

**SIFATNI BOSHQARISH NAZARIYASI VA AMALIYOTI  
RIVOJLANISHIDA VATANIMIZ OLIMLARINING QO‘SHGAN  
HISSASI**

**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 boshqarish nazariyasi va amaliyoti rivojlanishida vatanimiz olimlarining qo‘shgan hissasi muallif tomonidan yoritib berilgan.

**Kalit so‘zlar:** xizmatlar sohasi, mehmonxona xo‘jaligi, sifatni boshqarish, metodologik yondashuvlar.

**CONTRIBUTION OF OUR COUNTRY'S SCIENTISTS TO THE  
DEVELOPMENT OF QUALITY MANAGEMENT THEORY AND  
PRACTICE**

**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 service sectors in our country today, the contribution of our country's scientists to the development of the theory and practice of quality management are covered by the author.

**Key words:** service industry, hotel industry, quality management, methodological approaches.

Bizlarning zamonamiz rivojlangan tovar ishlab chiqarish jamiyatlari zamonidir. Tovar ishlab chiqarishning zaminida ixtisoslashuv, kooperatsiya va ayirimboshlash yotadi.

Ixtisoslashuv yuqori mehnat unumdorligini ta'minlaydi va shu bilan jamiyatning farovonligiga asos soladi. Shubxasiz faqat mehnat unumdorligining yuqori cho'qqilariga chiqishgina hozirgi xalq boyliklarini vujudga kelishiga sabab bulgan.

Kooperatsiya tovar ishlab chikarishda mukammal alokalarni yaratish asosida ummuy xarajatlarni kamaytirishga olib kelgan. Masalan: avtomobil motorlarining eng sifatli va arzoni Angliyada ishlab chikariladi. Demak, O'zbekistonda kimmat matorlarni ishlab chikarish urniga arzon motorlarni sotib olib avtomobillarga urnatamiz va "Neksiya"larimiz yanada arzon bo'ladi. Xalqaro miqyosdagi koopearsiya AKSh, Yaponiya, Singapur Janubiy Koreya kabi davlatlarning rivojlanish negizidir.

Va nixoyat tovar ishlab chiqarish jamiyatining uchinchi va eng muxim elementi ayirboshlashdir. Jamiyat a'zolarining ayirboshlash asosida faoliyat ko'rsatishi ixtisoslashuv va koopearsiyani vujudga keltiradi. Ayirboshlash zarurati ko'proq mahsulot yaratilishiga olib keladi. Ayirboshlash jarayoni ishlab chikarishning zarurligini baholaydi va sifatga e'tibor berishga olib keladi.

Iqtisodiy nazariyada teng ayirboshlash tushunchasi mavjud, ya'ni qiymati teng bulgan buyumlar almashish obyektlari bo'lishi mumkinligiga ta'kidlanadi.

Bu yerda qiymat tariqasida ijtimoiy mehnat sarflari tushuniladi. Ammo shuni e'tiborga olish zarurki, ayirboshlash vaqtida tomonlar ushbu buyumning "qiymatini" o'zlari kelishadilar. Ya'ni tomonlarning fikricha ayirboshlanadigan buyumning foydaliligi berilayotgan buyumdan yuqori bo'ladi. Demak, ayirboshlashda buyumning qiymati emas, balki iste'mol qiymati muhim o'rinni kasb etadi.

Iste'mol qiymati aniq bir shaxsga nisbatan yoki aniq bir buyumga nisbatan namoyon bo'ladi. Xar bir shaxs ushbu buyum qanchalik foydaliligini

o'zi xal qiladi. Hozirgi vaqtda ushbu foydalilik darajasini o'rganish va me'yorlashtirish usullari kashf etilgan va muvaffaqiyatli qo'llanmoqda. Bozor iqtisodiyotida iste'mol qiymatini buyum bahosiga tenglashtirish tajribasi asosiy urinni egallaydi.

Sifat tushunchasi juda keng ma'noda ma'lum talablarga yoki ko'rsatkichlarga javob berishni anglatadi. Sifat ko'rsatkichlari deganda ma'lum tovar, xizmat, tabiiy yoki siyosiy hodisa va boshqalarning jamiyat qo'ygan talablari tushuniladi. Hayotda xar bir kichik yoki katta narsaga ma'lum talab qo'yiladi. Masalan: Turar joy binosi yashashga mos bulishi kerak; avtomobil yukni tashish vazifasini bajarish kerak, yozda ob-xavo ma'lum darajada bo'lishi kerak va hokazo. Ushbu talablarning bajarilishi mahsulot yoki jarayonning sifatni yoki sifatsizligini belgilab beradi.

Mahsulot sifati tushunchasi xam yuqoridagilarga asoslangan xolda ta'riflanadi.

Mahsulot sifati - bu mahsulot yoki xizmatning shunday hossalari va ko'rsatkichlar majmuasini, ular mahsulotda belgilangan yoki potensial ehtiyojlarni qondirish qobiliyatini yaratadilar.

Ushbu atama quyidagilarga asoslanadi:

■ xar bir mahsulot yoki xizmat ma'lum ehtiyojni kondirish uchun yaratiladi, demak uning foydali ko'rsatkichlari oldindan belgilanadi;

■ xar bir mahsulot kuplab turli hossalarga ega va bu hossalari nafaqat oldindan kuzlangan ehtiyojni balki yana boshqa potensial ehtiyojlarni kondirishi mumkin;

■ shu kuplab hossalarning, ichida xaridor yoki iste'molchilarning fakat ehtiyojni kondiruvchi hossalari kiziktiradi.

Demak, mahsulot sifatini albatta iste'molchi nuktai nazaridan kurib chikilishi maksadga muvofikdir. Mahsulot sifatini belgilovchi hossalari birlamchi sifat belgilari (BSB) deb ataladi. Ushbu birlamchi sifat belgilari mahsulot ishlab chikarish jarayonida ishchilarning psixologik, ijtimoiy va

iqtisodiy sharoitlarga turlicha e'tibor berishlari va ularga doimiy ravishda boshqaruv xarakterlarini amalga oshirish bilan bog'liq. Tajriba shuni ko'rsatadiki ishchilarning mehnat qilish sifati mahsulot sifatining eng asosiy omillaridan biri hisoblanadi.

**Sifat** - bu mahsulotning (xizmatning) belgilangan yoki taxmin kilinadigan ehtiyojlarni kondirish kobiliyatini shakllantiruvchi hossalari va ko'rsatkichlar majmuasidir.

**Mahsulot** - faoliyat yoki jarayonlar natijasi.

**Ehtiyojlar** - odatda hossalarda yoki ushbu hossalarning mikdoriy ko'rsatkichlarida namoyon bo'ladi. Ehtiyojlar funksional naflilik, xavfsizlik, ekspluatatsiyaga tayyorlik, ishonchlilik, iqtisodiy omillar va atrof muxitni ximoyalash kabi belgilarni uz ichiga olishlari mumkin.

**Klass (sort, nav)** - hossalari yoki ularning ko'rsatkichlariga tallukli bulgan va xuddi shunday funksional foydalanish uchun kuzda tutilgan mahsulot (xizmatlar) buyicha ehtiyojlarning turli majmualarini xisobga oladigan takkoshlashning nisbiy ko'rsatkichi.

**Sifat xalkasi (sifat spirali)** - mahsulot (xizmat) sifatiga turli boskichlardan, ya'ni ehtiyojlarni aniklashdan to ularni kondirishini baxolashgacha bulgan boskichlarda ta'sir utkazuvchi uzaro bog'liq faoliyat turlarining sxematik modeli.

**Sifat tizimi** - sifatning umumiy boshqaruvini amalga oshirilishini ta'minlashga karatilgan tashkiliy tarkib, mas'uliyat, protsedura, jarayonlarning majmuasi.

**Sifatni tekshirish** - sifat soxasidagi faoliyatni va natijalarni rejalashtirilgan tadbirlarga muvofikligini aniklash imkonini beruvchi muntazam va mustakil taxlil.

**Sifat nazorati** - ulchovlarni amalga oshirish va belgilangan talablar bilan takkoshlashga karatilgan xarakterlar.

**Ishonchlilik** - mahsulotning talab kilingan funksiyalarni belgilangan sharoitda belgilangan vakt davomida bajarish kobiliyati.

**Nomuvofikllik** - belgilangan talablarning bajarilmasligi.

**Nukson** - belgilangan ekspluatatsiya talablarning bajarilmasligi.

Sifatini boshqarishning yana bir uziga xos tizimi “motoresursni oshirish buyicha ishlarni ilmiy tashkil qilish” (NORM) deb ataladi. Ushbu tizimning asosiy elementlariga quyidagilar kiritiladi:

- ishlab chiqarilgan materiallarning ishonchliligi maxsus tayanch nuqtalari orkali yigilish va kayta ishlash;

- mahsulotni yaratish soxasidagi jaxon tajribasini urganish, uni ijodiy yondashuv asosida korxonaga moslashtirish imkonini maxsus tuzilgan ilmiy bulinmalar tomonidan tadkikot kilish;

- motorlarning sifati va xizmat muddatini oshirish buyicha ilmiy izlanishlarga ishlab chikarish faoliyatini buysindirish;

- ishchi va xizmatchilar malakasini doimiy ravishda oshirish;

- erishilgan sifat darajasini saklab kolishning tashkiliy - texnik choralarini doimiy ravishda amalga oshirish;

- mahsulot attestatsiyasini joriy kilish;

- mahsulotlarni ishlatuvchi iste'molchilar bilan birgalikda motorlar

Korxonalar, tashkilotlar va alohida tadbirkorlar bozor talablarini tula kondirishi uchun sifatni boshqarish tizimlarini yaratishga manfaatlidirlar. Shu sababli yuqoridagi tizimlarning ijobiy tomonlarini takomillashtirish, zamonga moslashtirish va ommaviy qo'llash davr talabi deb ta'kidlasak mubolaga bulmaydi.

### **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.