O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI OLIY TA’LIM, FAN VA INNOVATSIYALAR VAZIRLIGI

SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS INSTITUTI

"TASDIQLAYMAN"

Samarqand iqtisodiyot va servis instituti rektori

M.E.Po‘latov

2024 yil “ 28 ” 08

Ro‘yxatga olindi: №

2024 yil

“ 29 ” 08

SIFAT BOSHQARUVI

FANINING O‘QUV DASTURI

Bilim sohasi:	1000 000	– Xizmatlar sohasi
Ta’lim sohalari:	1010 000	– Xizmat ko‘rsatish sohasi
Ta’lim yo‘nalishlari:	60412500	– Marketing (tarmoqlar bo’yicha)

Samarqand – 2024

Fan/modul kodi MANAGE06	O'quv yili 2024-2025	Semestr 2	Kreditlar 6
Fan/modul turi Tanlov	Ta'lim tili O'zbek		Haftadagi dars soatlari 4

1.	Fanning nomi	Auditoriya mashg'ulotlari (soat)	Mustaqil ta'lim (soat)	Jami yuklama (soat)
	Sifat boshqaruvi	90	90	180

I. Fanning mazmuni

2. «Sifat boshqaruvi» fani bakalavriatning kunduzgi va sirtqi 60412500-Marketing (tarmoqlar va sohalar bo'yicha) ta'lim yo'nalishlari talabalari uchun mo'ljallangan. O'quv dastur fanining asosiy tamoyillaridan bo'lgan, ya'ni bozor sharoitida sifat va raqobatbordoshlik, korxona faoliyatini takomillashtirish, boshqaruvni sifat jihatdan yaxshilashga rahbarlik qilish, tashkilotning faoliyatini takomillashtirishda boshqaruv xodimlarining ishtiroki, faoliyatni yaxshilashda jamoaning qatnashuvi darajasi, takomillashtirish jarayonida xodimlarni boshqarish, ta'minot chilarni jalb qilish, boshqaruv tizimlarini takomillashtirish, standartlar, mahsulotlar va xizmatlarni sertifikatlashtirish, sifat ko'rsatkich larini aniqlash usullari, mahsulot sifatining tahlili, jarayonlarni statistik tartibga solish, tanlanma qabul qilish nazorati va o'lchashlarning sifati, ishlab chiqarishni sertifikatlashtirish, iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish kabi masalalarni qamraydi.

"Sifat boshqaruvi" fani raqamli iqtisodiyot sharoitida faoliyat yuritayotgan xo'jalik yurituvchi sub'yektlarning boshqaruv faoliyatini sifat jihatdan takomillashtirish va uning samaradorligini oshirishda muhim ahamiyatga ega. Shu boisdan, fanning ilm-fan va ishlab chiqarishdagi o'rni, respublikada faoliyat yuritayotgan xo'jalik yurituvchi sub'yektlarning sifat jihatdan boshqaruv jarayoni samaradorligini oshirishni nazorat qilish, hamda tartibga solishda va samarali boshqaruv strategiyalarini ishlab chiqishdan raqobatbardosh mahsulotlarni yaratishda namoyon bo'ladi.

"Sifat `boshqaruvi" fanining asosiy maqsadi – bo'lajak menejer larni yetishtirish, mahsulot, tovarlar, xizmatlar va ishlar, jarayonlar va boshqaruv tizimlari sifatini boshqarishning zamonaviy usullarini o'rganish hamda o'zlashtirish, sifatni boshqarishning afzaligi to'g'risidagi nazariy-amaliy bilimlarni shakllantirishdan iborat.

Fanning vazifasi – uni o'rganuvchilarga sifat boshqaruvi fanining ishlab chiqarishdagi o'rni, zamonaviy bozor sharoitlarida sifat va raqobatbardoshlik, korxona faoliyatini sifat jihatdan yangicha boshqaruv faoliyatini shakllantirish hamda mahsulotlar va xizmatlarni sertifikatlashtirish tartibi hamda ularni axborot imkoniyatlari taxlili bo'yicha nazariy va amaliy bilimlarni uzviylik va uzluksizlikda o'rgatishdan iborat .

Fan bo'yicha talabalarning bilim, ko'nikma va malakalariga quydagi talablar qo'yiladi. **Talaba:**

	o'zlashtirishda o'quv uslubiy ta'minot, ya'ni darslik, elektron darslik, o'quv va uslubiy qo'llanmalar, modul topshiriqlaridan foydalanish tavsiya etiladi. Ma'ruza va amaliy mashg'ulotlarda turli metod va vositalardan, xususan aqliy hujum, klaster, amaliy ish va didaktik o'yinlar, amaliy masalalar yechish, portfolio, keys stadi va multimediyalardan, kompyuter dasturlari (Microsoft Yexel, Microsoft Power Point, Web Trust, SYS Trust)dan, internet sahifalari va tizimlaridan foydalaniladi.
5.	**VIII. Kreditlarni olish uchun talablar:** Fanga oid nazariy va uslubiy tushunchalarni to'la o'zlashtirish, tahlil natijalarini to'g'ri aks ettira olish, o'rganilayotgan jarayonlar haqida mustaqil mushohada yuritish va joriy, oraliq nazorat shakllarida berilgan vazifa va topshiriqlarni bajarish, yakuniy nazorat bo'yicha test yoki yozma ishni topshirish.
6.	**Asosiy va qo'shimcha o'quv adabiyotlar hamda axborot manbaalari** **Asosiy adabiyotlar:** 1. Elaine Biach TQM for treining. Toronto 1994 y. 2. Yo'ldoshev N.Q., Yusupova D.T., Sifat menejmenti o'quv qo'llanma. Toshkent – 2019. 3. G'. H. Hojiahmedov, I. K. Yaxyayeva, M. N. Umarova, A. A. Usmonov "Sifat menejmenti" fanidan Toshkent – 2011. 4. Kane M. M., Ivanov B. V., Koreshkov V. N., Sxirtladze A. G. Sistemi, metodi i instrumenti menedjmenta kachestva: Uchebnik dlya vuzov / Pod red. M. M. Kane. – SPb: Piter, 2009. 5. Hojiahmedov G'. H., Yaxyayeva I. K., Yo'ldoshev N. Q. —Mahsulot sifatini boshqarish o'quv qo'llanma. T.: —Iqtisodchil, 2010. **Qo'shimcha adabiyotlar:** 6.Mirziyoyev Sh.M. Erkin va faravon demokratik O'zbekiston davlatini birgalikda barpo etamiz. Toshkent, « O'zbekiston », NMIU, 2017,-29 b. 7. Douglas A. Coleman., S. Oddy., The case for ISO 9000//The TQM Magazine. 2003g. **Internet manbalari:** 9. www.lex.uz–O'zbekiston Respublikasi Qonun hujjatlari ma'lumotlari milliy bazasi 10.www.sies.uz – SamISI elektron kutubxonasi 11.www.ziyonet.uz – ta'lim portali
7.	**Samarqand iqtisodiyot va servis instituti tomonidan ishlab chiqilgan va tasdiqlangan**
8.	**Fan/ modul uchun mas'ul:** **Nasiba Akbarjonovna Usmanova** – SamISI, "Menejment" kafedrasi dotsent vazifasini bajaruvchisi, PhD.
9.	**Taqrizchilar:** **Turdibekov X.I.** – TDIU, Samarqand filliali prorektori, i.f.n., dotsent. **Pulatov V.S.** – MCHJ "Samarkand hostel" direktori.

	- tashkilotning faoliyatini takomillashtirishda boshqaruv xodimlarinining ishtiroki; faoliyatni yaxshilashda jamoaning qatnashuvi; faoliyatni takomillashtirish jarayonida xodimlarni boshqarish; boshqaruv tizimlarini takomillashtirish jarayoniga ta'minotchilarni jalb qilish to'g'risida **bilishi kerak**; - talaba jarayonlarni statistik tartibga solish; tanlanma qabul qilish nazorati va o'lchashlarning sifati; ishlab chiqarishni sertifikatlashtirish, iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish **ko'nikmalariga ega bo'lishi kerak**; - standartlar, mahsulotlar va xizmatlarni sertifikatlashtirish; boshqaruv jarayoni sifat jihatdan takomillashuvi; sifat ko'rsatkichlarini aniqlash usullari; mahsulot sifatining tahlili; ishlab chiqarishni sertifikatlashtirish **malakalariga ega bo'lishi kerak.** **II. Asosiy nazariy qism (ma'ruza mashg'ulotlari):** **1-mavzu. Maxsulot sifati va sifatni boshqarishning nazariy asoslari** Mahsulot sifati va sifatning shakllanishiga ta'sir etuvchi omillar. Mahsulot sifatini baholash ko'rsatkichlari va usullari. Sifatni boshqarish nazariyasining rivojlanish bosqichlari. Mahsulot sifatini boshqarish tizimi. Mahsulot sifatini boshqarish va tahlil qilishning statistik usullari. **2-mavzu. Bozor sharoitida sifat va raqobatbordoshlik.** Bozor iqtisodiyoti sharoitida sifatni boshqarish. Sifat menejmenti fanini tarixi va hozirda dozarbligi. Fanning metodologik asoslari. Yo'nalishning ob'yekti, predmeti va boshqa fanlar bilan aloqasi. Dasturni amalga oshirishda Xalqaro standartlar I.S.O – 14001, 18001, 22001 tizimi asosida ichki bozorimizni raqobatbardosh mahsulotlar bilan to'yintirish va eksport imkoniyatlarini yanada oshirish ko'zda tutilgan. **3-mavzu. Korxona faoliyatini takomillashtirish.** Faoliyatni yaxshilashning 10 asosiy yo'nalishlari. Yuqori rahbariyat ning qiziquvchanligi. Faoliyatni yaxshilash ishlarining uzaro xamkorlik asosida boshqarilishini tashkil qilish. Boshqaruv jamoasining barcha a'zolarini ushbu faoliyatga jalb qilish. Xizmatchilar va ishchilarning ishtiroki. Tizimlar va jarayonlarni takomillashtirish guruxini tashkil qilish. Faoliyatni joriy davrdagi talablar va erishilgan natijalarni baholash. Yaxshilash jarayonining natijaviyligi. Yuqori rahbariyatning faoliyati. Faoliyatni yaxshilash bo'yicha boshqaruv kengashi. Faoliyatni yaxshilash bo'yicha boshqaruv kengashi. Faoliyatni yaxshilash bo'yicha kengashning ishi. Ishni yaxshilashning asosiy qoidalarini o'lchash. Faoliyatni yaxshilash strategiyasini ishlab chiqish. Sifatniig pastligi oqibatida yuzaga keladigan xarajatlar. Targ'ibot va o'qitish. Rahbarlik qilishning ob'yektlari, resurslari va usullari. "O'z vaqtida" tamoyili bo'yicha zaxiralarni boshqarish. **4-mavzu. Faoliyatni yaxshilashga rahbarlik qilish.** Boshqaruv organlari. Faoliyatni yaxshilash bo'yicha kengashning ishi. Joriy davrdagi talablar va erishilgan natijalarni baholash. Targ'ibot va o'qitish. Rahbarlik qilishning obyektlari, resurslari va usullari. Boshqaruv kengashi va

ma'muriy guruhning vazifalari. Kengash ichki yig'ilishining kun tartibiga qanday qo'shimcha va o'zgartirishlar. Faoliyatni yaxshilash bo'yicha kengashning tadbirlari va bu tadbirlarni amalga oshirish qoidalariga ta'rif bering. Korxonaning past sifat oqibatida to'laydigan bilvosita harajatlari: "qoniqmagan indamas iste'molchi". Yaxshilash jarayoni doirasidagi o'qitish dasturlari bu jarayonning qatnashchilari talablar. Funksional bo'linmalar faoliyatini yaxshilash rejalarini ishlab chiqish va amalga oshirish bosqichlari.

5-mavzu.Tashkilotning faoliyatini takomillashtirishda boshqaruv xodimlarining ishtiroki.

Tashkilotning faoliyatini takomillashtirishda boshqaruv xodimlarining ahamiyati. Jamoaviy boshqaruv tushunchasi va uning mazmuni. Boshqaruv xodimlarini o'qitish. O'z – o'zini attestatsiyalash jarayoni. Faoliyatni takomillashtirishda rahbar – ishchi aloqalarining ahamiyati. Rahbariyat faoliyatni yaxshilashda faol qatnashishga qaror qilish masalalari. Jamoaviy boshqaruvning samaradorligiga erishish tamoyillari, uning tashkilot va xodimlar uchun afzalliklarini tushuntirib bering. Jamoaviy boshqaruv tizimi samaradorligiga erishish shartlari. O'rta pog'ona rahbarlarini o'qitishning keltirilgan so'rovnomasida savollariga berilgan javoblar asosida korxonaning faoliyati haqida xulosalar chiqaring. Boshqaruvchilar va ish yurituvchilardan tashkil topgan guruhning vazifalari.

6-mavzu. Faoliyatni yaxshilashda jamoaning qatnashuvi.

Guruhli yondashuv. Bo'linmalarning faoliyatini takomillashtirish bo'yicha guruhlar. Sifat to'garaklari. Jarayonlarni takomillashtirish bo'yicha guruhlar. Maqsadli guruhlar. Guruhlarning faoliyati. Bo'linma doirasida takomillashtirish. Tashkilot rahbariyatining ishchilar guruhi faoliyatini yo'naltirib turishi. Guruh yig'ilishlarini o'tkazish qoidalarini tavsiflab bering. Bo'linma faoliyatini takomillashtirish bo'yicha guruhning rivojlanish bosqichlariga ta'rif bering. Tasavvuringizdagi bo'linmangiz misolida BFT ning namuna sifatida keltirilgan savollariga javob bering. Nazorat raqamlarini yangilash – asosiy maqsadga erishish vositasi.

7-mavzu. Faoliyatni takomillashtirish jarayonida xodimlarni boshqarish.

Mehnatni tashkil qilish va haq to'lashning tamoyillar. Obro'ni rejalashtirish. Takliflarni bildirish va ishni yaxshilash dasturlari. Xizmatlarni tan olish va mukofotlash. Qo'shimcha pul to'lovlari va foydani taqsimlash dasturlari. Jamiyat tomonidan tan olinish. Har bir xodim uchun yillik ish rejasi asosida kvartallik rejalarni tuzishning ahamiyati. Xodimlarning kelajakda kasbiy o'sishini rejalashtirishdan maqsad. Kasbiy o'sish va istiqbolli vazifalarni aniqlash uslublari. Namuna asosida o'zingizning kasbiy o'sish rejasi. Takliflarni bildirish dasturi xodim va korxona uchun ahamiyati.

8-mavzu. Boshqaruv tizimlarini takomillashtirish.

Jarayon tushunchasi. Jarayonni takomillashtirish. Jarayonlarni attestatsiyalash. "O'z vaqtida" tamoyilining ahamiyati, vazifalari. Jarayonni takomillashtirish bo'yicha guruh tomonidan hisobot taqdim etish tartibi. Ishlab chiqarilyapgan mahsulot va ko'satilyapgan xizmatlarning sifatini ta'minlash

43. Davlat inspektorlarining huquq va majburiyatlari.
44. Standartlashtirish faoliyatining moliyaviy ta'minoti.
45. Majburiy sertifikatlashtirish shartlari va tartiblari.
46. Muvofiklik sertifikati va muvofiklik belgisi.
47. Mahsulot sifatining shakllanish boskichlari.
48. Birlamchi sifat belgilarining eksport usullarida baholash tartibi.
49. Mahsulot sifatining baholash usullari.
50. Muxitlikka asoslangan xolda sifatni boshqarish.
51. ISO 9000 standartni to'g'risida umumiy tushunchalar va uning talablari.
52. ISO 9000 standartlari asosida sertifikatsiyaning o'tkazish va uning tashkilot faoliyatiga ta'siri
53. Sifat sohasida tashkilotdagi tashkiliy tuzilmalarining majburiyatlari va javobgarligi darajasi.
54. Mahsulot sifatining boshqarish strategiyasini ishlab chiqarish.
55. Sifat nazoratining qilish turlari va shakllari.
56. Sifatni boshqarish tizimlari.
57. O'zbekiston Respublikasining standartlashtirish davlat tizimi va uning vazifalari.
58. O'zbekiston Respublikasining sertifikatlashtirish milliy tizimi.
59. Sifatni boshqarishning iqtisodiy samaradorligini aniqlash.

Mustaqil o'zlashtiriladigan mavzular bo'yicha talabalar tomonidan loyiha ishi, esse, tezis yoki ilmiy maqola yozish, referatlar tayyorlash va uni taqdimot qilish tavsiya etiladi.

V. Fan bo'yicha kurs ishi (loyihasi)

Ushbu fandan kurs ishi o'quv rejada rejalashtirilmagan.

3.

VI. Fan o'qitilishining natijalari (shakllanadigan kompetensiyalar)

Fanni o'zlashtirish natijasida talabalar:

- talabalarda sifat menejmenti fanining ishlab chiqarishdagi o'rni; bozor sharoitlarida sifat va raqobatbardoshlik; korxona faoliyatini takomillashtirish; faoliyatni yaxshilashga rahbarlik qilish **tasavvurga ega bo'lishi;**
- tashkilotning faoliyatini takomillashtirishda boshqaruv xodim larinining ishtiroki; faoliyatni yaxshilashda jamoaning qatnashuvi; faoliyatni takomillashtirish jarayonida xodimlarni boshqarish; boshqaruv tizimlarini takomillashtirish jarayoniga ta'minotchilarni jalb qilish to'g'risida **bilishi;**
- talaba jarayonlarni statistik tartibga solish; tanlanma qabul qilish nazorati va o'lchashlarning sifati; ishlab chiqarishni sertifikatlashtirish, iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish **ko'nikmalariga ega bo'lishi;**
- talaba standartlar, mahsulotlar va xizmatlarni sertifikatlashtirish; - boshqaruv jarayoni sifat jihatdan takomillashuvi; sifat ko'rsatkichlarini aniqlash usullari; mahsulot sifatining tahlili; ishlab chiqarishni sertifikatlashtirish **malakalariga ega bo'lishi.**

4.

VII. Ta'lim texnologiyalari va metodlari

Fanini o'zlashtirishda ta'limning innovatsion ta'lim metodlaridan foydalanishi, yangi pedagogik, axborot va internet texnologiyalarini tadbiq qilishi muhim ahamiyat kasb etadi. Shuningdek, fanni yanada chuqur

5. Sifat ko'rsatkichlarining belgilanish shartlari.
6. Chetlanish, nuqson va yaroqsiz mahsulot moxiyati va chetlanish va nuksonlarning turlari.
7. Mahsulot nafliligi va sifatni yaratish xarajatlarining o'zaro bog'liqligi.
8. Sifatning ijtimoiy xarajatlari.
9. Sifatning me'yoriy darajasi mohiyati va belgilash.
10. Sifatni shakllantirishga ishlab chiqarish yondashuvi bosqichlari.
11. Sifatni shakllantirishga kompleks yondashuvi bosqichlari. "Sifat xalqasi".
12. Sifat ko'rsatkichlarini belgilash va ularga erishish.
13. Sifatni ta'minlash, namoyon qilish va saqlab qolish vazifalari.
14. O'zbekiston Respublikasida standartlashtirish va sertifikatlashtirishning huquqiy asoslari.
15. Davlat standartlarini ishlab chiqish va tasdiqlash tartibi va tizimining vazifalari.
16. Sifatni ta'minlash usullarining rivojlanish tarixi.
17. Sifatni boshqarish atamasining turli shakllari.
18. Sifatni boshqarishda ishlab chiqaruvchilarning manfaatlari.
19. Mehnat sifatini boshqarish yondashuvi hamda jarayon sifatini boshqarish yondashuvi.
20. Sifatni boshqarish tizimlarining mazmuni, maqsadi va vazifalari.
21. Sifatni boshqarish tizimlarining asosiy elementlari.
22. Sifatni boshqarish tizimlarining faoliyati bilan bog'liq muammolar.
23. Korxonada sifat bilan bog'liq xarajatlar tavsifi.
24. Nuqsonlarni tuzatish va oldini olish xarajatlarini hisobga olishni tashkil qilish.
25. Sifatni rag'batlantirish choralarining mazmuni.
26. Mehnat sifatini hamda mahsulot sifatini moddiy rag'batlantirish.
27. Ijtimoiy- psixologik va tashkiliy rag'batlantirish choralari.
28. Sifatni nazorat qilish moxiyati va turlari.
29. Sifatni qilish nazorat qilish vazifalari.
30. Korxonada sifatning nazoratini tashkil qilish.
31. Korxonada sifatni nazorat qilish tizimlarining huquqiy asoslari.
32. Sifatni nazorat qilishning texnologik jihatlari.
33. Sifat tugaraklari mohiyati va maqsadlari va uni tashkil qilish tartibi.
34. Sifat tugaraklari faoliyatini boshqarish.
35. Mahsulot sifatini baholash usullari va tartibi.
36. Ishlab chiqarishda sifatni baholash maqsadi va vazifalari.
37. Sifatning me'yoriy darajasini oshirish bilan bog'liq muammolar.
38. Standartlarning xususiyatlari bilan bog'liq muammolar.
39. Manfaatlar to'g'ri kelmasligi bilan bog'liq muammolar.
40. O'zbekiston Respublikasida standartlashtirish maksadlari va ularning moxiyati.
41. Standartlarning turlari va ularga qo'yiladigan talablar.
42. Standartlar ustidan nazorat organlari.

guruhi va Sifatni tekshirish laboratoriyalari vazifasi. Jarayonlarni boshqarishni tashkil qilish. Jarayonlarni statistik tartibga solish va tizimli yondashuv. Jarayonlarni attestatsiyalash. Jarayonlarni takomillashtirish bo'yicha guruhlarning faoliyati. Sifatni ta'minlash tizimining amal qilinishi. Boshqaruv tizimlari amal qilinishining sifatini ta'minlash.

9-mavzu. Faoliyatni takomillashtirish jarayoniga ta'minotchilarni jalb qilish.

Ta'minotchilar bilan shartnoma asosida hamkorlik qilish. Ta'minotchilarni o'qitish va rag'batlantirish. Ta'minotchilarni nazorat qilish. Ta'minotchilarning faoliyatini attestatsiyalash va baholashIshlab chiqarishni boshqarishning mazmuni va mohiyati. Ishlab chiqa rishni boshqarishning ikki tomoni: ijtimoiy-iqtisodiy, tashkiliy-texnik tomonlari o'zaro bog'liqligi. Ishlab chiqarishni boshqarishda ob'yekt va sub'yekt tushunchalari. Ishlab chiqarishni boshqarishda shaxsiy-insoniy va moddiy-ashyoviy omillar mohiyati, ishlab chiqarilgan mahsulot sifatini boshqarish, mahsulot sifatiga ta'sir etuvchi omillar. Sifat menejmenti, sifatni nazorat qilish ikki tomoni: ijtimoiy-iqtisodiy, tashkiliy texnik tomonlari o'zaro bog'liqligi. Ishlab chiqarishni boshqarishda, ishlab chiqarish samaradorligini oshirish va rag'batlantirishning zamonaviy usullari.

10-mavzu. Standartlar, mahsulotlar va xizmatlarni sertifikatlashtirish.

ISO – 9000 seriyasidagi xalqaro standartlar ko'rinishida aks etgan sifatni ta'minlash tizimining rivojlanish bosqichlari. Sertifikatlashtirishning maqsad va vazifalari. "O'zstandart" agentligining sertifikatlashtirish sohasidagi faoliyati. Sertifikatlashtirish ob'yektlari va sub'yektlari. Muvofiqlik sertifikati va muvofiqlik belgisini tasdiqlash tartibi. Majburiy sertifikatlashtirish. Mahsulotlar va xizmatlarni sertifikatlashtirish. O'zbekiston Respublikasining "Mahsulotlar va xizmatlarni sertifikatlashtirish to'g'risida"gi qonuni.

11-mavzu. Sifat ko'rsatkichlarini aniqlash usullari.

Sifat ko'rsatkichlarini o'lchash usullari. Ekspert usullar. Ekspertlar tarkibining ekspertiza natijalariga ta'siri. Isikavaning sabab – oqibat diagrammalari. Vazn ko'rsatkichlarini aniqlashning analitik usuli. Iste'mol va ishlab chiqarish qo'yilmalari. Kvalimetriya tushunchasi va sifatni baholashfagi jihatlari.

12-mavzu. Mahsulot sifatining tahlili.

Mahsulot sifati nima va uni boshqarish. Mahsulot sifati klassifikatsiyasi. Ekspertiza o'tkazishning sotsiologik usuli tushunchasi va turlari. Sifatning umumiy ko'rsatkichlari xususiyatlari. Pareto diagrammalari tushunchasi va afzalliklari. Ekspertiza o'tkazishning sotsiologik usuli. Sifatning umumiy ko'rsatkichlari. Pareto diagrammalaridan foydalanish.

13-mavzu. Jarayonlarni statistik tartibga solish.

Jarayon tushunchasi va xususiyatlari. $(\overline{X}-R)$ – kartalarni tuzish. Nazorat kartasi tushunchasi turlari. Nazorat kartasi tuzilish jarayoni. Buyurtmachining va ta'minotchining tavakkalchiligi. Binominal taqsimot va gipergeometrik taqsimot. Puasson taqsimoti.

14-mavzu.Tanlanma qabul qilish nazorati va o'lchashlarning sifati.

Qabul qilish nazorati. O'lchashlarning sifat. Sifat nazorati tushunchasi. Sifatni baholash uslubiyati. Qabul qilish nazorati rejasining operativ xususiyatidan foydalanish tartibi. O'lchashlarning sifatini aniqlash. Randomizatsiya.

15-mavzu. Ishlab chiqarishni sertifikatlashtirish.

Ishlab chiqarishni sertifikatlashtirish ishlarini olib borish. Sertifikatlashtirishda ishlab chiqarishni tekshirishning namunaviy uslubiyotining tuzilmasi. Sertifikatlashtirish sxemalari va ularni tanlash. Sertifikatlashtirish sxemacini tanlash uslubiyoti. Ishlab chiqarishni sertifikatlashtirish. Ishlab chiqarish tizimining matritsasi. Ishlab chiqarishni tekshirishning namunali uslubiyotini matritsasi yordamida tutushtirish. Sertifikatlashtirish sxemalarining turlari. Sertifikatlashtirish sxemasini tanlash bosqichlari. U yoki bu sertifikatlashtirish sxemasidan foydalanishni aniqlovchi matritsani tuzish.

16-mavzu. Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish.

O'zbekiston Respublikasining "Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish to'g'risida"gi qonuni. Iste'molchilarning jamoat birlashmalari. O'zbekiston iste'molchilar huquqlarini himoya qilish jamiyatlari federatsiyasi. Tovar (ish, xizmat) haqidagi ma'lumot. Iste'molchilarning hayoti, sog'lig'i, mol – mulki hamda atrof – muhit uchun xavf tug'diruvchi mahsulot ishlab chiqarganlik uchun javobgar organlar. Iste'molchiga nuqsonli tovar sotilganda uning huquqlari. Iste'molchiga nuqsonli tovar sotilganda u bilan hisob – kitob qilish tartibi. Iste'molchilar huquqlari himoya qilinishi uchun mahalliy hokimiyat organlari ishlar.

17-mavzu. Mahsulot sifatini nazorat qilish va baholash boshqaruvi.

Nazorat tushunchasi va klassifikatsiyasi. Sifat nazorati xususiyatlari. Mahsulot sifati nazoratiga ta'sir etuvchi omillar. Sifatni nazorat sqilishning statistic usullari. Defekt nuqson darajalari. Tanlanma nazoratning rejalari va operativ xususiyatlari. Sifatni yo'qotishni baholash usullari. Verifikatsiya va validatsiya nima. "Olti sigm" tushunchasi.

18-mavzu. Mahsulot sifatini saqlash boshqaruvi.

Mahsulot sifati mohiyati va uni saqlash xususiyatlari. Mahsulot sifatini menejmenti. Mahsulot sifati jarayonlarini baholash. Sifat jarayonlari menejmenti. Mahsulot sifati jarayonlarini ichki auditini o'tkazish. Sifatni baholashda o'z o'zini baholash tizimi. Belgilangan mahsulot sifati xarajatini kamaytirish. Nuqson tushunchasi va uni baholash tahlili.

19-mavzu. Sifatni yaxshilash boshqaruvi. Sifat boshqaruvini ijtimoiy jihatlari.

Sifatni doimiy yaxshilash usullari. Sifat menejmentini ijtimoiy jihatlari tushunchasi va xususiyatlari. Sifatni yaxshilash menejmenti. Milliy sifat mukofotlari sifatni yaxshilash uchun motivatsiya. Biznes jarayonlari reinjiniringi va sifat menejmentida yangi axborot texnologiyalari.Tashkilotlarda logistika jarayonlarini tashkil etish sifatini oshirish.

20-mavzu. Sifat menejmenti tizimini joriy etish asoslari

Sifat menejmenti tizimini tatbiq etishning asosiy bosqichlari. Sifat menejmenti tizimini joriy etishda ichki auditni boshqarish protsedurasi va nazorat o'lchov vositalarini boshqarish. Iste'molchilar xuquqlarining davlat tomonidan ximoyalanishi. Sifat menejmenti tizimini joriy etish samaradorligi.

III. Amaliy mashg'ulotlar bo'yicha ko'rsatma va tavsiyalar

Amaliy mashg'ulotlar uchun quyidagi mavzular tavsiya etiladi:

1-mavzu. Maxsulot sifati va sifatni boshqarishning nazariy asoslari.
2-mavzu. Bozor sharoitida sifat va raqobatbordoshlik.
3-mavzu. Korxona faoliyatini takomillashtirish.
4-mavzu. Faoliyatni yaxshilashga rahbarlik qilish.
5-mavzu.Tashkilotning faoliyatini takomillashtirishda boshqaruv xodim larining ishtiroki.
6-mavzu. Faoliyatni yaxshilashda jamoaning qatnashuvi.
7-mavzu. Faoliyatni takomillashtirish jarayonida xodimlarni boshqarish.
8-mavzu. Boshqaruv tizimlarini takomillashtirish.
9-mavzu. Faoliyatni takomillashtirish jarayoniga ta'minotchilarni jalb qilish.
10-mavzu. Standartlar, mahsulotlar va xizmatlarni sertifikatlashtirish.
11-mavzu. Sifat ko'rsatkichlarini aniqlash usullari.
12-mavzu. Mahsulot sifatining tahlili.
13-mavzu. Jarayonlarni statistik tartibga solish.
14-mavzu.Tanlanma qabul qilish nazorati va o'lchashlarning sifati.
15-mavzu. Ishlab chiqarishni sertifikatlashtirish.
16-mavzu. Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish.
17-mavzu. Mahsulot sifatini nazorat qilish va baholash menejmenti.
18-mavzu. Mahsulot sifatini saqlash menejmenti.
19-mavzu. Sifatni yaxshilash menejmenti. Sifat menejmentini ijtimoiy jihatlari.
20-mavzu. Sifat menejmenti tizimini joriy etish asoslari

Amaliy mashg'ulotlarini tashkil etish bo'yicha kafedra professor o'qituvchilari tomonidan ko'rsatma va tavsiyalar ishlab chiqiladi. Unda talabalar asosiy ma'ruza mavzulari bo'yicha olgan bilim va ko'nikmalarini amaliy masalalar, keyslar orqali yanada boyitadilar. Shuningdek, darslik va o'quv qo'llanmalar asosida talabalar bilimlarini mustahkamlashga erishish, tarqatma materiallardan foydalanish, ilmiy maqolalar va tezislarni chop etish orqali talabalar bilimini oshirish, masalalar yechish, mavzular bo'yicha taqdimotlar va ko'rgazmali qurollar tayyorlash, normativ huquqiy hujjatlardan foydalanish va boshqalar tavsiya etiladi.

IV. Mustaqil ta'lim va mustaqil ishlar

Mustaqil ta'lim uchun tavsiya etiladigan mavzular:

1. Sifat atamasining tahlil kilinishi va tovar, mahsulot, sifat kategoriyalarning o'zaro bog'liqligi.
2. Sifat, va ehtiyoj qiymat va iste'mol qiymat kategoriyalarning mohiyati.
3. Mahsulot sifati tushunchasi va hozirgi zamonda mahsulot sifatini ta'minlashning asosiy muammosi.
4. Sifatni o'lchash, kuzatish va baholash zarurati. Integral, gurux va birlamchi sifat ko'rsatkichlari.