

XALQARO VA MILLIY SIFAT MUKOFOTLARI
MODELLARI VA MEZONLARI

Kuatova Shahnoza Baxadir qizi
Maxamatova Nafisa Murodulla qizi
Ismatova Sitora Nabi qizi

Islom Karimov nomidagi Toshkent Davlat Texnika Universiteti,
Metrologiya, texnik jihatdan tartibga solish va sertifikatlashtirish kafedrası
2-kurs magistranti

shahnozakuatova@gmail.com

Annotatsiya. Asosiy xalqaro sifat mukofotlarini qo'llab-quvvatlovchi modellar va mezonlarning tarixiy rivojlanishi yutuqlarini takomillashtirishdan ko'ra ko'proq doimiy yoki bosqichma-bosqich takomillashtirish bilan bog'liq hisoblanadi. Ayniqsa, bunday mukofotlarga nisbatan eng bardoshli bo'lgan - Evropa sifat menejmenti fondi (EFQM) biznes mukammalligi mukofoti, Amerikaning Baldrige Milliy sifat mukofoti (MBNQA) va operatsion mukammallik uchun Shingo mukofoti. Birlashgan Millatlar Tashkilotining barqaror rivojlanish maqsadlari (UN SDG) kabi tashabbuslar va ular bilan bog'liq bo'lgan takomillashtirish, innovatsiyalar va o'zgarishlarning dolzarbligi, ayniqsa, ijtimoiy yoki ekologik muammolarga nisbatan zarur bo'lgan o'zgarishlarning ko'lami va kattaligi tufayli amalga oshirilyabdi.

Kalit so'zlar: sifat, motivatsiya, samaradorlik, mezonlar, model, raqobatbardoshlik, mukofotlar, tahlillar, tanlovlar, g'oliblar.

Аннотация. Считается, что историческое развитие моделей и критериев, поддерживающих основные международные премии в области качества, в большей степени связано с непрерывным или постепенным совершенствованием, чем с улучшением достижений. Особенно прочными в отношении таких наград являются премия Европейского фонда менеджмента качества (EFQM) за выдающиеся достижения в бизнесе, Национальная премия качества Америки имени Болдриджа (MBNQA) и премия Шинго за операционное превосходство. Такие инициативы, как Цели устойчивого развития Организации Объединенных Наций (ЦУР ООН), и актуальность улучшений, инноваций и изменений, связанных с ними, стали возможными, особенно благодаря масштабу изменений, необходимых в связи с социальными или экологическими проблемами.

Ключевые слова: качество, мотивация, эффективность, критерии, модель, конкурентоспособность, награды, анализ, конкурсы, победители.

Abstract. Historical development of models and criteria supporting major international quality awards is driven more by continuous or incremental improvement than by breakthrough improvement. This has been the case in particular relative the

most enduring such awards - the European Foundation for Quality Management (EFQM) Business Excellence Award, America's Baldrige National Quality Award for Performance Excellence (MBNQA), and the Shingo Prize for Operational Excellence. In possible contrast are initiatives such as the United Nations Sustainable Development Goals (UN SDGs) and the imputed urgency for improvement, innovation and change associated with these, due in large to the sheer scope and magnitude of change needed – especially with respect to societal or environmental challenges.

Keywords: quality, motivation, efficiency, criteria, model, competitiveness, Awards, analysis, competitions, winners.

KIRISH

Umumiy sifat menejmenti nima va uni amalga oshirish doirasi haqida ko'plab nazariyalar mavjud. Bir nechta mamlakatlardan kelgan tadqiqotchilar xalqaro sifat mukofotlari va mukammallik sifati modellari ushbu mezonlarga muvofiq sifat mavzularida mukammallikka erishish uchun hayotiy shakl ekanligiga qo'shiladilar. Ammo, agar biz butun dunyo bo'ylab ushbu mukofotlarning mezonlarini sinchkovlik bilan tahlil qilsak, geografik joylarga qarab qo'llanma va baholash sifatida eng heterojen elementni topishimiz mumkin. Ammo haqiqat shundaki, sifat universal tushunchadir va umumiy sifat menejmentiga erishish butun dunyo bo'ylab mezonlar va birlashtirilgan elementlarga muhtoj. Ushbu maqolaning maqsadi madaniy va geografik vaziyatlarga qaramay, dunyoning istalgan kompaniyasida umumiy sifat menejmentini baholash va qo'llash uchun mantiqiy tuzilmani topishdir. Muayyan mukofot modelini yaratish mezonlari va printsiplarining mazmuni tanlovda ishtirok etadigan yoki mukofot modelini boshqarish va takomillashtirish vositasi sifatida ishlatadigan tashkilotlarning biznes falsafasidir.

Mukofot modeli nima? Qoida tariqasida, model ichki munosabatlarga ega bo'lgan va grafik sxema bilan birlashtirilgan baholash mezonlari to'plamidir. Masalan, Rossiya Federatsiyasi hukumatining sifat mukofoti mezonlari va modeli Evropa sifat mukofotiga mos keladi, bu erda mezonlar ikki guruhga bo'linadi: "imkoniyatlar" va "natijalar". Imkoniyatlar guruhiga quyidagilar kiradi:

- 1) etakchilik;
- 2) siyosat va strategiya;
- 3) odamlar;
- 4) sheriklik va resurslar;
- 5) tashkilot jarayonlari. Natijalar guruhiga quyidagilar kiradi;
- 6) iste'molchilarning qoniqishi;
- 7) xodimlarning qoniqishi;
- 8) jamiyatga ta'siri;
- 9) faoliyatning asosiy natijalari;

Mukofot modeli asosida boshqaruv tizimini yaratish uning mezonlariga maksimal darajada mos kelish istagini anglatadi. Takomillashtirish jarayoni yanada aniqroq taqdim etilishi uchun har bir mezon umumiy tashkiliy baholashda raqamli ifoda va og'irlik tarkibiga ega (qoida tariqasida, 1000 ball). Masalan, etakchilik mezoni mos ravishda: Boldrij mukofoti va Yaponiya sifat mukofoti – 120 ball (12%), Evropa va Rossiya mukofotlari – 100 ball (10%). Model ishlab chiquvchilarining fikriga ko'ra, umumiy baholashda ko'proq yoki kamroq vazn boshqaruv tizimi uchun mezonning muhimligini ko'rsatadi. O'z-o'zini baholash va mukofotga asoslangan benchmarking

nafaqat g'oliblarning, balki tanlovning barcha ishtirokchilarining asosiy maqsadlaridan biri bu mukofot mezonlariga javob berish uchun tashkilotning o'zini o'zi baholash usulini ishlab chiqishdir. Va hatto tanlovda ishtirok etmasdan ham, har qanday tashkilot – rivojlanish darajasi qanday bo'lishidan qat'i nazar o'z-o'zini baholash uchun mukofot modelini qo'llashi mumkin. Bu boshqaruv tizimini tizimlashtirish va tuzish, biznes jarayonini tahlil qilish va ustuvor takomillashtirish sohalarini aniqlash imkonini beradi. Doimiy o'z-o'zini hurmat qilish yaxshilanish dinamikasini kuzatish va tashkilotda doimiy takomillashtirish mafkurasini shakllantirishga imkon beradi. 2002 yilgi Yaponiya sifat mukofoti sovrindori Calsonic Harrison kompaniyasining rahbarlari sifatni yaxshilashdagi muvaffaqiyatlarini o'z-o'zini hurmat qilish bilan bog'lashadi: kompaniyaning menejment sifatini yaxshilash bo'yicha ishi o'z-o'zini baholash bo'yicha mutaxassislarining seminarlari bilan boshlandi. 2000 yildan beri ishchilar biznes jarayonining har bir bosqichini ichki baholaydilar va sifatli hisobotlarni tayyorlaydilar. Natijada 2000 va 2002 yillarda mintaqaviy sifat tanlovlarida g'olib bo'ldi va 2002 yilda Yaponiya sifat mukofotiga sazovor bo'ldi.

MUHOKAMA VA NATIJALAR

Sifat mukofotlari nafaqat tashkilotlarni mukofotlash, balki biznesdagi sifatning ahamiyatini tan olishdir. Ushbu mukofotlar ko'pincha xodimlar va mijozlar o'rtasida sifatning ahamiyati to'g'risida xabardorlikni oshirish vositasi sifatida ishlatiladi. Ular, shuningdek, mijozlar ehtiyojini qondirish va xodimlarning ma'naviyatini yaxshilashga yordam beradi. Tashkilotda sifat menejmenti tizimlarini qurish muammolari nuqtai nazaridan, birinchi turdagi sifat mukofotlari modellari biz uchun ko'proq qiziqish uyg'otadi, chunki model mezonlari faqat individual faoliyat natijalarini baholashni, balki umuman kompaniya faoliyatini tashkil etish va boshqarishni qamrab oladi, bu esa sifat sohasida natijalarga erishishga imkon beradi.

Masalan, Rossiya kompaniyalari, shuningdek, mukofot mezonlari bo'yicha o'z-o'zini baholash usulini qabul qilmoqdalar. Bu erda milliy tanlov ishtirokchilarining ba'zi fikrlari keltirilgan:

- "Biz tanlovda ishtirok etishning asosiy maqsadi laureat yoki diplomat unvoni emas, balki o'z faoliyatining deyarli barcha yo'nalishlarini maqsadli takomillashtirish orqali o'z-o'zini rivojlantirish uchun zarur bo'lgan o'z-o'zini hurmat qilish ekanligiga

o'z tajribamizdan amin bo'ldik "(N. V. Pushnitsa, "G'arbiy Sibir metallurgiya zavodi" OAJ).

- "Mukofot mezonlari bo'yicha o'z–o'zini baholash, birinchi navbatda, o'zimizga tashqi tomondan qarash, o'z faoliyatimizni tahlil qilish va uning bahosini tanlov g'oliblari olgan baho bilan taqqoslash imkoniyatidir. Shu sababli, rahbarlardan orqada qolishingizni yo'q qilish yoki kamaytirish uchun uni rivojlantirish va takomillashtirish kerakligi aniq bo'ladi. Shuning uchun, o'z–o'zini hurmat qilish o'zini takomillashtirish vositasi deb hisoblaydiganlar to'g'ri" (A. O. Juravlev, "Sevkabel" OAJ).

O'z-o'zini hurmat qilish sifat mukofotlarining asosiy xususiyatlaridan birini o'z ichiga oladi, bu ularni nafaqat xizmatni tan olish belgisi, balki tashkilotga o'z yutuqlari va kamchiliklarini, muvaffaqiyatga erishish imkoniyatlarini yoki kelajakdagi vazifalarni aniqlashga yordam beradigan protsedura qiladi.

Sifat mukofotlari taqdim etadigan yana bir takomillashtirish imkoniyati – bu benchmarking.

Sifat mukofoti homiyligida benchmarking rivojlanishining yorqin namunasi Evropa sifat menejmenti jamg'armasi tajribasidir . Ushbu tashkilot Evropa tashkilotlariga benchmarking usulini o'rganish va qo'llashda yordam berish vazifasini qo'yadi, ya'ni:

- benchmarkingga o'z yondashuvingizni tizimlashtirish;
- bilim va tajriba almashish;
- o'z sohangizda va undan tashqarida boshqaruv muammolarini hal qilishning eng yaxshi yondashuvlarini bilib oling;
- global tarmoq orqali ma'lumot almashish va muloqotni rivojlantirish.

Xulosa

Xulosa qilib aytganda, biz kompaniyalar tanlovda qatnashish yoki mukofot modellarini boshqarish vositasi sifatida ishlatish orqali oladigan imtiyozlarni shakllantiramiz. Tanlovda g'olib bo'lish – bu biznes hamjamiyati va iste'molchilar tomonidan tashkilotning etakchiligini tan olish. Biznes sheriklari va barcha manfaatdor tomonlar tashkilotning yuqori sifatli ishlashi va ishonchliligi to'g'risida tasdiqlanadilar. Boshqaruv tizimining samaradorligini mustaqil ekspert baholash amalga oshiriladi va ustuvor yaxshilanishlar zarur bo'lgan sohalar aniqlanadi. Tanlovda ishtirok etish biznes sifatini yaxshilashga intilayotgan kompaniyaning imidjini shakllantiradi. Sifat mukofotidan boshqaruv vositasi sifatida foydalanish :

Mukofot modeli va mezonlari kompaniyani rivojlantirish uchun tayyor strategiyani taklif qiladi. Doimiy takomillashtirish tamoyillari asosida samarali boshqaruv tizimi yaratilmoqda. Sifatni yaxshilash bo'yicha barcha harakatlar tizimlashtirilgan. Ko'rib turganingizdek, boshqaruv vositasi sifatida sifat mukofotlaridan foydalanish ko'proq afzalliklarga ega. Va ko'plab mamlakatlarda mukofot modellari haqiqatan ham menejerlar arsenalida munosib o'rin egalladi. Biroq, Rossiyada milliy mukofotning modeli va mezonlari hali ham oz sonli kompaniyalar

uchun takomillashtirish vositasiga aylandi. Rossiya sifat mukofoti tashkilotlar uchun bunday tadbirlarga xos bo'lgan barcha ijobiy va salbiy tomonlari bilan ko'plab tanlovlardan birida mukofot bo'lib qolmoqda.

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. Sifat menejmenti: 1-jild. Sifatni ta'minlash asoslari. V. N. M. Azarovning umumiy tahririyati ostida: MGIEM, 1999.326 s.ISBN 5-230-16284-8.
- 2.GOST R 59915-2021 Rossiya Federatsiyasi hukumatining viloyatdagi sifat mukofotlari.Tanlovni o'tkazish bo'yicha qo'llanma [elektron resurs] kirish. 01.04.2022 Texnik tartibga solish va metrologiya federal agentligining 9-sonli buyrug'i bilan N 1746-st/ kirish rejimi: <https://docs.cntd.ru/document/1200182096>
3. Kotler F. Armstrong G., Sonders D. Marketing asoslari. M., Spb, K.: Nashr. Wilyams Uyi, 1999 Yil. 1152 p. 39
4. Gusakov yu. A. menejmentning ilg'or modellari-Evropa metodologiyasini joriy etish. // Sertifikatlash. – 2011. – No 1.
5. <https://www.sluceartfair.com/2019/contributing/what-are-the-international-quality-awards/>
6. studfile.nite
7. <https://www.cfin.ru/management/iso9000/awards.shtml>