

KORXONALARDA SIFATNI BOSHQARISH TIZIMLARINI JORIY ETISHNING XORIJIY TAJRIBALARI

Jizzax politexnika instituti, “Iqtisodiyot va menejment” kafedrası assistenti

Valixanova Moxinur Kurbanbay qizi

Penza davlat universiteti “Iqtisodiyot va moliya” kafedrası katta o’qituvchisi

Averin Anton Yuryevich

Annotatsiya: Ushbu maqolada korxonalarda sifatni boshqarish tizimlarini joriy etish masalalari hamda uning xorijiy tajribalari ko’rib chiqilgan.

Kalit so’zlar: iste’mol, sifat, mahsulot, samaradorlik, mehnat unumdorligi.

Abstract: This article examines the issues of introducing quality management systems in enterprises and its foreign experiences.

Key words: consumption, quality, product, efficiency, labor productivity.

Sifatni boshqarishning AQSH tajribasi. Ikkinchi jahon urushidan keyingi davrda sanoatdagi yirik yo‘qotishlar natijasida, barcha davlatlarda iste’mol mahsulotlariga bo‘lgan talab oshib ketdi. Tarixda AQSH xududi hech qachon jang maydoniga aylanmagan. Shu bois, sobiq askarlarining uyiga qaytishi bilan butun dunyo ehtiyojlarni qondirish uchun AQSH sanoati jadal ravishda o‘sib, muzlatgichlar, televizorlar, avtomobillar va radiopriyomniklarni cheklanmagan miqdorda ishlab chiqara boshlagan. 40– 50 yillarda Amerikada ishlab chiqarilgan mahsulotlarning sifati past edi. Faqat rejalashtirilgan hajmda mahsulot ishlab chiqarishga e’tibor berilgan.

Sifatning past darajasi oqibatida sarflanadigan katta xarajatlar AQSH sanoati uchun jiddiy muammoga aylangan. Taniqli Amerika korxonalari barcha joriy xarajatlarining 20-25%ini mahsulotlarning nuqsonlarini aniqlash va bartaraf qilishga sarflagan. Boshqacha qilib aytganda, korxonalar ishchilarining chorak qismi hech narsa ishlab chiqarishmagan, ular birinchi safar noto‘g‘ri bajarilgan ishlarni tuzatishgan. Agar bunga korxonadan chetga chiqqan va bozorga kelib tushgan

nuqsonli buyumlarni ta'mirlash yoki almashtirib berish xarajatlarini qo'shadigan bo'lsak, u holda past darajadagi sifat oqibatida sarflanadigan umumiy xarajatlar ishlab chiqarish xarajatlarining 30 va undan ko'p foizini tashkil qilgan.

AQSHning ko'plab mutaxassislari Amerikada mehnat unumdorligi va uning raqobatbardoshligi o'sishiga past sifatli mahsulot asosiy to'siq bo'ladi, deb baholashgan.

Amerika sanoati uchun sifat darajasini oshirish yoki mag'lub bo'lishdan boshqa muqobil yo'l bo'lmagan. Sifat muammosini hal qilishda ko'pincha Amerika mahsulotini raqobatchilardan himoya qiluvchi turli proteksionistik choralar: tariflar, kvotalar, to'lovlarini qo'llangan.

Amerika tadbirkorlarining talabi bilan AQSH ma'muriyati Amerikaning avtomobil, po'lat, maishiy elektronika, motosikllar va h.k. ni ishlab chiqaruvchilarini himoyalash yuzasidan proteksionistik choralar ko'rgan. Mahsulotning sifati asosiy masadga aylangan Amerikaning yetakchi kompaniyalarida ham sifatga iste'molchilarning ehtiyojlarini qondirish yo'li emas, balki ishlab chiqarish xarajatlarini kamaytirish vositasi sifatida qaralgan.

SHu bilan birga, AQSH firmalarining dadil fikrlovchi boshqaruvchilari Amerika mahsulotlarining sifatini oshirish zarurligini anglab yetdilar. Buning uchun quyidagilarni rivojlantirishga qaror qilishgan:

- 1) ishchilarni motivatsiyalash;
- 2) sifat to'garaklari;
- 3) statistik nazorat qilish usullari;
- 4) xizmatchilar va boshqaruvchilarning tafakkurini yuksaltirish;
- 5) sifat xarajatlarini hisobga olish;
- 6) sifatni oshirish dasturlari;
- 7) moddiy rag'batlantirish;

AQSHda 80 – yillarning boshida sifatni boshqarish sifatni rejalashtirish bilan birgalikda olib borildi va bu sifat xizmatining muhim yutug'i bo'ldi.

O'sha davrda AQSHda E.Demingning ikkita kitobi: "Sifat, unumdorlik va raqobatbardoshlik" va "Inqirozdan chiqish" nashrdan chiqqan. Bu

monografiyalarda “14 qoida” nomi bilan tanilgan Demingning falsafasi o‘rin olgan bo‘lib, ular umumiy sifat (Total Quality) ning asosini tashkil qilgan.

AQSHda sifat muammosi teran anglay boshlangan. Amerika sanoatida resurslar, salohiyat, qadr – qimmat va yuqori ish haqi to‘lanadigan yuqori pog‘ona rahbariyati mavjud. Mashhur Amerika mutaxassisi A. Feygenbaumning ta‘rifiga ko‘ra, “sifat – yevangelizm emas, oqionalashtirish taklifimas va shior ham emas, u hayot tarzidir”.

Buyurtmachilar (iste‘molchilar) ning talablarini qondirish sifat sohasidagi inqilobning negizi hisoblanadi. Konveyerdagi har bir ishchi o‘zidan oldingi ishchi mahsulotlarining iste‘molchisi hisoblanadi. SHuning uchun, har bir ishchining vazifasi navbatdagi ishchini qoniqtirishdan iborat.

Sifat sohasida Amerika tajribasini tahlil qilgan holda uning quyidagi o‘ziga xos xususiyatlarini qayd qilamiz:

- matematik statistika usullari orqali mahsulot ishlab chiqarish sifatini qattiq nazorat qilish;
- miqdor va sifat ko‘rsatkichlari bo‘yicha ishlab chiqarishni rejalashtirish jarayoniga e‘tibor berish, rejalar bajarilishining ma‘muriy nazorati;
- firmani boshqarishni takomillashtirish.

Mahsulotning sifatini muntazam oshirishga qaratilgan choralar AQSH ning Yaponiyadan katta farqlar bilan ortda qolishini bartaraf etdi. Bu o‘z navbatida yagona, global bozorga aylanayotgan jahon bozorida raqobat kurashini kuchaytirib yubordi.

Sifatni boshqarishning Yaponiya tajribasi. 1945 yildan beri ko‘plab yapon kompaniyalari sifatga asoslangan raqobatbardoshlikka erishdilar. 1930-yillarda AQShda paydo bo‘lgan sifat nazorati Yaponiyaga ko‘chirildi va yanada rivojlandi. Yaponiya menejerlari va xususiy korxonalarini urushdan keyingi iqtisodiy inqirozga g‘ayratli munosabatda bo‘lishdi, oldingi sifatsiz va tashkiliy muammolarni hal qilishdi. Sifat nazorati ularning korporativ strategiyalarining muhim elementi bo‘lib, butun Yaponiya sanoatida keng tarqalgan. Avtomobil

sanoati yangi raqobatbardoshlikning yorqin namunasidir, bunda sifat va ishonchlilik hal qiluvchi ahamiyatga ega. Yaponiyadagi kompaniya menejerlari va xususiy korxonalarining o'quv jarayoni, o'z-o'ziga yordam va tashabbuslarini tushunish orqali foyda olishimiz mumkin.

Yaponiya ishlab chiqaruvchilari Ikkinchi jahon urushidan keyin Yaponiya sanoat bazasini qayta tiklash uchun amerikalik mutaxassislar tomonidan ishlab chiqilgan sifat nazorati nazariyalarini qabul qildilar. Doktor Kaoru Ishikava kabi yapon mutaxassislari keyinchalik ishlab chiqarish jarayonining barcha bosqichlarida umumiy sifat nazorati kontsepsiyasini yaratish uchun ushbu g'oyalarni ishlab chiqdilar. AQShdagi ko'plab yirik ishlab chiqaruvchilar ushbu usullarni qo'llagan, ammo kichikroq ishlab chiqaruvchilar ham buni qila olmasligi uchun hech qanday sabab yo'q edi.

Yapon korxonalarini o'zlarining go'daklik davrida ham tinimsiz innovatsion bo'lib, sifat va samaradorlikka e'tibor qaratgan. 1950-yillardan boshlab, Yaponiya sanoati sifatni doimiy ravishda yaxshilash maqsadini qabul qildi, keyinchalik umumiy sifat menejmenti yoki TQM deb nomlandi. Asosiy tamoyillar hozir shunchalik keng tarqalganki, ularning bir vaqtlar inqilobiy bo'lganligini tushunish qiyin.

Asrning o'rtalarida sifat nazorati odatda ishlab chiqarishning yakuniy nuqtasi sifatida tushunilgan. Biror narsa chiziqdan chiqqandan so'ng, jamoa sifat standartlariga mos kelishini tekshiradi. Demak, sifat nazorati jazolash, ishlab chiqarishni salbiy tekshirish edi.

Sifatni nazorat qiluvchi odam xatoni ko'rsatib, boshqalarni yomon ko'rsatgan odam edi. Va sifat nazorati jazo bo'lganligi sababli, ishchilar xatolarni tuzatishdan ko'ra yashirishga rag'batlantirdilar. O'sha qarama-qarshi munosabatlar yuqori sifatning dushmani edi.

Ajablanarlisi shundaki, avtosanoatda nuqsonli mashinani dilerga jo'natish va uni sotish o'rniga zavod uchun muammoga aylantirish rag'batlantirildi. Va keyin diler muammoni xizmatga ko'rsatishga harakat qilishi mumkin.

Umumiy sifat menejmenti (TQM) bu fikrni butunlay o'zgartirdi. Xatolarni aniqlash jarayonni qayta ko'rib chiqish uchun imkoniyat edi. Nima uchun zavod doimiy qalinlikdagi po'lat plitalar ishlab chiqarmadi? Nega ko'p mashina eshiklari shitirladi? Menejerlar ishchilarga ishlab chiqarishni qayta ko'rib chiqish va sifat nazorati bilan shug'ullanish imkoniyatini berishlari kerak edi. Menejerlar ishchilarni sifat bo'yicha o'zlarining sheriklari deb hisoblashlari kerak edi.

Yuqori sifatli Yaponiya eksporti. 1970 va 1980-yillarda biz yapon eksportining yuqori sifatini va Yaponiyaning sifat nazorati amaliyotini yapon madaniyatining uyg'un tabiati bilan bog'laydigan ingliz tilidagi boshqaruv kitoblarini topa boshladik. Qanday bo'lmasin, Yaponiya mehnatni boshqarish bo'yicha hamkorlikka o'ziga xos tarzda mos edi. Ammo bu g'alati tushunchaning hech qanday asosi yo'q edi. Haqiqat esa buning aksi edi.

Shunday qilib, TQM Yaponiyaga AQShdan olib kelingan yana bir xorijiy texnologiya edi. U Ikkinchi jahon urushidan keyin AQSH istilosi davrida Yaponiyaga aholi ro'yxatini o'tkazishda yordam berish uchun kelgan amerikalik muhandis U.Eduards Demingdan kelib chiqqan. V. Edvards Deming sifatni nazorat qilish nazariyalari haqida bir necha ma'ruza qildi. Bu muzokaralar yapon muhandislari va ishbilarmonlarini hayratda qoldirdi. Sony asoschisi va bosh direktori Morita Akio Demingning ma'ruzalari o'zgaruvchan tajriba sifatida gapirdi. Yaponiya olimlari va muhandislari ittifoqi Deming sharafiga sifat nazorati bo'yicha ajoyib yutuqlarni nishonlash uchun mukofot yaratdi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI

1. Ismatullayev P.R., Maksudov A.N., Abdullayev A.X., Axmedov B.M., A'zamov A.A. Metrologiya standartlashtirish va sertifikatlashtirish. "O'zbekistan" Toshkent-2001y.

2. Gvozdin V.Yu. Upravlenie kachestvom. (Основы теории и практики. Учеб. пособ — М: «Дело и Сервис». 2009. — 304 с.