

QURILISH MATERIALLARI ISHLAB CHIQARUVCHI KORXONALARDA SIFAT MENEJMENTI TIZIMINI SHAKLLANTIRISH

Ashurova Zarina Olimjonovna

Toshkent gumanitar fanlar
universiteti dotsenti, PhD

Annotatsiya. Mazkur maqolada qurilish materiallari ishlab chiqaruvchi korxonalarda sifat menejmenti tizimini shakllantirish va undan samarali foydalanish orqali mahsulot sifati ko'rsatkichlarini oshirish masalasi ilmiy tahlil etilgan. Mahsulot sifati bo'yicha barqaror o'sishga erishish uchun amaliy taklif va tavsiyalar, jumladan, sifatni raqamlashtirish, KPI tizimini joriy etish, korporativ sifat madaniyatini shakllantirish va xalqaro tajribani mahalliy amaliyotga moslashtirish bo'yicha takliflar ishlab chiqilgan.

Kalit so'zlar: qurilish materiallari, korporativ sifat madaniyati, strategiya, ichki nazorat, KPI, sifat tizimi, raqobatbardoshlik, mijozlar roziligi, xalqaro standartlar.

Аннотация. В данной статье дан научный анализ вопроса повышения показателей качества продукции за счет формирования и эффективного использования системы менеджмента качества на предприятиях по производству строительных материалов. Разработаны практические предложения и рекомендации по достижению устойчивого роста качества продукции, в том числе по оцифровке качества, внедрению системы KPI, формированию корпоративной культуры качества, адаптации международного опыта к отечественной практике.

Ключевые слова: строительные материалы, корпоративная культура качества, стратегия, внутренний контроль, KPI, система качества, конкурентоспособность, согласие клиентов, международные стандарты.

Annotation. This article presents a scientific analysis of the issue of improving the indicators of product quality by forming a quality management system in enterprises producing building materials and using it effectively. In order to achieve sustainable growth in product quality, practical proposals and recommendations have been developed, including quality digitization, implementation of the KPI system, formation of a corporate quality culture and adaptation of international experience to local practice.

Keywords: building materials, corporate quality culture, strategy, internal control, KPI, quality system, competitiveness, customer satisfaction, international standards.

Kirish. Raqamlashtirish sharoitida ichki va tashqi bozordagi raqobat sharoitida faqatgina arzon narx bilan emas, balki sifat bilan ham ustunlikka erishish mumkin. Qurilish materiallari ishlab chiqaruvchi korxonalar uchun sifat - faqat texnik ko'rsatkich emas, balki ishonch, barqarorlik va korporativ nufuzning

ifodasidir. Mahsulot sifati uzluksiz va tizimli nazorat qilinmas ekan, hatto zamonaviy texnologiyalar ham o'zini oqlamasligi mumkin. Shu sababli, yuqori sifatli mahsulot ishlab chiqarishni ta'minlashda sifat menejmenti tizimini joriy etish va undan samarali foydalanish strategik vazifa sifatida qaralishi lozim.

Qurilish materiallari ishlab chiqarish sohasi sanoat tarmoqlari orasida strategik ahamiyatga ega bo'lgan yo'nalishlardan biri hisoblanadi. Bugungi rivojlanayotgan dunyoda qurilish sohasidagi faollik nafaqat shaharsozlik va infratuzilma yangilanishi bilan, balki milliy iqtisodiyotning o'sish sur'ati bilan ham chambarchas bog'liq. Qurilish ishlarining hayotiy muhimligi - ularning asosiy tarkibiy qismi bo'lgan materiallar sifatiga yuksak talab qo'yadi. Demak, qurilish materiallari ishlab chiqarishda yuqori sifatni ta'minlash - nafaqat bozorda raqobatbardoshlik, balki xavfsizlik va barqaror rivojlanish kafolatidir.

O'zbekistonda qurilish va rekonstruksiya sohasida amalga oshirilayotgan keng ko'lamli davlat dasturlari, xususan, «Yangi O'zbekiston» strategiyasi, «Har bir oilaga 1 ta uy» dasturi, turli tuman va shaharlarda yangi turar-joy massivlari va yirik infratuzilmaviy loyihalar doirasidagi faol qurilish ishlari, qurilish materiallariga bo'lgan talabni keskin oshirmoqda. Bu talabni qondirish uchun faqatgina ishlab chiqarish hajmini oshirish emas, balki sifat ko'rsatkichlarini xalqaro me'yorlar darajasiga yetkazish muhim ahamiyat kasb etadi.

Mavzuga oid adabiyotlar sharhi. Mashhur amerikalik sifat nazorati mutaxassisi Edvard Deming o'zining «Out of the Crisis» asarida sifatni ta'minlashda jarayonga yo'naltirilgan yondashuv zarurligini ta'kidlaydi. Uning fikricha, korxonalar sifatni yaxshilash uchun faqat natijani emas, ishlab chiqarish jarayonlarini ham chuqur tahlil qilishi kerak. Demingning 14 tamoyili orasidagi «jarayonlarni doimiy ravishda yaxshilash» tamoyili hozirgi ISO 9001:2015 standartining asosiy g'oyalaridan biriga aylangan. Demingning yondashuvi juda ilg'or bo'lsa-da, amaliyotda uni to'liq joriy etish ko'plab kichik va o'rta korxonalar uchun ma'lum to'siqlarga duch keladi - jumladan, malaka yetishmasligi, tizimsiz boshqaruv, va ichki nazoratning kamligi.[1]

Jozef Juran esa sifatni «rejalashtirish, nazorat va yaxshilash» kabi uch asosiy blokka bo'lib o'rganadi. Uning fikricha, sifatni faqat texnik muammo deb qarash noto'g'ri; u korporativ boshqaruvning ajralmas qismi sifatida ko'rilishi kerak. Juranning «sifat rejalashtirish» modeli mahalliy korxonalar uchun ayniqsa dolzarb, chunki ko'pgina hollarda ishlab chiqarish dasturlari sifatni inobatga olmagan holda, faqat hajmga qarab tuziladi.[2] Bu esa mahsulot barqarorligini ta'minlashda qiyinchilik tug'diradi.

Filip Krosbi esa sifatni iqtisodiy kategoriya sifatida o'rganadi va o'zining mashhur «Sifat bepul» nazariyasida sifatga sarflangan xarajatlar, aslida, nuqsonlardan kelib chiqadigan ziyonni kamaytiradi, deb ta'kidlaydi. Uning «nuqsonsiz ishlash» tamoyili qurilish materiallari ishlab chiqarish jarayonida har bir bosqich uchun aniq standart va mezonlar belgilash zaruratini ko'rsatadi.[3] Biroq amaliyotda «nuqsonsiz ishlash» ideal holat sifatida qolmoqda, chunki real ishlab chiqarishda inson omili, jihozlarning farqli darajasi va xom ashyo turliligi sifatga

ta'sir qiluvchi dinamik omillar sifatida namoyon bo'ladi.

Milliy olimlardan professor A.Qodirov va M.Rahimovlar tomonidan O'zbekistonda sifat boshqaruvi tizimlarini joriy etishga oid tadqiqotlar olib borilgan. Ular ta'kidlashicha, mahalliy sanoat korxonalarida sifatga yondashuv ko'p hollarda natijaviy bo'lib, jarayonlarga asoslangan tizimli yondashuv yetishmaydi. Bu esa ishlab chiqarishda uzluksiz sifatni ta'minlashda jiddiy to'siq bo'ladi.[4] Ular sifat boshqaruvini korxonaning strategik rivojlanish dasturiga integratsiya qilishni taklif etishadi.

Shuningdek, ISO 9001:2015 xalqaro standartida sifatni boshqarishning asosiy prinsiplari - mijozlarga yo'nalish, yetakchilik, xodimlarni jalb etish, jarayonli yondashuv, yaxshilash, dalillarga asoslangan qarorlar qabul qilish va munosabatlarni boshqarish - aniq bayon etilgan. Bu standartni joriy etish nafaqat sifatni, balki korxona ichidagi tashkilotchilikni ham yaxshilaydi.[5] Biroq muammo shundaki, ko'pgina mahalliy korxonalar ushbu standartni amaliy talab sifatida emas, faqatgina sertifikat olish vositasi sifatida qabul qilishadi. Natijada tizim samarasiz bo'lib qoladi.

Tadqiqot metodologiyasi. Рақамлаштириш шароитида qurilish materiallari ishlab chiqaruvchi korxonalarda sifat menejmenti tizimini shakllantirishni qiyosiy solishtirish, statistik ma'lumotlarni o'rganish va iqtisodiy jihatdan taqqoslash va tahlil qilish, mantiqiy fikrlash, ilmiy abstraksiyalash, analiz va sintez, induksiya va deduksiya usullaridan keng foydalanilgan.

Tahlil va natijalar. Mahsulot sifati - bu ishlab chiqarish korxonasi samaradorligini belgilaydigan asosiy ko'rsatkichlardan biridir. Korxonaning bozorda uzoq muddat faoliyat yuritishi, mijozlar ishonchi, investitsion jozibadorlik, eksport salohiyati va eng muhimi, ichki iste'molchilarning manfaatlarini ta'minlash - barchasi sifatga bog'liq. Ammo amaliyotda ko'pgina mahalliy korxonalarda sifatga nisbatan yondashuv hali ham profilaktikadan ko'ra, aniqlangan muammoga javob berish shaklida namoyon bo'lmoqda. Bu esa oqibatda sifatsiz mahsulotlar ishlab chiqarilishi, qurilish jarayonlarida nosozliklar, moddiy va ijtimoiy yo'qotishlar kabi jiddiy muammolarni keltirib chiqarmoqda.

Qurilish materiallari ishlab chiqaruvchi korxonalarda mahsulot sifatiga ta'sir etuvchi asosiy omillarni aniqlash va ularni baholash maqsadida mahalliy ishlab chiqaruvchi 20 ta yirik va o'rta korxona faoliyati o'rganildi. Ushbu tahlil natijalari jadvalda keltirilgan.

Jadval

Mahsulot ishlab chiqarishda sifatga ta'sir qiluvchi omillar³⁷

№	Omillar	Ta'sir darajasi (%)
1	Jarayonlarni standartlashtirmaslik	85
2	Xodimlar malakasining yetishmasligi	73
3	Nazoratga emas, natijaga e'tibor qaratish	68
4	Eski texnologiyalar va uskunalar	62
5	Sifat nazoratining hujjatlashtirilmaganligi	55

³⁷ Muallif ishlanmasi

Jadvalda ko'rsatilganidek, sifatga eng katta ta'sir qiluvchi omil - bu jarayonlarning standartlashtirilmaganligi (85%). Bu degani, ishlab chiqarish jarayonida aniq qoidalar va protseduralar bo'lmaganligi tufayli xatolar takrorlanadi, natijada mahsulot sifatsiz chiqishi mumkin.

Ikkinchi o'rinda xodimlar malakasi yetishmasligi (73%) qayd etilgan. Bu ko'rsatkich sifatni ta'minlashda inson kapitali muhimligini yana bir bor tasdiqlaydi. Xodimlar sifat talablarini anglamasdan yoki ularga amal qilmasdan ish olib borayotgani ko'plab nosozliklarga sabab bo'lmoqda.

Nazorat tizimiga emas, natijaga qaratib ish yuritish ham jiddiy muammolardan hisoblanadi (68%). Bu yerda profilaktik emas, reaktiv nazorat mavjud - muammo paydo bo'lgachgina chora ko'riladi. Eski texnologiyalar va hujjatlashtirilmagan sifat nazorati ham sifatni barqaror ta'minlashda katta to'siq bo'lmoqda.

Tahlil va olib borilgan tadqiqot natijalariga ko'ra, quyidagi xulosalar ishlab chiqildi:

- sifatga ta'sir etuvchi omillar asosan ichki jarayonlar va inson resurslari bilan bog'liq. Shu sababli, sifatni yaxshilashda birinchi navbatda ichki jarayonlarni standartlashtirish va xodimlarning malakasini oshirish kerak.

- ISO 9001 standartini samarali joriy etish mahsulot sifatini ko'tarish, qayta ishlash va qaytarishlar sonini kamaytirish, mijozlar roziligini oshirishda muhim omil hisoblanadi.

- korxonalarda sifatni boshqarish faqat nazorat emas, balki butun biznes jarayonlarini boshqarishdagi uzviy element sifatida qaralishi lozim.

Xulosa. Sifatni ta'minlash muammosini lokal muammo sifatida emas, balki korxonaning umumiy raqobatbardoshligi, tashqi bozorga chiqish salohiyati, korporativ nufuz va mamlakat iqtisodiyoti uchun strategik ahamiyatga ega bo'lgan masala sifatida ko'rish talab etiladi. Xalqaro amaliyotlar va ilmiy tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, sifat menejmenti tizimini samarali joriy etgan korxonalarda nafaqat mahsulot sifat ko'rsatkichlari yaxshilanadi, balki resurslardan foydalanish samaradorligi, mijozlar bilan munosabatlar, ichki boshqaruv tizimi va ishchi kuchining motivatsiyasi ham sezilarli darajada yaxshilanadi.

Maqolada keltirilgan jadvallar tahlili asosida quyidagi muhim xulosalarni chiqarish mumkin:

- jarayonlarni to'g'ri standartlashtirmaslik va tasodifiy boshqaruv qarorlari sifatdagi noan'anaviylikni yuzaga keltiradi. Shu bois, har bir ish jarayoni uchun aniq texnologik reglamentlar, ish kartalari va nazorat mezonlari ishlab chiqilishi shart.

- xodimlar malakasi va sifat madaniyati darajasi sifatiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Korxonalarda xodimlarning doimiy o'quv tizimi va sifatiga yo'naltirilgan korporativ falsafa joriy etilishi lozim.

- ISO 9001 kabi xalqaro standartlar faqat tashqi sertifikat sifatida emas, balki amaliyotga to'liq integratsiyalashuvchi islohot sifatida ko'rilishi kerak. Standartni joriy etishda "ko'rsatish uchun emas, ishlash uchun" tamoyili asos qilib olinishi

talab etiladi.

-mijozlar fikrini muntazam o'rganish, qayta aloqa tizimini shakllantirish va faol ravishda ishlatish sifatni ichki tomondan emas, bozor talablaridan kelib chiqqan holda yaxshilashga imkon beradi.

-sifatni yaxshilash faqatgina texnik jarayon emas, balki strategik boshqaruv, resurslarni taqsimlash, ishchi kuchi bilan ishlash va korporativ yondashuv kabi ko'plab sohalarni qamrab oladi.

Umumiy xulosa sifatida aytish mumkinki, sifat - bu faqatgina «yaxshi mahsulot» emas, balki korxonaning ichki barqarorligi, tashqi bozordagi imiji, mijozlar ishonchi va mamlakat iqtisodiyotining raqobatbardoshlik darajasini belgilaydigan omildir. Shuning uchun ham, sifat menejmenti tizimini joriy etish va uni doimiy takomillashtirib borish qurilish materiallari sohasidagi har bir korxonaning eng muhim strategik vazifasi bo'lib qolishi kerak.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati

1. Deming, W. Edwards. Out of the Crisis. MIT Press, 1986. Juran, J. M. Juran on Quality Planning and Analysis. McGraw-Hill, 1993.

2. Crosby, Philip B. Quality Is Free: The Art of Making Quality Certain. McGraw-Hill, 1979.

3. ISO 9001:2015 – Quality Management Systems – Requirements. International Organization for Standardization.

4. Qodirov A., Rahimov M. “O'zbekistonda sifatni boshqarish tizimlarini joriy etish muammolari va yechimlari”. // “Iqtisodiy tahlil” jurnali, 2020. №2.

5. Bahromov R. “Korxonada sifat menejmentini shakllantirishda ISO standartlarining o'rni”. // “Iqtisodiyot va innovatsiyalar” jurnali, 2021. №4.