорий этиш ва ривожлантириш учун, аввало, корхона раҳбарлари юқори рақобатбардошликни таъминлашда маҳсулот ва хизматларнинг сифати стратегик аҳамиятга эгаллиги тўғрисида билишлари, раҳбарлар ва ходимларнинг сифатни бошқариш соҳасидаги билимларини кенгайтириш, СМТни жорий этиш афзалликлари тўғрисидаги тўлиқ ахборотни тақдим этишни йўлга қўйиш лозим, бир сўз билан айтганда, корхоналарнинг халқаро СМТни жорий этишга бўлган манфаатдорлигини орттириш бўйича фаол ишларни олиб боришлари зарурдир.

¹⁰ Интернет сайти маълумотларидан фойдаланилган ҳолда муаллиф томонидан ишлаб чиқилган.

Давлат томонидан миллий корхоналарни айнан ИСО 9000:2000 стандартлари асосидаги СМТни жорий этишни қўллаб-қувватлаш бўйича имтиёзли хизматлар кўрсатувчи маслаҳатчи фирмалар тузилиши керак. Бу давлатга маҳсулотлар ва хизматларнинг рақобатбардошлигини ошириш натижасида экспорт ҳажмларини орттириш ва ички бозордаги савдо - сотикни ривожлантириш ҳисобига давлат бюджетига қилинадиган тушумларни кўпайтириш имкони беради.

Ўзбекистонда ИСО 9000 серия стандартларининг қўлланилаётганига 6-7 йил бўлсада, СМТни жорий этиб сертификатлаштирилган кўп корхоналар ханузгача сифат мафқурасини, олий раҳбариятнинг роли (лидерлик), бозорга, истеъмолчига йўналтирилганлик, таъминотчиларни саралаб танлаш, узлуксиз такомиллаштиш механизмлари ва ҳ.к.ларни тушунишда муаммоларга дуч келишмоқда. Ҳақиқатда, аксарият миллий корхоналар ҳозирда сертификатлашнинг расмий томони – хужжатлаштирилган тизимларни ишлаб чиқишни ўзлаштирган, ҳолос. Айни вақтда, бу босқич муқаррар бўлса-да, юқори сифатли маҳсулот чиқариш ва компаниянинг рақобатбардошлигини таъминлаш учун бунинг ўзигина етарли эмас.

Ўзбекистонда ИСО 9000 стандартлари асосида сертификатлашни такомиллаштириш сифат фалсафасини янада ривожлантиришда муҳим босқич бўлиб ҳисобланади, барча ходимларни сифат масалаларини ҳал этишга ўқитиш (СМТни жорий этиш) ва бу борадаги ёндашувни тубдан ўзгартиришни амалга ошириш лозим.

Сифат муаммоси ялпи тузилмавий хусусиятга эга, шу боисдан ИСО 9000 серия стандартларининг истикболдаги ривожланиши ва улардан Ўзбекистон иқтисодиётида унумли фойдаланиш учун маълум чора-тадбирларни амалга ошириш талаб этилади. ИСО 9000 стандартлари негиздаги СМТнинг самарали ишлаши кўп жиҳатдан уни корхонада жорий этиш ва қўлланиш усуллари билан белгиланади. Шу боис бундай лойиҳаларни амалга оширишда чет эл ва миллий тажрибани ўрганиш асосида илмий ишда қуйидаги омилларни ҳисобга олиш лозимлиги асосланган: лойиҳани амалга оширишнинг узоқ муддатлилигини тушуниб етиш; барча ходимларни жалб қилиш ва ўқитиш; раҳбариятнинг (ҳам юқори, ҳам ўрта бўғиндаги) етакчилик роли; СМТни жорий этишни амалга ошираётган мутахассисларнинг малакасига эътиборни қаратиш; компанияда содир бўлаётган ўзгаришларни кузатиб борадиган мониторинг тизимларини қўллаш кабилар.

Хорижий ва миллий тажрибага таяниб, Ўзбекистон корхоналари учун қуйидаги ИСО 9000 стандартлари асосидаги СМТнинг ривожланиш йўналишларини тақлиф қилиш мумкин:

1. СМТни ишчи ҳолатда сақлаш ва уни ИСО 9004:2000 стандарти тавсияларини бажариш орқали такомиллаштириш; СМТни ривожлантириш, ташкилот фаолиятининг самарадорлигини ошириш ҳамда маҳсулот ва хизматлар сифатини яхшилашнинг воситаси сифатида ИСО 9004:2000 “Сифатни бошқариш тизимлари. Фаолиятни яхшилаш бўйича тавсиялар” стандарти хизмат қилиши мумкин. Унда ташкилотлар фаолиятини такомиллаштириш борасида қандай ишлар олиб борилиши ҳамда ўз-ўзини баҳолаш масалаларига оид тезислар тўплами киритилган.

2. СМТни сифат соҳасидаги мукофотлар мезонларига мутаносиблигини ўз-ўзини баҳолаш орқали ривожлантириш. Сифат соҳасидаги ҳам миллий (сифат соҳасидаги «Ўзбекистоннинг энг яхши маҳсулоти» “Ўзстандарт” агентлиги томонидан таъсис этилган), ҳам чет эл (Сифат бўйича Европа мукофоти, М.Болдридж номидаги сифат бўйича миллий мукофот (АҚШ), Э.Деминг номидаги сифат бўйича Япония мукофоти), мукофотлари мезонларини қўллашлари мумкин.

3. ИСО 14000 серия экология стандартлари талабларига жавоб берадиган экологик бошқарув тизимини жорий этиш, яъни атроф- муҳитни химоялашга қаратилган сифатни бошқариш тизими талаблари билан мужассам бўлса, унинг янада интеграциялашувига олиб келади.

4. Тизимни соҳа стандартлари талаблари билан тўлдириш. Уларнинг жорий этилиши ИСО 9000 асосидаги СМТнинг ривожланишидаги йўналишлардан бири бўлиши мумкин.

5. Ишлаб чиқариш тизимларига стандартларни жорий этиш. Ҳар бир соҳага тааллуқли стандартлардан ташқари, ишлаб чиқаришни бошқариш тизимини тартибга солувчи меъёрий ҳужжатлар ҳам мавжуд. Уларнинг қўлланилиши СМТни ривожланишининг бир варианты сифатида қўрилиши ҳам мумкин. СМТнинг асосий мақсади, бозордаги маҳсулот ва ташкилотнинг рақобатбардошлигини таъминлаш ва ошириш бўлса, ХАССП (Hazard Analysis and Critical Control Points – Рискларни таҳлил қилиш ва уни танқидий назорат нукталари) ёки GMP (Good Manufacturing Practice – Зарур ишлаб чиқариш амалиёти) моделининг мақсади эса, ишлаб чиқариладиган маҳсулотнинг хавфсизлигини таъминлаш ва бу билан рақобатбардошлик масалаларини ечишдан иборат.

6. Бошқарувнинг интеграция тизимига ўтиш. Баъзи мутахассисларнинг фикрича, бошқариш тизимларининг такомиллашуви ва бошқарувнинг барча турлари битта бутун камровли тизимга бирлашиши, XXI асрнинг муҳим масалаларидан бири бўлиб қолади¹¹. Бунда “Сифатни бошқариш”, “Интеграциялашган тартибда сифатни бошқариш” (Integrated Quality Management – IQM) деб аташ мумкин бўлган умумий концепциянинг ажралмас қисми бўлиб қолиши мумкин.

7. Сифатни ялпи бошқариш (Total Quality Management -TQM) концепциясини ривожлантириш. СМТни жорий этиш TQM йўлидаги биринчи кадамдир. TQM маҳсулот сифатини талаб даражага етиб келиши, корхоналарнинг рақобатбардошлигини олдиндан аниқлаш имконини беради.

Халқаро тажрибага таяниб, сифат масалаларининг кўп жиҳатлари давлат даражасида ҳал қилиниши зарур, ва шунингдек, сифат борасида Концепция қабул қилиш мақсадга мувофиқ, деб ҳисоблаймиз. Концепцияда маҳсулот ва хизматлар бўйича миллий сиёсатнинг асосий йўналишлари батафсил ва тўлиқ белгиланиши, шу жумладан, сифатга оид умумий қондалар билан бир қаторда миллий иктисодиётда ИСО 9000 серия стандартларига асосланган сифатни бошқариш тизимларининг жорий этилиши борасидаги амалий ҳаракатлар киритилиши, сифат ҳолялари ва уни қўллаб-қувватлаш бўйича тарғибот; корхоналарда самарали сифат тизимлари ва сифатни бошқаришнинг илғор усулларини жорий этиш; малака ошириш ва ўқитиш, маслаҳатчилик фаолияти; сертификатлаш тизими ва уни

¹¹ Все о качестве. Зарубежный опыт. Изменения в системах управления в 21-ом веке. Выпуск 28. М.: 2001 г. С.8.

ривожлантириш, техник жиҳатдан мувофиқлаш соҳаларидаги сиёсат ва бир қатор бошқа йўналишларни ўз ичига олмоғи лозим. Ва у миллий корхоналарнинг жаҳон бозоридаги рақобатбардошлигини оширишнинг дастуриламали сифатида хизмат қилмоғи керак. Шу билан бир қаторда диссертацияда мамлакатимизда ИСО 9000 серия стандартларига асосланган сифатни бошқариш тизимларини оммалаштириш ва унумли қўлланишининг қуйидаги механизми таклифи асосланган.

1. Корхоналар диққатини СМТ ва ИСО 9000 серия стандартларини қўллаш масалаларига жалб қилиш чора – тадбирларини ишлаб чиқиш;

2. Корхоналарга бу масала бўйича тўлиқ ва объектив ахборотни тақдим этиш ҳамда уларнинг ўзларида СМТни жорий этиш истагини тугдириш.

3. Миллий корхоналарда СМТни жорий этиш ва сертификатлашнинг самарали механизмини таъминлаш, тегишли инфратузилмани яратиш.

4. Зарурат бўлганда СМТ лойиҳаларини жорий этиш бўйича танлов асосида молиявий қўллаб-қувватлаш.

5. Корхоналарда сифатни бошқариш билан боғлиқ тизимни ва штатларни шакллантириш.

6. Корхоналарда “сифат” тўғрақларини ташкил қилиш.

7. Республикада сифат бўйича “давлат мукофоти”ни таъсис этиш.

Шуни таъкидлаш жоизки, истеъмолчининг СМТ сертификатини талаб қилиши, ишлаб чиқарувчининг ИСО 9000 серия стандартларига мурожаат этишининг асосий сабаби бўлиб хизмат қилади. Ривожланган мамлакатлар бозорларида бундай амалиёт бизнинг муҳитга нисбатан, кенг тарқалган. Шу сабабли, Европа бозорларида сифатсиз маҳсулотни учратиш ҳолатлари кам учрайди. Бу борада омма орасида сифат ғоясини тарғиб этиш, мамлакатимиз учун ўта муҳимдир, бу раҳбарларнинг сифатни бошқариш соҳасидаги билимларини оширишга, ИСО 9000 сертификатларини жорий этишга ва истеъмолчилар талабини ўсишига тўртки бўлади.

Корхоналарни ИСО 9000 стандартларига мурожаат этишларига ундашнинг жаҳон амалиётида энг кўп қўлланиладиган усули – давлат буюртмаларини бажарувчилардан СМТни сертификатини талаб қилишларидир. Шу тариқа давлат, бир томондан, сифатсиз маҳсулотлар ва хизматларни харид қилиш рискин камайтиради, иккинчи томондан, миллий компанияларни СМТни шакллантириш ва ундан фойдаланишдан манфаатдор қилади. Миллий корхоналарда СМТга бўлган қизиқишни уйғотиш билан бир қаторда, СМТни жорий этиш ва сертификатлашнинг самарали механизмини имкон қадар таъминлашга ҳам эътибор бериш лозим.

Биринчи навбатда, бу сертификатлаш органларига тааллуқлидир. Билимларни этишмаслиги, этика тамойилларини бузилиши, ўз ишини яхши ташкил қила олмаслик ва аккредитация қоидаларига риоя қилмаслик, буларнинг барчаси бошқарув тизими яхши йўлга қўйилмаган ёки стандартлардаги талабларга жавоб бермайдиган сертификатланган компанияларнинг юзага келишига олиб келиши мумкин.

Бевосита сертификатлаш органларидан ташқари, СМТни оммалаштириш соҳасидаги давлат сиёсатининг устуворликларидан бири сифатида, маслаҳат хизмат бозорининг ривожланишига ҳам диққатни қаратиш лозим. Бу масаланинг

муҳимлиги шундаки, айнан маслаҳатчилик компаниялари бўлажак СМТлар самарадорлигига асос соладилар.

Ва бу бўйича, тасдиқланган мезонлар асосида маслаҳатчиларни тайёрлаш, аудит ва рўйхатга олиш тизимини ҳам йўлга қўйиш муҳимдир.

Юқоридаги фикрларга хулоса ясаб, айтиш мумкинки, ислохотларнинг ҳозирги босқичида давлатнинг энг муҳим вазифаси, имкон даражасидаги барча усулларда аҳолининг кенг қатламларида, ишбилармон жамоатчилик орасида сифатни бошқариш масалаларига бўлган қизиқишни уйғотишдан иборатдир.

Шундай қилиб, сифат муаммосининг ечимига фақат қонунчилик, иқтисодиёт, техника, таълим ва тарбия соҳаларида ягона мувофиқлашган сиёсатни ўтказиш ва бунга ишлаб чиқарувчилар ва истеъмолчилар, илмий ва муҳандислик тузилмалари, бошқарувнинг қонун чиқарувчи ва ижрочи органларининг ҳамкорлиги асосида эришиш мумкин. Ўзбекистон учун иқтисодиёт ривожланишининг ҳозирги босқичида юқори сифатли ва рақобатбардош маҳсулотларни оммавий ишлаб чиқаришни таъминлаш ва халқаро бозорлардаги тўла ҳуқуқли иштирокчисига айланишида бу йўл энг муҳим ва оптимал ҳисобланади.

ХУЛОСА

Сифат категориясини ва сифат менежменти тизимларини (СМТ) ва ИСО 9000 серияли халқаро стандартлар билан боғлиқ концепцияларни ўрганиш натижасида ушбу бошқарув тизимини рақобатбардошликка эришишнинг муҳим омили эканлигини ҳисобга олиб, республикамизда шу йўналишдаги изланишларни илмий-назарий ва амалий жиҳатдан жадал олиб бориш зарур, деб ҳисоблаймиз.

Шундай қилиб, ИСО халқаро стандартларининг 9000 сериясига асосланган сифат менежменти тизимини шакллантириш, жорий этиш ва самарадорлигини оширишнинг назарий, услубий ва амалий жиҳатларини тадқиқ этиш асосида қуйидаги таклиф ва тавсияларни ишлаб чиқдик:

1. Жаҳон иқтисодиётида ИСО 9000 серия стандартлари халқаро бизнесни юритиш, халқаро савдо-сотикни амалга ошириш, кооперация, инвестициялаш ва бошқа фаолиятга доир сифат соҳасининг умумий ва тушунарли “тилини” яратувчи механизм ҳисобланади. У савдодаги техник тўсиқларни бартараф этишга ёрдам беради, аксарият мамлакатларнинг сифатни бошқариш соҳасида эришган илғор тажрибасининг ўзаро алмашиш воситаси ҳисобланади.

2. Тахлилларни кўрсатишича, ИСО 9000 негизидаги СМТ сертификатларининг кўп қисми ишлаб чиқариш соҳаларига тўғри келмоқда. Шу билан бирга, хизматларни кўрсатиш соҳасининг улуши ҳам узлуксиз ўсиб бормоқда. Компанияларнинг СМТни жорий этиш ва сертификатлашдан оладиган асосий фойдалари каторига, ташкилотнинг ички самарадорлиги ва унумдорлигининг ортиши, маҳсулот сифатининг яхшиланиши, истеъмолчиларнинг талабларини қондирилиши каби йўналишларни киритиш мумкин.

3. Тадқиқот жараёнида СМТни жорий этиш ва сертификатлашдан келадиган фойдадан ташқари, ИСО 9000 серия стандартлари асосидаги сифат тизими самарадорлигини баҳолашнинг қуйидаги усулларини ажратиш кўрсатиш мумкин: а) режалаштирилган ва эришилган натижаларнинг мутаносиблиги; б) СМТни жорий этиш, сертификатлаш ва ишлаши билан боғлиқ барча харажатларни ва

фойдани қиёслаш; в) компания фаолиятининг умум қабул қилинган молиявий кўрсаткичларининг таҳлили; г) инвестицион таҳлилда қўлланиладиган кўрсаткичларга асосланган усул; д) маълум давр мобайнида компаниялар қийматини ўзгаришини баҳолаш каби усуллар. Таҳлиллар натижаси шуни кўрсатадики, ИСО 9000 асосидаги СМТни жорий этиш ва сертификатлашнинг умумий самарадорлигини ижобий баҳолаш мумкин.

4. Таъкидлаш жоизки, ИСО 9000 бўйича СМТни сертификатлаш жараёни ташкилотларимизда ҳозирча суғ кечмоқда. Бу сертификатларнинг умумий сонисидаги мутлоқ кўрсаткич билан ҳам, ИСО 9000 сертификатларининг ЯИМ ишлаб чиқаришда ва экспорт ҳажми нисбий кўрсаткичлари билан ҳам тасдиқланмоқда. Бундай вазиятнинг асосий сабабларига, раҳбарларнинг мазкур халқаро меъёрларидан яхши хабардор эмасликлари; корхона менежерларининг маҳсулот рақобатбардошлигини таъминлашда сифатнинг аҳамиятини тўлиқ тушуниб етмасликлари; корхона ходимларида сифат менежменти борасидаги умумий билимларнинг етишмаслиги; миллий буюртмачилар томонидан иқтисодий мотивациянинг йўқлиги ва бошқа сабабларни кўрсатиш мумкин.

5. СМТга ўтиш ва сертификатга эга бўлиш корхоналаримизнинг молиявий иқтисодий ҳолатини яхшилашга, уларнинг экспорт салоҳиятини ҳамда соф фойдасини ошишига олиб келади. ИСО 9000 сертификатининг мавжудлиги тендерлар жараёнида муваффақият келтириши мумкин, яъни тендернинг мажбурий шартларидан бири бўлиши мумкин. Шунингдек, мазкур халқаро сертификат инвестицион рискларни кескин камайтириш омили ҳам ҳисобланади.

Бу ҳолат Ўзбекистон Республикаси иқтисодиётининг юқори суръатларда ўсишини ҳамда жаҳон бозорлари ва ҳамжамиятидаги нуфузини оширишга олиб келади. Шунингдек, СМТ сертификатига эга бўлган корхоналарнинг имиджини ижобийлашувига, экспорт бозори кенгайиши ва харажатларнинг камайтишига олиб келиши мумкин.

6. Ўзбекистонда ИСО 9000 стандартларини омалаштириш борасидаги ишларни давлатнинг бевосита қўллаб-қувватлаш сиёсати асосида ташкил этишни мақсадга мувофиқ деб ҳисоблаймиз. Миллий иқтисодиётда сифатни таъминлаш концепциясини қабул қилиш ва амалга ошириш билан бир қаторда, давлат СМТни республикаимиз шароитида самарали қўллашга қўмақ берувчи қатор чора-тадбирларни кўриш мавқеига эга. Булар:

- СМТни жорий этиш муаммоларига эътиборни жалб этиш ва бу муаммо бўйича тўлиқ ва ҳолис ахборот тақдим этиш;

- СМТни жорий этиш ва сертификатлашнинг самарали механизмларини амалга ошириш;

- сертификатланиши лозим бўлган корхоналарни сараланган ҳолда молиявий қўллаб-қувватлашни мақсадга мувофиқ, деб ҳисоблаймиз.

7. Миллий иқтисодиётнинг жаҳон иқтисодиётига интеграциялашувини, Ўзбекистоннинг истикболда Жаҳон Савдо Ташкилотига аъзо бўлиш режаларини инобатга олиб, миллий корхоналаримиз ва компанияларимизни бу кўрсаткич бўйича чет эл рақобатчиларидан ортда қолишини истамасак, рақобат муҳитида фаолият юритувчи ҳар бир ҳўжалик юритиш субъектларига ИСО 9000 талаблари

асосидаги СМТни жорий этиш ва сертификатлаштириш заруратини етказиш ва тушунтириш лозим.

8. Сифат тизимларини муваффақиятли жорий этишда мутахассисларнинг юқори профессионализи талаб этилади, яъни, бу тизимни лойиҳалаштириш, жорий этиш ва такомиллаштириш усулларини билиш малакасига эга бўлишлари лозим. Шу боисдан, муҳим вазифа, мутахассисларни малака ошириш ва ўқитиш масаласига эътибор қаратиш лозим. Ҳар бир корхонанинг ўзига хос хусусиятини инобатга олган ҳолда, қисқа муддат ичида мутахассисларни сифатни бошқариш, ИСО 9000 халқаро стандартларига асосланган СМТни жорий этиш ва сертификатлаш масалаларига мутаносиб ўқитиш дастурларини ишлаб чиқиш ва оммалаштиришга эътибор кучайтириш тавсия этилади.

9. СМТни жорий этиш ва сертификатлаш жараёнлари билан боғлиқ имтиёзларни беришда биринчи навбатда кичик корхоналарга эътибор қаратиш керак. Бирок оддий имтиёзларни берилиши бюджет маблағларининг нораціонал ишлатилишига ҳам олиб келиши мумкин, шунинг учун қуйидаги тартибни қўллаш тақриф этилади: корхонага СМТни ИСО 9000 бўйича жорий этиш ва сертификатлашга молиявий ёрдам шу лойиҳани рўёбга чиқариш борасидаги иш натижасига қараб берилиши лозим.

Шунингдек, молиявий қўллаб-қувватлаш, иктисодиётнинг юқори даражада қўшимча қиймат яратувчи маҳсулотларни ишлаб чиқарадиган ва уларни ички ва ташқи бозорларда сота оладиган юқори технологияли корхона ҳамда компанияларга берилиши тавсия этилади. Бундай стратегия республикамизда халқаро талабдаги сифат мезонларини жорий этилишига пировардида эса миллий иктисодиётдаги модернизациялашув жараёнлари жадаллашувига ва миллий ишлаб чиқарувчиларнинг халқаро бозорлардаги рақобатбардошлик даражаси мустаҳкамланишига имкон яратиб беради деб ҳисоблаймиз.

ЭЪЛОН ҚИЛИНГАН ИШЛАР РЎЙХАТИ

1. Бадалова М.У. Распространение сертификатов системы менеджмента качества на базе международных стандартов ISO серии 9000 //Вестник Каракалпакского отделения Академии Наук Республики Узбекистан - Нукус, 2006. -№ 4 (205) - с.47-49.

2. Бадалова М.У. Сифатни бошқариш тизими //«Ўзбекистон кишлок хўжалиги» - Тошкент, 2006. -№ 10, 5-6.

3. Бадалова М.У. Опыт внедрения системы менеджмента качества на базе международных стандартов ИСО 9001:2000 в Компании «Xalqaro Hamkorlik Markazi» // «Менеджмент сегодня» -М., 2007. -№1 (37) - с.56-62.

4. Бадалова М.У. Внутренний аудит и менеджмент качества на предприятиях // «Журнал налогоплательщика» - Ташкент, 2007. -№ 4, 30-33-б.

5. Бадалова М.У. Эволюция развития управления качеством и системы менеджмента качества на базе международного стандарта ИСО 9001:2000 //Вестник Каракалпакского отделения Академии Наук Республики Узбекистан – Нукус, 2007. -№1 с.46-47.

6.Бадалова М.У. Внедрение систем менеджмента качества на базе международного стандарта ISO 9000:2000 на предприятиях Республики Узбекистан // «Деловой партнер. US» - Ташкент, 2007. - №41, с.12-14.

7.Бадалова М.У. Совершенствование СМК на базе ИСО 9000 с использованием современных информационных технологий. //Ахборотлашган жамиятнинг шаклланиб бориш тенденциялари ва истикболлари мавзусидаги Республика илмий-амалий анжуманининг маърузалар тўплами - Тошкент, 2007. -58-60-б.

8.Бадалова М.У. Сифат менежменти тизимини сертификатлашнинг асосий омиллари // «Bozorg, pul va kredit» - Тошкент, 2007. -№10,45-48б.

9.Бадалова М.У. Халқаро стандартлар асосидаги ИСО 9001:2000 сифат менежменти тизимини жорий этишнинг амалий жиҳатлари. //Иқтисодий интеграциялашув шароитида бизнес бошқарувини такомиллаштиришнинг долзарб масалалари. Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузуридаги Давлат ва жамият қурилиши академиясининг Олий бизнес мактабининг илмий ишлар тўплами - Тошкент, 2007. - 26-34-б.

10.Бадалова М.У. Экспортга очик йўл (Ўзбекистонда ИСО 9000 серияли стандартлар асосида фаолият кўрсатаётган корхоналар ва ташкилотлар фаолияти таҳлили) //Вестник Каракалпакского отделения Академии Наук Республики Узбекистан – Нукус, 2008, -№1. -50-54-б.

11.Бадалова М.У. Внедрение международных стандартов качества на предприятиях Узбекистана // «Менеджмент сегодня» - М., 2008. -№1(43), с.42-47.

12.Бадалова М.У. Реальность, которую нельзя упускать или главное о международном стандарте ИСО 9001:2000. (Как повысить конкурентоспособность) // «Мир качества» - Казахстан , 2008. -№1,2, с.4.

13.Бадалова М.У. Система менеджмента качества как эффективное управление бизнесом //«Международный опыт создания финансово-промышленных групп и проблемы совершенствования корпоративного управления в Узбекистане» - материалы международной научно - практической конференции – М., 2008. -116-117с.

Иқтисод фанлари номзоди илмий даражасига талабгор Бадалова Мақсуда Умаровнанинг 08.00.13 – «Менежмент ва маркетинг» ихтисослиги бўйича «Миллий иқтисодиётда халқаро ИСО 9000 серияли сифатни бошқариш тизимини жорий этиш хусусиятлари» мавзусидаги диссертациясининг

РЕЗЮМЕСИ

Таянч сўзлар: сифат, сифат менежменти тизими, ИСО 9000 стандарти, япши сифатни бошқариш (TQM), жараён, операциялар, стандартлар, сертификатлаштириш, самарадорлик, экспертиза, таҳлил.

Тадқиқотнинг объекти: Халқаро сифат менежменти тизимини жорий этган республика ва хориж хўжалик субъектлари.

Ишнинг мақсади: ИСО 9000 халқаро стандартига асосланган сифат менежменти тизимининг халқаро ва миллий тажрибасини тадқиқ қилиш асосида республикаимиз корхоналарида жорий этишга йўналтирилган таклиф ва тавсияларни ишлаб чиқишдан иборат.

Тадқиқот методлари: илмий абстракция, умумлаштириш, функционал-тузилмавий таҳлил, гуруҳлаш, киёсий таҳлил, иқтисодий-статистик усуллар ва сўровнома услубларидан фойдаланилди.

Олинган натижалар ва уларнинг янгилиги: сифат менежменти тизимини шаклланиши, жорий этилиши ва сертификатлашнинг муҳим хусусиятлари асосланган; сифат менежменти тизимининг амалиётга жорий этиш ва сертификатлашга сабаб бўлган омиллар аниқланган; СМТининг корхона самарадорлигига таъсири бўйича амалий ёндашувлар таклиф қилинган; мазкур тизимдан фойдаланишнинг афзалликлари ва зарурати асослаб берилган; сифат менежменти тизимини жорий этиш бўйича муаммолар таҳлил қилиниб, бартараф этиш чора-тадбирлари; мазкур тизимни оммалаштириш ва корхоналарда қўллаш механизми ва унинг самарадорлигини ўрганиш натижасида, баҳолашнинг услубий ёндашувлари ишлаб чиқилган; ҳозирги бозор иқтисодиётининг ривожланиш босқичида сифат менежменти тизимини такомиллаштириш йўналишлари аниқланган; республикаимиз корхоналарида сифат менежменти тизимини жорий этиш ва сертификатлашга йўналтирилган амалий тавсиялар ишлаб чиқилган.

Амалий аҳамияти: Ишлаб чиқилган амалий таклифларни республикаимизда маҳаллий маҳсулотлар сифатини оширишга ва корхоналар рақобатбардошлигини оширишга қаратилган умумдавлат ва минтақавий миқёсдаги дастурларни ишлаб чиқишда, ҳамда олий таълим муассасаларида “Сифатни бошқариш”, “Стратегик менежмент”, “Маҳсулот сифатини бошқариш” фанларини ўқитиш жараёнида фойдаланиш мумкин.

Татбиқ этиш даражаси ва иқтисодий самарадорлиги: Диссертация натижалари “Ўзбекэкспертиза” очиқ турдаги акциядорлик жамиятида, «Халқаро Намкорлик Маркази» акциядорлик компаниясида, амалиётга жорий этилиб, иқтисодий самарадорликка эришилган. Шунингдек Тошкент тўқимачилик ва енгил саноат институтининг ўқув жараёнида ҳам татбиқ этилган.

Қўлланиш соҳаси: Тадқиқот натижалари турли соҳадаги фаолият туридан қатъий назар турли мулк шаклидаги корхона, ташкилот, муассаса, компаниялар фаолиятида бошқарув тизимини такомиллаштиришда самарали фойдаланиш мумкин.

РЕЗЮМЕ

диссертации Бадаловой Максуды Умаровны на тему: «Особенности внедрения системы менеджмента качества международного стандарта серии ИСО 9000 в национальной экономике» на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.13 - «Менеджмент и маркетинг»

Ключевые слова: качество, система менеджмента качества, стандарт ИСО 9000, тотальное управление качеством (TQM), процесс, операции, стандарты, сертификация, эффективность, экспертиза, анализ.

Объект исследования. местные и зарубежные хозяйственные субъекты, внедрившие международную систему менеджмента качества.

Цель работы: разработка предложений и рекомендаций по внедрению на предприятиях республики систем менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО 9000 посредством применения международного и местного опыта.

Методы исследования: научная абстракция, обобщение, структурно-функциональный анализ, группирование, сравнительный анализ, экономико-статистический и опросный методы.

Полученные результаты и их новизна: Определены особенности формирования, внедрения и сертификации СМК, выделены факторы, влияющие на внедрение и сертификацию СМК, разработаны практические подходы по воздействию СМК на эффективность деятельности предприятия, обоснованы преимущества и важность применения данной системы, проанализированы основные проблемы внедрения СМК, разработаны меры по устранению данных проблем, механизм распространения СМК и внедрения на предприятиях, типовые подходы по оценке эффективности внедрения СМК, определены основные направления развития СМК на нынешнем экономическом этапе, разработаны практические рекомендации, направленные на внедрение и сертификацию СМК на предприятиях республики.

Практическая значимость: Практические рекомендации могут быть применены в процессе разработки государственных и региональных программ по повышению конкурентоспособности предприятий и улучшению качества товаров местного производства, а также в высших учебных заведениях в процессе преподавания по предметам «Управление качеством», «Стратегический менеджмент», «Управление качеством продукции».

Степень внедрения и экономическая эффективность: Результаты исследования внедрены в хозяйственной деятельности акционерной компании «Xalqaro Hamkorlik Markazi», в открытом акционерном обществе «Узбекэкспертиза», на которых достигнута экономическая эффективность. Результаты также использованы в учебном процессе в Ташкентском институте текстильной и легкой промышленности.

Область применения: Результаты исследования могут быть эффективно применены при совершенствовании системы управления на предприятиях, организациях, компаниях всех форм собственности в различных отраслях независимо от сферы деятельности.

RESUME

Thesis of Badalova Maksuda Umarovna on the scientific degree of the candidate of Economic sciences on specialties 08.00.13 - «Management and marketing» on theme «Implementation of quality management system of international standart ISO 9000 in national economy»

Key words: quality, Quality Management System, ISO 9000 standard, Total Quality Management, process, operations, standards, certification, effectiveness, expertise, analysis.

Subjects of research: Local and foreign enterprises that have implemented international quality management systems.

Purpose of work: working out suggestions and recommendations on the implementation of Quality Management System in enterprises of Uzbekistan based on ISO 9000 international standards, utilizing the global and local experience.

Methods of research: scientific abstraction, generalization, structural and functional analysis, grouping, comparison, economic-statistic and questioning methods.

The results obtained and their novelty: Specific features of QMS formation, implementation and certification are defined, main factors of QMS implementation and certification are pointed out, practical approaches to the positive impact of QMS on business performance are worked out, advantages and importance of implementation of the system is described, main obstacles are analyzed, key measures are defined to remove and avoid the obstacles, mechanism of QMS distribution and implementation, as well as approaches of QMS implementation efficiency evaluation are elaborated, main trends of QMS development within current economic situation are determined, basics of national concept of local production and services quality improvement are worked out, recommendations on implementation and certification of QMS on local enterprises are elaborated.

Practical value: Practical recommendation can be used during elaboration of of state and regional programmes on enterprises competitiveness improvement and local production quality increase as well as in the academic field in Universities within the courses Quality Management, Strategic Management, Production Quality Management.

Degree of embed and economic effectivity: main results of the research were discussed during international and republican scientific-practical conferences, which have received positive feedbacks. He results were implemented in the business operations of Uzbekeksepriza Joint Stock Company and Xalqaro Hamkorlik Markazi Joint Stock Company, where high efficiency level is achieved. The results of the research were also implemented during the academic process in Tashkent textile and light industry institute.

Field of application: The results of the research can be efficiently implemented when upgrading the management system in the enterprises, organizations, companies of all property types, sectors and types of activity.

Тадқиқотчи

Босишга рухсат этилди: 10.03.2009 й.

Қоғоз бичими: 210x297

Ҳисоб вақр табоғи: 2,0 б.т.

Адади: 100

Буюртма: № 36

МЧЖ “Silk Road Tour” босмаховасяда ризографиа усулда чоп этилди

100084, Ташкент ш. А. Темур кучаси, 107-Б