

**RESPUBLIKAMIZ KORXONALARIGA SIFAT MENEJMENTI TIZIMINI  
JORIY ETISH MUAMMOLARI**

**Kadirova U.E.**

Toshkent kimyo-texnologiya instituti o'qituvchisi

**Mirzayeva I.E.**

Toshkent kimyo-texnologiya instituti S1B-19 guruh talabasi

**Hamroqulov M.G'.**

Toshkent kimyo-texnologiya instituti dotsenti, PhD

<https://doi.org/10.5281/zenodo.10524967>

***Annotatsiya.** Hamkorlikdagi tashkilotlar uchun xalqaro standartlarga muvofiq sifat tizimi sertifikatini muhim rol o'ynaydi. Zamonaviy tashkilotlar o'z korxonalarida sifat menejmenti tizimini shakllantirish va joriy etish bosqichida bo'lgan yoki mavjud bo'lgan kompaniyalar bilan hamkorlik qilishni ma'qul deb biladi yoki ko'proq afzal ko'radi. Shu bois, ko'rsatilayotgan tovar va xizmatlar sifatini oshirish hamda iste'molchilarning qoniqishini oshirish masalasi juda dolzarb.*

***Kalit so'zlar:** sifat menejmenti tizimi, sertifikatlashtirish, joriy etish, ishlab chiqish, xalqaro standart.*

**PROBLEMS OF IMPLEMENTING THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM  
IN THE ENTERPRISES OF OUR REPUBLIC**

***Abstract.** Quality system certificate in accordance with international standards plays an important role for cooperating organizations. Modern organizations find it desirable or prefer to cooperate with companies that are at the stage of forming and implementing a quality management system in their enterprises or already exist. Therefore, the issue of improving the quality of goods and services and increasing consumer satisfaction is very urgent.*

***Key words:** quality management system, certification, implementation, development, international standard.*

**ПРОБЛЕМЫ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА  
ПРЕДПРИЯТИЯХ НАШЕЙ РЕСПУБЛИКИ**

***Аннотация.** Сертификат системы качества в соответствии с международными стандартами играет важную роль для сотрудничающих организаций. Современные организации считают желательным или предпочитают сотрудничать с компаниями, которые находятся на стадии формирования и внедрения системы менеджмента качества на своих предприятиях или уже существуют. Поэтому вопрос повышения качества товаров и услуг и повышения удовлетворенности потребителей является весьма актуальным.*

***Ключевые слова:** система менеджмента качества, сертификация, внедрение, развитие, международный стандарт.*

Hozirgi vaqtda Respublikamizda ko'plab kompaniyalar xalqaro standartlarga muvofiq sifat menejment tizim (SMT)larini joriy qilishmoqda. Sifat menejmenti tizimini ishlab chiqish va sertifikatlash katta xarajatlar talab qilishga qaramay, kompaniyalar SMTni joriy qilib, ularni ish holatida saqlaydilar.

Privoradida, SMTni sertifikatlash va joriy etish nafaqat yangi shartnomalar imzolash va tovarlar va xizmatlar bozorlarini kengaytirish orqali tashkilotning iqtisodiy ko'rsatkichlarini yaxshilash imkoniyati, balki kompaniya ichidagi jarayonlarni optimallashtirish uchun ajoyib

imkoniyatdir. Xususan, ishni yaxshiroq va aniqroq tashkil etish, mas'uliyat va vakolatlarni taqsimlash imkoniyatini beradi. [1]

ISO 9000 seriyali xalqaro standartlar qatori talablariga javob beradigan SMTni ishlab chiqish va joriy etish "boshqaruv shaffofligi"ni namoyish etish va korxonalarining investitsion jozibadorligini oshirish hamda ularni ishonchli hamkorlar sifatida joylashtirish uchun samarali vosita hisoblanadi.

Sifat menejmenti tizimi tashkilot o'z strategik maqsadlarini aniqlaydigan va kerakli natijalarga erishish uchun zarur bo'lgan jarayonlar va resurslarni belgilaydigan faoliyatni o'z ichiga oladi.

Sifat menejmenti tizimining xalqaro standartga muvofiqligi to'g'risidagi sertifikatning mavjudligi ishlarni bajarish uchun buyurtmalarni qabul qilishda hal qiluvchi ahamiyatga ega, chunki u potentsial mijozlar tomonidan korxonaga ishonchlilik va ishonch darajasini oshiradi hamda sifatsiz ish xavfini sezilarli darajada kamaytiradi. [1]

O'zbekiston Respublikasida xalqaro standartlariga muvofiq sifat menejmenti tizimlari bo'yicha sertifikatlashtirish ishlari akkreditatsiyadan o'tgan ("SGS Tashkent" (Shveysariya), "Cert International" (Germaniya), "DQS Quality System" (Italiya), "Sert Management" (Slovakiya), "Astraia Management" (Slovakiya), "Central Asia Certification" (Koreya Respublikasi), "Management Certification" (Gretsiya), "Nika-Certification" (Slovakiya), "UzTest" DUK Samarqand filiali (Turkiya), "Russkiy Registr-Srednyaya Aziya", "Total Quality Service" sertifikatlashtirish organlari tomonidan amalga oshirib kelinmoqda. [2]

Xalqaro standartlariga muvofiq sifat menejmenti tizimlari joriy qilish ishlari akkreditatsiyadan o'tgan sertifikatlashtirish organlari tomonidan amalga oshirilsada, ular bilan bog'liq muammolar o'z navatida tashkilotlardagi ichki omillar bilan bevosita bog'liq.

Sertifikatlangan SMTga ega bo'lgan korxonalar faoliyatida aniqlangan ijobiy jihatlardan tashqari, sifat menejmenti tizimlarini joriy etish va sertifikatlashda korxonalar duch keladigan bir qator muammolarni ta'kidlash mumkin:

xodimlarni tayyorlash, sifat menejmenti tizimini ishlab chiqish va joriy etish bilan bog'liq moliyaviy xarajatlar;

- sertifikatlash uchun moliyaviy xarajatlar;
- sifat menejmenti tizimini joriy etish uchun uzoq vaqt talab etilishi;
- ishlab chiqarish bo'limlari rahbarlari va mutaxassislarini ISO 9001 standarti talablariga o'rgatish (adaptatsiya) zarurati;
- sifat menejmenti tizimini ishchi holatda saqlash bilan bog'liq katta moliyaviy xarajatlar;
- SMT faoliyati samaradorligini tahlil qilishdan rahbariyatni chetlashtirish. [3]

Korxonalarining boshqaruv tizimini qayta tashkil etishdagi bir qator muammolar aniq boshqaruv bo'g'ini tomonidan SMTning ahamiyati va maqsadlarini yetarli darajada tushunmaslik bilan bog'liq.

Rahbariyatning sifat menejmenti tizimini rivojlantirishning barcha tafsilotlarini o'rganishni istamasligi, xodimlarni ISO 9001 tamoyillarini o'rganishga undash uchun rahbariyat tomonidan boshlangan chora-tadbirlarning yo'qligi. Ko'pincha sifat tamoyillarini amalga oshirishning ahamiyati va istiqbollarni yetarlicha baholamaslik. Korxonada menejment ISO 9001 SMTni

ishlab chiqish va joriy etish uchun rahbariyat tomonidan yetarlicha mablag' ajratilmasligiga olib keladi. O'z navbatida, mablag'larning yetishmasligi va cheklangan resurslar ko'rilgan chora-tadbirlar samarasiz bo'lishiga va hatto ajratilgan mablag'lar ham oxir-oqibat behuda ketishiga olib keladi. Natijada, kompaniya rahbarlari SMTni yarim yo'lda joriy etishga qiziqishni yo'qotadilar, ya'ni kompaniya samarali ishlaydigan tizim o'rniga faqat rasmiy hujjatlar to'plamiga ega bo'lishlariga olib keladi [4].

Kompaniyaning rahbariyati va mas'ul xodimlari SMTni amalga oshirishning mohiyati, maqsadlari, metodologiyasi va vazifalarini aniq tushungan taqdirdagina ijobiy natijaga erishish mumkin.

Ta'lim bilan bog'liq tadbirlar ISO 9001 sifat menejmenti tizimini ishlab chiqish va joriy etish jarayonlari bilan bir vaqtda amalga oshiriladi.

Xodimlarning qarshilik ko'rsatishning asosiy sabablari o'zgarishlarning mohiyatini tushunmaslikdir.

Tashkilotlarda o'zgarishlarni boshqarish muhim ahamiyat kasb etadi. Avvalombor, o'zgarishlar bevosita xodimlarning ish faoliyati hamda psixologiyasiga o'z ta'sirini ko'rsatadi.

SMTni amalga oshirishda xodimlarning bir qator asosiy qarshiliklarini ajratish mumkin:

- SMTni amalga oshirish maqsadlarini tushunmaslik;
- Ishonchsizlik, ijobiy ta'sirga erishishga ishonchning yo'qligi;
- Vaziyatni nazorat qilmaslik hissi;
- O'rnatilgan tartibni, o'zaro munosabatlarni saqlash istagi;
- Innovatsiyalarni joriy etish tajribasining yetishmasligi tufayli qo'rquv va xavotir.

Standartni joriy qilishning birinchi bosqichida ushbu jarayoniga jalb qilingan xodimlarning va bevosita yuqori rahbariyatning vakili bilan tanishish yig'ilishlarini o'tkazish kerak. Ijobiy ta'sirga erishish uchun SMTni joriy qilgan boshqa tashkilot xodimini, shuningdek tashqi maslahatchilarni korxonada xodimlarini o'qitish uchun taklif qilish mumkin.

Innovatsiyalarga ishonchni mustahkamlash va yuqori boshqaruvning sadoqatini va qiziqishini namoyish etish kerak. Shu maqsadda xodimlar bilan bevosita muloqot qilish eng yaxshi usul hisoblanadi. Stendlardan foydalanish, munozaralar va konferentsiyalar o'tkazish rahbariyat va jamoa ichida do'stona munosabatlarni o'rnatish usulidir. Xodimlarni o'z funktsiyalari va majburiyatlari o'zgarishi, shuningdek ish haqining oshishi to'g'risida xabardor qilish kerak (motivatsiyaning tarkibiy qismlaridan biri bu ish haqining oshishi), chunki majburiyatlar qancha ko'p bo'lsa va ular bilan muomala qilinsa, ish haqi shunchalik katta bo'ladi [5]. Rahbariyatning sukut saqlashi shubhalarni keltirib chiqaradi va xodimlarda SMTni joriy etish foydasiga ishonmasliklariga olib keladi.

Menejerlar o'z vakolatlarining bir qismini ularga topshirishga tayyor bo'lishlari uchun xodimlarga yetarlicha ishonishlari kerak va xodimlar bu vakolatni qabul qilishga tayyor bo'lishlari uchun menejerlarga yetarlicha ishonishlari kerak.

Demak, ISO 9001 xalqaro standartiga to'liq mos keladigan SMTning samarali ishlashining asosiy printsiplari doimiy takomillashtirishdir. Tegishli sifat darajasini ta'minlashda ishtirok etadigan tashkilotning barcha xodimlari sifat bilan bevosita bog'liq bo'lgan barcha jarayonlarni muntazam ravishda tahlil qilishlari, kamchiliklarni yaxshilab qayd etishlari, yakuniy iste'molchilar

va boshqa chet ellik tomonlarning qoniqish darajasini oshirish maqsadida tashkilotning amaldagi protseduralari va belgilangan sifat siyosatini o'zgartirish bo'yicha takliflar kiritishlari kerak.

Ushbu muammoni hal qilish uchun samarali ishlaydigan axborot tizimidan foydalangan holda xodimlarning malakasi va sifat bilan bog'liq standartlar bo'yicha bilimlarini yetarli darajada ta'minlash kerak.

#### **REFERENCES**

1. Аристов О.В. Управление качеством: учебник. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2017. – 224 с. 2. ГОСТ Р.
2. O 'zbekiston Texnik jihatdan tartibga solish agentligi ma'lumotlari.
3. ISO 9001-2015 sifat menejmenti tizimlari. Talablar. [Elektron resurs].
4. А.Ю. Енваева Проблемы внедрения системы менеджмента качества на предприятии // Вестник магистратуры. 2018. № 9-2(84).
5. Герцберг Фредерик. Мотивация к работе / Ф. Герцберг, Б. Моснер, Блох Снيدرман; пер. с англ. — М.: Вершина, 2007.