

## SIFAT MENEJMENT TIZIMINING ISTE'MOLCHILAR EHTIYOJINI QONDIRISHDAGI O'RNI VA TA'SIRI

**Ibroximov Sanjarbek oybek o'g'li**

mustaqil tadqiqotchi;

**Xakimov Dilmurod Valijon o'g'li**

Toshkent davlat agrar universiteti “Qishloq xo'jaligi biotexnologiyasi, standartlashtirish va sertifikatlash” kafedrası dotsenti t.f.f.d. (PhD).

<https://doi.org/10.5281/zenodo.15423625>

**Annotatsiya.** Ushbu maqolada sifat menejment tizimining (SMT) tashkilotlarda iste'molchilarning ehtiyoj va talablarini aniqlash, tahlil qilish hamda ularga javob berishdagi o'rni va amaliy ta'siri yoritilgan. Tadqiqotda ISO 9001:2015 xalqaro standarti tamoyillari asosida SMTning samaradorlik ko'rsatkichlariga, mijoz qoniqishiga, ichki jarayonlar optimallashtirishiga hamda raqobatbardoshlikning oshirishiga ta'siri empirik va statistik asosda tahlil qilingan. O'zbekiston tajribasi misolida SMTni joriy etishdagi yutuqlar, huquqiy asoslar, mavjud muammolar va istiqbolli yo'nalishlar o'rganilgan. Tadqiqot natijalari SMTning tashkilot barqarorligi va mijoz sodiqligini shakllantirishdagi strategik ahamiyatini isbotlaydi.

**Kalit so'zlar:** sifat menejment tizimi, ISO 9001, mijoz ehtiyoji, xizmat sifati, tashkilot samaradorligi, shikoyatlar tahlili, raqobatbardoshlik, barqaror rivojlanish, O'zbekiston, xalqaro standartlar.

### Kirish

Hozirgi zamon iqtisodiyoti tobora globallashtirib borayotgan bir sharoitda har bir ishlab chiqaruvchi tashkilot yoki xizmat ko'rsatuvchi korxona uchun asosiy ustuvorliklardan biri bu — iste'molchi ehtiyojlarini aniqlash, ularning talablarini puxta tahlil qilish va doimiy ravishda qondirish hisoblanadi. Raqobat muhitining keskinlashuvi, xaridorlar tanlovining ortishi, sifatga bo'lgan talabning keskin oshishi — bularning barchasi korxonalarni samarali boshqaruv tizimlarini, xususan, “sifat menejment tizimi (SMT)”ni joriy etishga undamoqda.

Sifat menejment tizimi – bu tashkilotda mahsulot yoki xizmat sifatini ta'minlash, nazorat qilish, baholash va uzluksiz yaxshilash uchun ishlab chiqilgan tizimli yondashuvdir. Bu tizim iste'molchilar ehtiyojini markazga qo'ygan holda, ularning talablarini aniqlash, ularga mos xizmat va mahsulotlarni yetkazib berish, shuningdek, mijozlar qoniqishini oshirishga qaratilgan. Bunday tizimning asosiy tayanchlaridan biri bu — ISO 9001:2015 xalqaro standarti bo'lib, unda mijozga yo'naltirilganlik tamoyili, risklarni boshqarish, dalillarga asoslangan qaror qabul qilish va uzluksiz takomillashtirish prinsiplari belgilab qo'yilgan.

O'zbekiston Respublikasida ham oxirgi yillarda sifat menejmentiga, mahsulot va xizmatlar sifatini oshirishga alohida e'tibor qaratilmoqda. Jumladan, Prezident Shavkat Mirziyoyev tomonidan ilgari surilgan “O'zbekiston – 2030” strategiyasida sifatli, raqobatbardosh va eksportga yo'naltirilgan iqtisodiyotni shakllantirish bo'yicha qator ustuvor vazifalar belgilab qo'yilgan. Xususan, sifat infratuzilmasini xalqaro standartlar asosida rivojlantirish, mahalliy mahsulotlarning eksport salohiyatini oshirish va iste'molchilarning huquqiy himoyasini kuchaytirish davlat siyosatining asosiy yo'nalishiga aylangan.

2021-yil 11-fevraldagi Milliy sertifikatlashtirish tizimini isloh qilish va mahsulotlar sifati hamda xavfsizligini boshqarish tizimini takomillashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”gi PQ-5009-sonli Prezident qarorida sifat menejmenti tizimlarini joriy etish bo‘yicha aniq mexanizmlar belgilab qo‘yilgan. Ushbu qarorga binoan, korxonalarda ISO 9001, ISO 22000, HACCP, OHSAS 18001 kabi xalqaro standartlar asosida sifat, oziq-ovqat xavfsizligi va mehnat muhofazasi tizimlarini bosqichma-bosqich joriy etish maqsad qilingan.

Shuningdek, 2023-yilning noyabr oyida qabul qilingan “Mahsulot va xizmatlar sifati oshirish hamda eksport qilinadigan mahsulotlar raqobatbardoshligini ta’minlash bo‘yicha 2024–2026 yillarga mo‘ljallangan davlat dasturi” doirasida korxonalarga xalqaro sifat menejment tizimlarini joriy etishda davlat tomonidan moliyaviy va texnik ko‘mak ko‘rsatilishi belgilandi. Bunda, ayniqsa, kichik va o‘rta biznes subyektlari uchun subsidiyalar, kreditlar va grantlar ajratish, xalqaro akkreditatsiyadan o‘tish xarajatlarini qoplash mexanizmlari ishlab chiqilgan.

Sifat menejment tizimi nafaqat ishlab chiqarish jarayonlarini tartibga soladi, balki korxona va iste‘molchi o‘rtasida ishonchli aloqa o‘rnatilishiga xizmat qiladi. Ayniqsa, raqamlashtirish jarayonlarining kuchayib borishi fonida SMT tizimi iste‘molchilarning fikr-mulohazalarini real vaqt rejimida qabul qilish, ularni tahlil qilish va xizmat yoki mahsulotni moslashtirish imkonini beradi. Bu esa korxonaga bozordagi mavqeini mustahkamlash, mijozlarni ushlab qolish va yangi iste‘molchilarni jalb qilishda muhim afzalliklar yaratadi.

Xalqaro tajribaga murojaat qilsak, sifat menejment tizimi samarali joriy etilgan Yaponiyada “kaizen” (uzluksiz yaxshilanish) falsafasi, Germaniyada “TQM” (total quality management – umumiy sifat menejmenti) tizimi, AQShda esa ISO standartlari asosida mijoz ehtiyojlariga maksimal moslashgan ishlab chiqarish tizimlari keng joriy qilingan. Ularning barchasi o‘z muvaffaqiyatlarini aynan mijoz ehtiyojini markazga qo‘yish va sifatni boshqarishga asoslagan.

O‘zbekiston uchun ham bu tajribalar juda muhim o‘rnak bo‘lib xizmat qilmoqda.

Mahsulot yoki xizmat sifati bo‘yicha mijoz fikrini asosiy mezon sifatida tan olish, ushbu fikrlar asosida uzluksiz takomillashtirish tizimini yo‘lga qo‘yish — mamlakatimiz korxonalarining xalqaro bozorga chiqishi, brend imidjini shakllantirishi va iqtisodiy barqarorligini ta’minlash uchun muhim omil hisoblanadi. Shuningdek, “Texnik jixatdan tartibga solish” agentligi, Halol standartlashtirish markazi, Milliy metrologiya instituti kabi tashkilotlar tomonidan zamonaviy standartlar va sifatlik mezonlarini joriy etish yo‘lida olib borilayotgan ishlar bu boradagi tizimli yondashuvni mustahkamlamoqda.

### **Mavzuga oid adabiyotlar tahlili**

Sifat menejmenti sohasida olib borilgan ko‘plab ilmiy va amaliy tadqiqotlar shuni ko‘rsatadiki, mijoz ehtiyojlariga asoslangan yondashuv har qanday tashkilot faoliyatining samaradorligini oshirishda hal qiluvchi omil hisoblanadi. Kotler va Keller (2016) tomonidan ta’kidlanganidek, korxonaning barqaror raqobat ustunligi aynan iste‘molchining ehtiyoj va xohish-istaklarini chuqur anglash hamda ularga mos xizmat yoki mahsulot taklif qilish orqali yuzaga keladi. Ularning “Marketing Management” asarida mijoz bilan ishlashda doimiy ravishda takomillashib boruvchi sifat menejment tizimining o‘rni alohida qayd etilgan.

Xalqaro amaliyotda eng keng tarqalgan sifat menejment tizimi bu — ISO 9001:2015 standarti bo‘lib, unda “iste‘molchiga yo‘naltirilganlik” (customer focus) tamoyili bosh

mezonlardan biri sifatida belgilangan. ISO tashkiloti tomonidan e'lon qilingan "Quality Management Principles" (ISO, 2023) hujjatida ushbu tamoyil tashkilotlar uchun asosiy yo'nalish bo'lib xizmat qilishi, iste'molchi ehtiyojlari, talablari va umidlarini aniqlash orqali ularning roziligi va sodiqligiga erishish mumkinligi ko'rsatib o'tilgan.

Dale (2003) o'zining "Managing Quality" nomli ishida sifat menejmenti tizimi korxona faoliyatining barcha bosqichlarida qanday tarzda integratsiyalashishi, ayniqsa, mijoz bilan munosabatlarni qanday mustahkamlashi mumkinligini aniq dalillar bilan asoslab bergan. Muallif SMTni tashkilot strategiyasi, ishlab chiqarish jarayoni va xizmat ko'rsatish amaliyotiga bog'laydigan tizim deb ta'riflaydi.

O'zbekiston sharoitida olib borilgan tadqiqotlar ham ushbu yo'nalishning dolzarbligini ko'rsatmoqda. Masalan, Ruzieva N.R. (2021) tomonidan yozilgan "Sifat menejmentining zamonaviy tendensiyalari" nomli monografiyada O'zbekiston korxonalarida ISO 9001 tizimi joriy etilishi, iste'molchi ehtiyojlarini o'rganish usullari, xizmat va mahsulot sifati bo'yicha so'rovnomalar asosida baholash tizimlari haqida ma'lumotlar berilgan. Muallif milliy sifat infratuzilmasini xalqaro andozalar asosida rivojlantirish zarurligini asoslab beradi.

Bundan tashqari, "O'zstandart" agentligi tomonidan chiqarilgan metodik qo'llanmalarda sifat menejment tizimlarini joriy qilish bosqichlari, auditi, sertifikatlashtirish jarayonlari, hamda mijozlar ehtiyojlariga yo'naltirilgan baholash tizimlari batafsil ko'rsatib berilgan. So'nggi yillarda e'lon qilingan Prezident qarorlari (PQ-5009, PQ-4348, PQ-187-son, PQ-4470 va h.k.) sifatni boshqarish tizimlarining huquqiy asoslarini mustahkamlab, milliy iqtisodiyotda sifat madaniyatini shakllantirishga xizmat qilmoqda.

FAO (BMT Oziq-ovqat va qishloq xo'jaligi tashkiloti) tomonidan O'zbekiston va Markaziy Osiyoda amalga oshirilayotgan sifat menejmentiga oid texnik loyihalarda ham iste'molchi ehtiyojlariga asoslangan yondashuv asosiy mezon sifatida ko'rsatiladi. Ularning 2020–2024 yillardagi regional dasturida sifat va oziq-ovqat xavfsizligi tizimlarini joriy etish, ishlab chiqaruvchilarga xalqaro standartlar asosida maslahat xizmatlari ko'rsatish, iste'molchilar huquqlarini himoya qilish choralariga urg'u berilgan.

Adabiyotlar tahlili shuni ko'rsatmoqdaki, sifat menejment tizimining samarali ishlashi uchun:

- iste'molchi ehtiyojlarini muntazam tahlil qilish;
- ularning qoniqish darajasini o'lchash;
- fikir-mulohaza tizimlarini yo'lga qo'yish;
- mijoz bilan ikki tomonlama kommunikatsiyani tashkil qilish zarur.

Shuningdek, zamonaviy SMT lar raqamli texnologiyalar, IoT (Internet of Things), Big Data va AI (sun'iy intellekt) texnologiyalari bilan birgalikda joriy etilganda, iste'molchilar bilan interaktiv va real vaqtli aloqani ta'minlash imkonini beradi. Bu esa tashkilotlarning mijozga moslashuvchan va tezkor xizmat ko'rsatishini kafolatlaydi.

### **Tadqiqot metodologiyasi**

Ushbu tadqiqotda sifat menejment tizimining (SMT) iste'molchilar ehtiyojini qondirishdagi o'rni va ta'sirini aniqlash hamda baholashga qaratilgan ilmiy-tahliliy, statistik va empirik metodlar majmuasidan foydalanildi. Asosiy metodologik yondashuv sifatida sistemali yondashuv, taqqoslash, anketali so'rov, va deskriptiv (tasviri) tahlil usullari tanlab olindi.

### **Tadqiqot tahlili va natijalari**

Sifat menejment tizimi (SMT) samarali ishlashi uchun uni tashkil etuvchi asosiy tamoyillar muhim ahamiyatga ega. ISO 9001:2015 xalqaro standartiga ko'ra, SMT quyidagi 7 ta asosiy tamoyil asosida shakllantiriladi. Bu tamoyillar tashkilotning har bir bo'g'inida sifatga yo'naltirilgan madaniyatni shakllantirish va iste'molchilar ehtiyojini maksimal darajada qondirishga xizmat qiladi.

#### **1. Iste'molchiga yo'naltirilganlik (Customer Focus)**

Sifat menejment tizimining eng asosiy tamoyili — bu mijoz ehtiyojlari va kutgan natijalarini to'liq aniqlash, ularga javob berish va ularni ortiqcha darajada qondirishga intilishdir.

Har qanday tashkilotning uzoq muddatli muvaffaqiyati bevosita uning mijozlarini tushunishi, ularning ehtiyojlarini muntazam tahlil qilishi va unga mos mahsulot yoki xizmatlarni taklif etishiga bog'liq.

**Amaliy ahamiyati:** bu tamoyil asosida tashkilotlar mijozlar fikrini o'rganish, shikoyatlarni tahlil qilish, so'rovnomalar orqali ehtiyojlarni aniqlash va iste'molchining sodiqligini oshirish choralarini ko'radi.

#### **2. Yetakchilik (Leadership)**

Tashkilotda aniq maqsad va yo'nalishlar mavjud bo'lishi, ularning barcha darajadagi rahbarlar tomonidan qat'iy belgilanishi va izchil amalga oshirilishi kerak. Rahbarlarning sifat bo'yicha namunaviy faoliyati xodimlarda mas'uliyat hissini oshiradi va umumiy maqsadga yo'naltirilgan jamoaviy harakatni shakllantiradi.

**Amaliy ahamiyati:** tashkilot rahbariyati sifat siyosatini ishlab chiqadi, sifat maqsadlarini belgilaydi va xodimlarni rag'batlantirish orqali mijozga qaratilgan faoliyatni kuchaytiradi.

#### **3. Xodimlar ishtiroki (Engagement of People)**

Har bir xodimning tashkilotdagi roli va javobgarligi aniq bo'lishi, ularning bilim va tajribasi qadrlanishi kerak. Faol ishtirok etuvchi xodimlar xizmat sifatini yaxshilashga ko'proq intiladi va mijoz ehtiyojlariga yanada sezgir bo'ladi.

**Amaliy ahamiyati:** korxonalar xodimlarni doimiy o'qitish, ularning fikrini tinglash va sifat bo'yicha tashabbuslarini qo'llab-quvvatlash orqali samaradorlikni oshiradi.

#### **4. Jarayonlarga yondashuv (Process Approach)**

Tashkilot faoliyatining barcha yo'nalishlarini yagona, bir-biriga bog'langan jarayonlar sifatida ko'rib chiqish, ularning samaradorligini baholash va takomillashtirish zarur. Har bir jarayon iste'molchining ehtiyojini qondirishga xizmat qilishi kerak.

**Amaliy ahamiyati:** masalan, mijozga xizmat ko'rsatish jarayoni, mahsulot ishlab chiqarish jarayoni yoki shikoyatlarni qayta ishlash jarayoni — barchasi aniq me'yorlarga asoslanadi va natijalar doimiy nazoratda bo'ladi.

#### **5. Yaxshilashga intilish (Improvement)**

Tashkilot doimo o'z faoliyatini takomillashtirishga intilishi kerak. Bu nafaqat mavjud muammolarni bartaraf qilish, balki yangi imkoniyatlarni izlab topish va mijoz ehtiyojlaridagi o'zgarishlarga moslashishga xizmat qiladi.

**Amaliy ahamiyati:** mijoz shikoyatlari asosida xizmat yoki mahsulot dizaynini takomillashtirish, yangi texnologiyalarni joriy etish orqali xizmat tezligini oshirish kabi amallar bilan namoyon bo'ladi.

#### 6. Dalillarga asoslangan qaror qabul qilish (Evidence-Based Decision Making)

Sifatli boshqaruv qarorlari real faktlar, aniq tahlillar va statistik ma'lumotlar asosida qabul qilinishi kerak. Bunda mijozlar ehtiyojlarini aks ettiruvchi ma'lumotlar bazasi muhim o'rin tutadi.

**Amaliy ahamiyati:** korxona o'z faoliyatidagi muammolarni aniqlash va bartaraf etishda, yangi mahsulotlarni ishlab chiqishda yoki mavjud xizmatni kengaytirishda iste'molchidan to'plangan axborotga tayangan holda qaror qabul qiladi.

#### 7. Munosabatlarni boshqarish (Relationship Management)

Tashkilotning muvaffaqiyati ko'plab manfaatdor tomonlar — mijozlar, yetkazib beruvchilar, hamkorlar bilan o'rnatilgan barqaror va ishonchli munosabatlarga bog'liq. Uzoq muddatli sheriklik munosabatlari xizmat va mahsulot sifatining barqaror bo'lishini ta'minlaydi.

**Amaliy ahamiyati:** korxonalar yetkazib beruvchilar bilan sifat bo'yicha shartnomalar tuzadi, mijoz bilan doimiy aloqada bo'lib, ularning roziligini oshirishga xizmat qiladi.

Yuqorida ko'rib chiqilgan SMT tamoyillari nafaqat tashkilotning ichki boshqaruv jarayonlarini optimallashtiradi, balki iste'molchi ehtiyojlarini markazga qo'ygan holda samarali xizmat ko'rsatish va sifatni doimiy ravishda oshirishga xizmat qiladi. Aynan ushbu tamoyillar asosida ishlovchi korxonalar mijozlar ishonchini qozonadi, bozordagi raqobatbardoshlikni mustahkamlaydi va uzoq muddatli muvaffaqiyatga erishadi.

Sifat menejment tizimining eng muhim jihatlaridan biri bu – iste'molchining ehtiyojlarini aniqlash, tahlil qilish va ular asosida qarorlar qabul qilishdan iboratdir. Iste'molchi ehtiyojlarini o'z vaqtida va to'g'ri aniqlash korxonaga nafaqat mijoz qoniqishini ta'minlash, balki uni uzoq muddatli sodiq xaridorga aylantirish imkonini ham beradi.

ISO 9001:2015 xalqaro standarti doirasida tashkilotlar mijoz ehtiyojlarini tahlil qilishni va ularning roziligini baholashni o'z sifat siyosatining markaziy qismiga aylantirishlari zarur.

Quyidagi 1-jadvalda Iste'molchi ehtiyojlarini aniqlash va ularga javob berish jarayoni keltirilgan.

1-jadval

#### Iste'molchi ehtiyojlarini aniqlash va ularga javob berish jarayoni

| Bosqich                            | Mazmuni                                                                       | Foydalaniladigan usullar                                     | Kutilayotgan natija                                                            |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Ma'lumot yig'ish                | Mijoz ehtiyojlarini to'plash va dastlabki tasniflash                          | So'rovnomalar, intervyular, shikoyat tahlili, fokus-guruhlar | Mijoz ehtiyojlari va muammolar haqida dastlabki tasavvur hosil bo'ladi         |
| 2. Ma'lumotlarni tahlil qilish     | Ehtiyojlar va talablarni turkumlash va ustuvorliklarni aniqlash               | SWOT tahlil, muammo daraxti, kontent tahlil                  | Eng muhim ehtiyojlar, takroriy shikoyatlar, xizmatdagi kamchiliklar aniqlanadi |
| 3. Standartlarga muvofiqlik bahosi | Ehtiyojlar mahsulot sifati va xizmatlar bilan qanday mos kelayotganini tahlil | ISO 9001, Codex, milliy GOST standartlariga solishtirish     | Mevjud sifat darajasi va talablar orasidagi tafovut aniqlanadi                 |

|                                | qilish                                                       |                                                            |                                                                                        |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. Qaror qabul qilish          | Ehtiyojlarga javob berish uchun zarur o'zgarishlar belgilash | Boshqaruv qarorlari, loyiha tuzish, rejalashtirish         | Mahsulot, xizmat yoki jarayonlarda o'zgarishlar loyihalashtiriladi                     |
| 5. Amalga oshirish             | Belgilangan yechim va yangiliklarni joriy etish              | Rivojlantirish, ishlab chiqish, xodimlarni o'qitish        | Mijoz ehtiyojiga mos mahsulotlar va xizmatlar taqdim etila boshlanadi                  |
| 6. Teskari aloqa va monitoring | Yangi yechimlarning samaradorligini tekshirish               | Mijozlar fikri, xarid statistikasi, takroriy so'rovnomalar | Qoniqish darajasi o'sishi, sodiqlik ortishi, xizmat sifati yaxshilanishi kuzatiladi    |
| 7. Doimiy yaxshilash           | Jarayonni muntazam takomillashtirib borish                   | PDCA (Plan-Do-Check-Act), auditlar, CRM tizimlari          | Yangi ehtiyojlarga moslashish, raqobatbardoshlikni saqlash, brend sodiqligini oshirish |

Sifat menejment tizimining tashkilot faoliyatiga ta'siri ko'p qirrali bo'lib, u nafaqat mahsulot va xizmat sifatini oshiradi, balki mijozlar ehtiyojini qondirish, xodimlar samaradorligi, operatsion jarayonlar barqarorligi va umumiy raqobatbardoshlikni ta'minlashda ham muhim rol o'ynaydi.

ISO 9001 va unga asoslangan SMTlarni joriy etgan korxonalar mijoz ehtiyojlariga mos xizmat ko'rsatish, shikoyatlarga tezkor javob berish, mahsulotni yaxshilash orqali iste'molchi ishonchini qozonadi. Misol uchun BMT Yevropa iqtisodiy komissiyasi (UNECE) ma'lumotiga ko'ra, ISO 9001 joriy etilgan korxonalarda mijoz shikoyatlari soni 30–50% ga kamaygan. Yoki Harvard Business Review jurnalida chop etilgan tahlilga ko'ra, ISO 9001 tizimi joriy qilingan xizmat ko'rsatuvchi korxonalarda takroriy xaridlar soni 20–40% ga ortgan. O'zbekistonda esa "Uzkiyosanoat" AKda ISO 9001 tizimi joriy etilgach, mijozlar bilan aloqa uchun yagona portal yo'lga qo'yildi, so'rovnomalar joriy qilindi va 1 yil ichida mijoz qoniqish indeksi 68% dan 84% gacha oshgan.

SMT ichki ish jarayonlarini aniq belgilangan me'yorlar, yo'riqnomalar va jarayon xaritalari asosida olib borishni talab qiladi. Bu esa isrofgarchilik, takror ishlar, nosozliklar va muvofiqliksizliklarning kamayishiga olib keladi. Misol uchun ISO Survey 2021 ma'lumotlariga ko'ra, SMT joriy etilgan ishlab chiqarish korxonalarida nuqsonli mahsulotlar soni o'rtacha 37% ga kamaygan. ISO 9001 tizimi asosida ishlovchi korxonalarda operatsion xarajatlar 15–25% gacha kamaygani aniqlangan (Prajogo & Sohal, 2006). "Art Soft Tex" MCHJ (Toshkent viloyati) korxonasida SMT joriy etilgach, mahsulot ishlab chiqarishda jarayon tahlili asosida noto'g'ri o'lchovlar aniqlanib, aniqlikni oshirish choralari ko'rildi. Natijada ishlab chiqarish chiqindilari 18% ga kamaygan.

SMT tizimi xodimlarning sifat jarayonlarida bevosita ishtirokini rag'batlantiradi. Bu ularning o'z ishiga nisbatan mas'uliyatini kuchaytiradi va professional o'sishga xizmat qiladi.

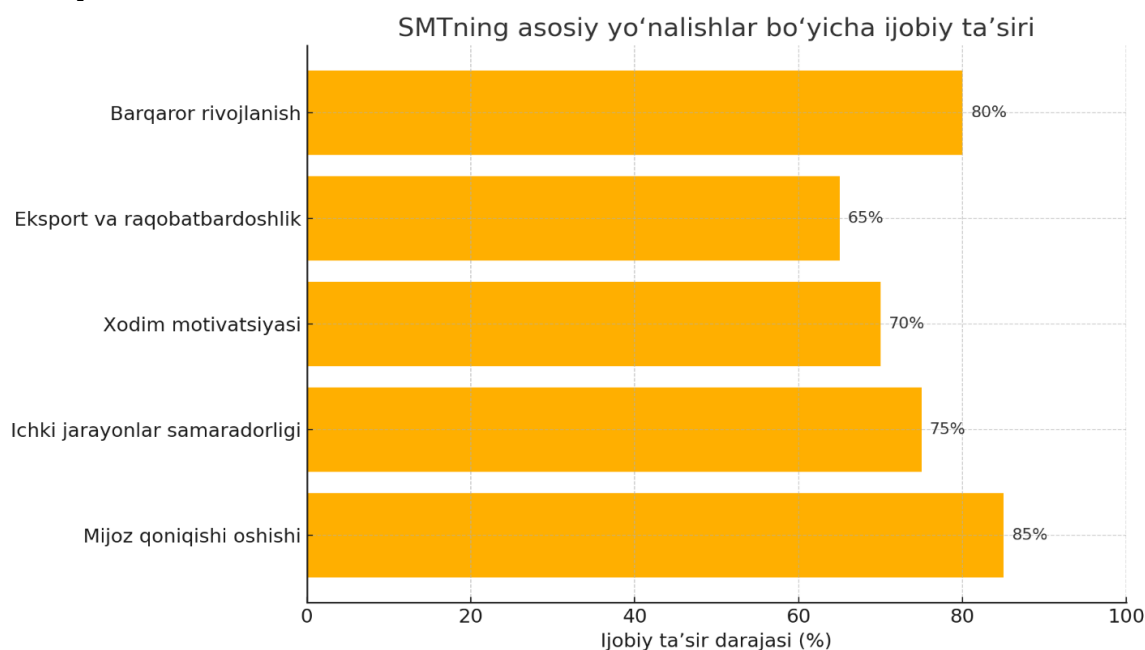
ISO 9001 joriy etilgan korxonalarda xodimlarning umumiy qoniqish darajasi 22–35% ga oshgan (American Society for Quality, 2020).

Xodim aylanishi (turnover rate) SMT mavjud korxonalarda oʻrtacha 10–12% kam boʻlgan. “UzAuto Motors” AJ ISO 9001 asosidagi tizimda xodimlar takliflar qutisi, ichki audit va doimiy sifat doiralari orqali ishtirok etadi. 2023 yilda bu orqali ishlab chiqarishdagi 47 ta taklif amalga oshirilib, 1,2 mlrd soʻm tejab qolingan.

Xalqaro sifat menejment tizimlariga ega korxonalar oʻz mahsulotlarini chet davlatlarga chiqarishda muhim ishonch omiliga ega boʻladi. Ular sertifikatlar asosida xalqaro tenderlar va shartnomalarda ustunlikka ega boʻladilar. Dunyo boʻyicha ISO 9001 sertifikatiga ega korxonalarning eksport hajmi sertifikatsiyalanmaganlarga nisbatan oʻrtacha 28% yuqori boʻladi. Oʻzbekistonda 2021 yilda ISO 9001 sertifikatiga ega korxonalar eksport qilgan mahsulotlar umumiy hajmning 35% ini tashkil qilgan.

SMT joriy qilingan tashkilotlarda rejalashtirish, monitoring, audit, va tahlil mexanizmlarining mavjudligi tufayli strategik qarorlar aniq va asosli qabul qilinadi, bu esa uzoq muddatli barqaror rivojlanishga xizmat qiladi. ISO 9001 sertifikati boʻlgan korxonalar 5 yil ichida biznesni yopish xavfi 3 baravarga past boʻlishi aniqlangan (Lopez, 2017).

“Uzbektelecom” AJ ISO 9001 doirasida har yili ichki va tashqi auditlar asosida rivojlanish strategiyasini shakllantiradi. Bu orqali xizmatlar sifati 4 yil davomida izchil yaxshilanmoqda.



**1-rasm. Sifat menejment tizimining asosiy yoʻnalishlar boʻyicha tashkilot faoliyatiga koʻrsatgan ijobiy taʼsir darajalari**

### **Xulosa**

Tadqiqot natijalari shuni koʻrsatdiki, sifat menejment tizimi (SMT) tashkilotlar faoliyatida mijoz ehtiyojlarini aniqlash, tahlil qilish va ularga izchil javob qaytarish orqali mahsulot va xizmat sifati, isteʼmolchi ishonchi hamda korxonaning bozor mavqeini mustahkamlashda muhim vosita sifatida xizmat qiladi.

ISO 9001:2015 kabi xalqaro standartlarga asoslangan SMT tamoyillari — jumladan, iste'molchiga yo'naltirilganlik, jarayonlarga asoslangan yondashuv, uzluksiz takomillashtirish va dalillarga tayangan qarorlar — tashkilotning strategik samaradorligini oshiradi.

Tahlil natijalariga ko'ra, SMT joriy etilgan korxonalarda mijoz qoniqish darajasi sezilarli darajada oshgan, shikoyatlar soni kamaygan, takroriy xaridlar ko'paygan, ichki jarayonlarda samarasizliklar bartaraf etilgan va xodimlar motivatsiyasi ortgan. Ayniqsa, O'zbekiston sharoitida amalga oshirilayotgan islohotlar, davlat dasturlari, sertifikatlashtirish siyosatining kuchaytirilishi SMTni joriy etish bo'yicha qulay muhit yaratmoqda.

Shu asosda xulosa qilish mumkinki, SMT:

- iste'molchilar ehtiyojiga mos mahsulot va xizmatlar yaratish;
- ichki boshqaruv jarayonlarini takomillashtirish;
- raqobatbardosh, eksportbop ishlab chiqarishni yo'lga qo'yish;
- xodimlar jalb qilinishini kuchaytirish orqali barqaror rivojlanishni ta'minlaydi.

SMTning samarali ishlashi uchun tashkilotlar doimiy monitoring, mijoz fikrini chuqur o'rganish, xodimlarni o'qitish va raqamli texnologiyalarni integratsiyalash kabi strategik yondashuvlarni amalga oshirishlari zarur.

## REFERENCES

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2021-yil 11-fevraldagi PQ-5009-son qarori "Milliy sertifikatlashtirish tizimini isloh qilish va mahsulotlar sifati hamda xavfsizligini boshqarish tizimini takomillashtirish chora-tadbirlari to'g'risida".
2. O'zbekiston Respublikasi Prezidenti tomonidan tasdiqlangan "2024–2026 yillarga mo'ljallangan mahsulot va xizmatlar sifatini oshirish davlat dasturi". – [www.gov.uz](http://www.gov.uz)
3. ISO 9001:2015. Quality management systems – Requirements. Geneva: International Organization for Standardization, 2015.
4. Kotler F., Keller K. L. Marketing management. – 15th ed. – Pearson Education, 2016. – 816 b.
5. Dale, B. G. Managing Quality. – 5th ed. – Blackwell Publishing, 2003. – 472 b.
6. Рузиева Н.Р. Сифат менеджменти ва унинг замонавий тенденциялари. – Т.: Fan, 2021. – 196 б.
7. American Society for Quality (ASQ). ISO 9001 Impact Study Report. – Milwaukee, WI: ASQ Publications, 2020.
8. Prajogo, D. I., & Sohal, A. S. The relationship between TQM practices, quality performance, and innovation performance: an empirical examination. – Total Quality Management, 2006. – Vol. 17(1). – P. 35–47.
9. UNECE (United Nations Economic Commission for Europe). The role of quality infrastructure in sustainable development. – Geneva: UN Publications, 2022.
10. Khakimov D., Nosirova N. Analysis of the possibility of production processes based on modern methods //E3S Web of Conferences. – EDP Sciences, 2023. – T. 376. – C. 02016.
11. Ro'ziahunova X., Xakimov D. OZIQ-OVQAT KORXONALARIDA HACCP TIZIMI ASOSIDA XAVFLARNI TAHLIL QILISH //Modern Science and Research. – 2024. – T. 3. – №. 6.

12. Ҳакимов Д. В., Муминов Н. Ш., Сирожиддинов Ж. С. ОЗИҚ-ОВҚАТ ИШЛАБ  
ЧИҚАРИШ КОРХОНАЛАРИГА MES ТИЗИМИНИ ЖОРИЙ ҚИЛИШ //Agro Inform.  
– 2022. – №. 3. – С. 60-70.