

ХИЗМАТ СИФАТИНИ ОШИРИШДА МИЛЛИЙ МУКОФОТЛАРНИНГ АҲАМИЯТИ

Абдурайимов Уктам Абдуғани ўғли

СамИСИ катта ўқитувчиси

Пирматов Равшан Неъматович

СамИСИ талабаси

ИНФОРМАЦИЯ О СТАТЬЕ

ИСТОРИЯ СТАТЬИ:

Received: 05.10.2026

Revised: 06.10.2026

Accepted: 07.10.2026

АННОТАЦИЯ:

*Ушбу мақолада рағбатлантириш йўли билан
хизмат сифатини ошириш бўйича хорижий
мамлакатларнинг тажрибалари келтириб
ўтилган.*

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:

*мукофот, сифат,
Деминг, Малкол Болдриж,
критерий...*

Бутун дунёда сифат рақобатбардошликнинг асосий калити ҳисобланади. Албатта бунда фақатгина маҳсулот ва хизматнинг сифати камлик қилади бунда бизнес жараёнлар сифати ва ташкилотни бошқариш тизими ҳам алоҳида ўрин тутади.

Ҳозирги кунда маҳсулотлар ва хизматлар сифатини ва рақобатбардошлигини ошириш мақсадида дунёнинг 50дан ортиқ мамлакатада Миллий сифат мукофоти жорий этилган. Сифат учун мукофотларни жорий этиш бизнесдаги энг яхши корхонани аниқлашга ва корхонани микро ва макро даражадаги унумдорлик ва рақобатбардошликни оширишдаги стратегик такомиллаштиришнинг энг асосий элементи ҳисобланади. Ҳозирги кунда жаҳон амалиётида сифат бўйича мукофотларнинг бир қанча йўналишларини кўришимиз мумкин.

Биринчи йўналиш бу энг яхши товар ва хизматларни тан олинишидир. Бундай мукофотларнинг ғолиблари “Ўзбекистоннинг энг яхши товарлар 100талиги”, “Йил товари”, “Йилнинг энг яхши фермери”, “Ташаббус” кабиларни киритишимиз мумкин. Бунда ғолиблар маҳсулот ва хизматлари сифатли ишлаб чиқарилганлигига, энг яхши истеъмол хусусиятларига эгалигига, бозордаги лидерлигига, брендлар ўртасидаги сотилиш ҳажмига қараб аниқланади.

Иккинчи йўналиш бу индивидуал мукофотлар бўлиб, сифатни ривожлантиришга қўшган ҳиссаси учун етук мутахассисларга берилади. Буларнинг ичида энг нуфузли мукофотлардан бири Акайо мукофоти (Aka Prize), Америка Сифат Жамияти мукофоти, персоналлар учун Деминг мукофоти кабилар мисол бўла олади.

Учунчи йўналиш компанияга ўз фаолиятини такомиллаштиришга имкон берувчи ва ўзининг рақобатбардошлигини таъминловчи, сифатли бизнес-жараёнларни ташкиллаштиришга ёрдам берувчи, ўз-ўзини баҳолаш методи орқали энг яхши бошқарув тизимига қурилган компаниялар мукофоти киради.

Сифат учун бериладиган миллий мукофотлар тарихида асосий калит ролини японларнинг бутун бир компания миқёсида сифат бошқаруви усуллари муваффақиятли тадбиқ қилган ва ишлаб чиққанларга нисбатан бериладиган Деминг мукофоти саналади. Кейинги миллий мукофот Малколм Болдриж мукофотидир, бу мукофот охириги йилларда нафақат Америка бизнес доираларига асосий сифатни баҳолаш критерия фаласафасига балки бутун дунёга кенг тарқалди.

Дунёдаги энг машҳур мукофотлардан бири бу 1951-йилдан Япония олимлар ва муҳандислар уюшмаси (JUSE) томонидан профессор Деминг номига япония саноатига қўшган ҳиссаси ҳурмати юзасидан ҳар йили ўтказиладиган нуфузли “Деминг” мукофотини таъсис этди. Деминг соврини сифатга бериладиган энг биринчи таъсис этилган ва нуфузли мукофот саналади. Ушбу мукофот фақатгина 1984-йилгача фақат япон компанияларга берилган. Ундан кейин эса мукофотга хорижий компаниялар ҳам иштирок этишларга рухсат берилди. Мукофотга компаниялар, ташкилотлар, институтлар, бўлимлар ва операцион бизнес қисмлари, бош компания офислари Деминг мукофотига ариза беришлари мумкин. Мукофотга ариза топширишда индустрия типи, бизнес соҳаси ва миллатига, ташкилотнинг хусусий ёки давлат тассаруфида бўлишининг ҳам аҳамияти йўқ ҳисобланади.

Деминг мукофоти қуйидаги 3 та йўналиш бўйича тақдим этилади:

- Компаниялар учун Деминг мукофоти;
- Ходимлар учун Деминг мукофоти ;
- Хорижий компаниялар учун Деминг соврини;

Деминг мукофоти 6 та бош критериялар орқали баҳоланади:

1. Сифат менежменти бўйича бошқарув сиёсати ва уни жорий этиш
2. Янги маҳсулотни ривожлантириш ёки иш жараёнидаги инновациялар
3. Маҳсулот ва операцион сифатни қўллаб-қувватлаш ва такомиллаштириш
4. Сифат, миқдор, таъминот, нархлар, хавфсизлик, атроф-муҳит ва бошқалар учун бошқарув тизимларини жорий этиш
5. Сифат бўйича маълумотларни йиғиш ва таҳлил қилиш ва Ахборот технологиялардан фойдаланиш
6. Инсон ресурсларининг ривожланиши

Кейинги машхур мукофот эса Америка Миллий Сифат Институту томонидан бериладиган (AQC) **Малколм Болдриж мукофоти** саналади. Бу мукофот 1987 йилнинг 20 августида АҚШ президенти Роналд Рейген томонидан савдо вазири шарафига таъсис этилган. М.Болдриж мукофоти ташкилотларда янги принципаал бошқарувни яратди. Болдриж критерияси замонавий бизнес талаблари асосида ишлаб чиқилган. Унинг фалсафаси истеъмолчиларга фокус олиш, ҳамкорликни ривожлантириш, стратегик режалаштириш ва ходимлар имкониятини кенгайтириш каби жаҳон миқёсидаги асосий бизнес калитларини аниқлашга қаратилган. 1988 йилдан бошлаб ҳар йили АҚШ Президенти томонидан Болдриж мукофоти 3 йўналиш бўйича тақдим этила бошланди;

- Саноат;
- Хизматлар соҳаси;
- Кичик бизнес;

1999 йилдан бошлаб ушбу 3 категорияга нотижорат сектор корхоналари таълим ва соғлиқни сақлаш соҳалари ҳам қўшилди ва уларнинг сони 5 тага етди.

Болдриж мукофоти етита бош баҳолаш критерияларини ўзида бирлаштиради:

1. Лидерлик.
2. Стратегик режалаштириш.
3. Истеъмолчи ва бозорга мўлжал олиш.
4. Ўлчов, Таҳлил, ва Билимлар менежменти.
5. Инсон ресурсларининг муҳимлиги.
6. Оператив бошқарув.
7. Бизнес натижалар.

Ушбу мукофотлардан илҳомланган кўпгина мамлакатлар ўз миллий сифат мукофотларини жорий этишди. Ҳозирги кунда албатта Ўзбекистонда ҳам сифат бўйича миллий мукофотни тақдим этиш мақсадга мувофиқ бўлади. Мукофотни жорий этиш орқали қуйидагиларга эришиши мумкин:

- Маҳсулот ва хизматларнинг сифатининг ошиши;
- Сифатга бўлган ёндашувлар ва ҳаракатларнинг ортиши;
- Рақобатбардош товар ва хизматларнинг ўсиши;
- Корхоналарнинг миллий ривожланиш усуллари кенг миқёсда тарқалиши;
- Илғор корхоналар методларини оммага тез жорий этилиши;
- Халқаро бозорларга чиқиш имкониятининг ортиши;
- Миллий прогрессив бошқарув усуллари яратилишига олиб келиши мумкин;

ФОЙДАЛАНИЛГАН АДАБИЁТЛАР РЎЙХАТИ.

1. http://www.juse.or.jp/deming_en/
2. Baldrige Performance Excellence Program. 2015. 2015–2016 Baldrige Excellence Framework: *A Systems Approach to Improving Your Organization's Performance*. Gaithersburg, MD: U.S. Department of Commerce, National Institute of Standards and Technology. <http://www.nist.gov/baldrige>
3. Е.А.Горбашко «Управление качеством» учеб. пособие – М., - 2008 – 144 с.

