

SIFATNI BOSHQARISHNING AQSH MAKTABI SHAKLLANISHI VA RIVOJLANISHI

Maxmudov Qaxramon Saydullayevich

Samarqand iqtisodiyot va servis instituti

“Menejment” kafedrası katta o’qituvchisi

Annotatsiya. Ushbu maqolada bugungi kunda mamlakatimizda xizmat ko’rsatish sohalarida boshqaruv jarayonlari va sifat mezonlarini oshirish masalalari, sifatni boshqarishning AQSh maktabi shakllanishi va rivojlanishi muallif tomonidan yoritib berilgan.

Kalit so’zlar: xizmatlar sohasi, mehmonxona xo’jaligi, sifatni boshqarish, AQSH tajribasi.

FORMATION AND DEVELOPMENT OF THE AMERICAN SCHOOL OF QUALITY MANAGEMENT

Makhmudov Khahramon Saydullaevich

Samarkand Institute of Economics and Service

Senior teacher of department “Management”

Abstract. In this article, the issues of improving management processes and quality criteria in the service sector in our country today, the formation and development of the US school of quality management are covered by the author.

Key words: service industry, hotel industry, quality management, US experience.

70-80 yillarga kelib ko’p davlatlarning olimlari va mutaxassislari faqat tayyor mahsulot sifatini tekshirish yo’li bilan sifatga kafolat berib bo’lmaydi degan xulosaga keldilar.

U ancha avvalroq bozor talablarini o’rganish jarayonida, loyihalash va konstruktorlik ishlari jarayonida, ishlab chiqarishning barcha jabhalarida

jamlangan mahsulot va materiallarni ta'minlovchilarni tanlashda va albatta, mahsulotni olishda, texnik xizmat ko'rsatishda va ishlatib bo'lgandan so'ng utilitatsiya qilishda ta'minlanishi lozim. Bunday kompleks yondoshish bozorni o'z talabini aniqlashdan boshlanib va o'z ichiga chiqarilayotgan mahsulotni takomillashtirish, ishlab chiqarishga tayyorlash, ishlab chiqarish, sotish va eng kam xarajatlarda sifatni ta'minlash bozor kon'yukturasini hisobga olib «qayta aloqa» va rejalashtirishning foydali sistemasi asosidagi yopiq jarayonni yaratishni ta'minlaydi.

Mahsulotning sifatini pastligi (raqobatbardosh emasligi) – bu abstrakt kategoriya bo'lmay balki korxonaning yashovchan emasligiga aniq asosdir. Shuning uchun sifat muammosi endilikda strategik muammodek anglanadi.

Mahsulotning raqobatbardoshligini oshirish tartibini qurayotib, korxonalar quyidagi oldinga qo'yilgan maqsadlarga ega bo'lishi kerak:

1. Mahsulot sifatining bozor talabi va aniq xaridor talabiga muvofiq kelishi;
2. Mahsulotning sotib olish, yetkazib berish va foydalanish xarajatlari yig'indisini kamaytirish;
3. Xaridor istagan muddatga yetkazishni amalga oshirish;
4. Korxonaning bozorda yuqori mavqeini yaratish va korxonaning mustahkam hamkor sifatida tasdiqlaydigan dalillarni keltira bilish.

Korxonaning o'z maqsadiga erishish qobiliyati, chiqarilayotgan mahsulotning raqobatbardoshligini ta'minlash, undagi boshqarish va tashkil etish tartibi – sifatni boshqarish tartibidan aniqlanadi.

Sifatni boshqarish tartibi – firmada amal qilinayotgan va foydali texnik, boshqarish usullarini o'z ichiga olgan, insonlar va mashinalarning o'zaro munosabatini eng yaxshi va eng qulay usullarni ta'minlagan va shuningdek sifat uchun qilingan xarajatlarni tejash, ma'lumotlarni berishni o'zida namoyon etadigan kelishilgan ish qurilishidir.

Jahon tajribasi va faqat amaldagi sifatni boshqarish tartibini umumiy belgilarini, bplki har birida qo'llanishi mumkin bo'lgan prinsip va usullarni barpo

etadi. Hozirgi vaqtda konseptual farqlarni o'z ichiga olgan ba'zi sifatni boshqarish tartibini uch darajasini ajratish mumkin:

- 9000 seriyasidagi ISO standarti talablariga muvofiq sistemalar
- umumfirma sifatni boshqarish sistemasi (TQM umum sifatni boshqarish-Total Quality Management).
- Milliy mezon va sifat bo'yicha halqaro (regional) mukofot va diplomlar sistemasi.

Xitoy Xalk Respublikasida maxsulot sifatini kompleks boshkarishning asosi sifatida Yaponiyaning TQS tizimi olingan edi. Ikki yil ichida TQS tizimlari 8200 dan ortik korxonalarda muvaffaqiyatli joriy kilinishiga erishildi. Bunday ommaviy xarakat uz natijasini bermay kolmadi. Faoliyatning ikkinchi yil davomida 5300 korxonada maxsulotning talab kilinadigan sifat darajasiga erishishga muvaffak bulindi.

Xitoy korxonalarida fakat 1989 yilning uzida 74 ming sifat tugaraklari shakllantirildi. Sifat tugaraklari faoliyatlarining yillik iktisodiy samarasi 35,6 mlrd.yuangacha yetdi. Xitoy maxsulotlari sifatining oshirish yunalishlarining taxlili ularning aksariyati bozor iktisodiyoti mexanizmini rivojlantirish bilan boglikligi tugrisidagi xulosaga olib keladi.

Hozirgi kunda Xitoyda maxsulot sifatini oshirish asosiy boskichlariga kuyidagilarni kiritish mumkin:

- 1990-1992 yillarda maxsulot sifatini kafolatlash tizimining shakllantirilishi;
- iste'molchilarga sifatsiz maxsulotni rad kilish xukukini kiritish;
- xalkaro standartlar va ularga muvofik bulgan milliy standartlarni faol joriy kilishda davom etish;
- Makroiktisodiy boshkaruv pogonasida xalkaro talablarga javob berish darajasini belgilashga karatilgan yechimlar ishlab chikish;
- milliy korxonalarda TQS tizimini moslashtirishni davom ettirish;

Zero-defekt (ZD) yoki "nukson yuk" degan sifatni boshkarish tizimi. 1962 yilda AKShning xarbiy sanoatida joriy kilingan bulib sungra sanoatning barcha

soxalarda keng tarkaldi. "ZD" dasturi yukori sifatning motivlashtirish dasturi bulib, unda statistik, nazorat va kaytish alokalarni puxta ishlab chikishga eng muxim e'tibor karatiladi. Shunisi tan olinadiki, xatolarni tuzatishga ularga yul kuygan xodim boshkalardan kuprok tayyor buladi. Ushbu tamoyil ishlab chikarish sifatining markaziy elementi bulib boshkaruvning barcha pogonalari tomonidan kullab kuvvatlanadi.

Ishlab chikarishdagi xato va nuksonlarning negizida ikkita asosiy sabab yotadi: bilimlar yetishmasligi va e'tiborning yukligi. Birinchi sabab ishchilarni ukitish va kayta ukitish tizimi yordamida bartaraf kilinishi mumkin. Demak "ZD" usulining elementlaridan biri korxonada personalining bilimlarini doimiy ravishda oshirishga karatilgan.

Dikkatning yukligi jiddiyrok muammo xisoblanadi. Ushbu sabab bilan boglik nuksonlarni tuzatish va oldini olish ancha murakkab. Buning uchun texnologik jarayonlarning, jixozlarning, mexnatga kuyiladigan talablarning uzgartirilishi talab kilinadi. Maxsus chora-tadbirlarning mavjudligi texnik kayta jixozlanishga kushimcha mablag sarflanishini talab kiladi.

Bundan tashkari ishchilarda xatosiz yoki nuksonsiz ishlash mumkinligi tugrisida psixologik ishonch xosil kilish xam bu usulning muvaffakiyati zaminida yotadi.

"ZD" usulini kullashda "xato-sabab-bartaraf kilish" nazorat kartalari markaziy urinni egallaydi. Xar bir ishchi uz ish joyida aniklangan xato va uni tuzatish buyicha maxsus oddiy kartani tuldirib boradi. Xatolarning xar biri texnologik jarayonning oldingi ish joylari bilan mantikan boglangan, shu sababli smenaning oxirida kaysi nuksonlar topilgan, ular kanday tuzatilgan va kimning aybi bilan vujudga kelganligi taxlil kilinishi mumkin buladi.

Barcha muxandislik xizmatlar ishchilarning nuksonsiz ishlash maksadiga buysundiriladi. Ya'ni korxonada boshkaruv tizimi ishchilarga sifatli xizmat kursatish tizimiga aylantiriladi.

"ZD" sifatni boshkarish tizimining asosiy xususiyatlariga kuyidagilarni kiritish mumkin:

1. Korxonada faoliyatini baxolashning asosiy mezonini nuksonning uchramasligi xisoblanadi. Xo'jalik-moliyaviy faoliyatning barcha kursatgichlari ushbu mezonga boglanadi yoki buysundiriladi.

2. Tizimda asosiy tashabbus yukori raxbariyat tomonidan chikishi ta'minlanadi. Avvalo, korxonada raxbariyati nuksonsiz ishlashga kizikishlarini namoyon kilishlari zarur.

3. Motivlashtirishning butun jarayonini nuksonsiz ishlashga boglash. Ish xaki moddiy va ma'naviyat ragbatlantirish kasbiy martabani oshirish texnik kayta kurollanish va boshkalar yagona maksadga - nuksonlarning sabablarini bartaraf kilishga xizmat kiladi.

4. Ukitish, ya'ni korxonada mexnat jamoasida doimiy ravishda malaka oshirish va tajriba almashish tizimini shakllantirish.

5. Uzluksizlik. "ZD" tizimida takomillashuv cheksiz bulishi aloxida uktiriladi, ya'ni nuksonlarning yangi sabablari aniklanishi mumkin va ularni bartaraf qilinishi boshka muammolarni oldinga suradi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati

1. Managing Quality Service in Hospitality: How Organizations Achieve Excellence in the Guest Experience Robert C. Ford, Michael C. Sturman, Cherrill P. Heaton, 2012 Delmar, Cengage Learning –516 pages.

2. Sifat menejmenti tizimi va uni sertifikatlashtirish: P. Ismatullayev va boshqalar. T.: Sano-Standart, 2014 y– 336 b

3. Sifat menejmenti (Hojiahmedov G'., boshq.). T.: Cho'lpon nomidagi nashr., 2012 y

4. Салимова Т.А. Управление качеством: Учебник. – 5-е изд., стер. – М.: Издательство «ОмегаЛ», 2011. — 416 с.