

1-42cx 0

O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI  
OLIY TA'LIM, FAN VA INNOVATSIYALAR VAZIRLIGI  
NAMANGAN MUHANDISLIK-QURILISH INSTITUTI

**"Tasdiqlayman"**  
NamMQL rektori  
Sh. T. Ergashev  
2024 y. 02 oy



NamMQL  
324  
«02» oy 2024y.

SIFAT MENEJMENTI  
FANINING O'QUV DASTURI

- Bilim sohalari: 400 000 - Biznes, boshqaruv va xuquq
- Ta'lim sohalari: 410 000 - Biznes va boshqaruv
- Ta'lim yo'nalishlari: 60411200-Menejment  
(tarmoqlar va sohalar bo'yicha)

Fan/modul kodi	O'quv yili	Semestr	Kreditlar
QM 6	2024-2025	3	6
Fan/modul turi	Ta'lim tili	Xaftadagi dars soatlari	
majburiy	O'zbek	6	
Fanning nomi	Auditoriya mashg'ulotlari soat	Mustaqil ta'lim soat	Jami yuklama soat
1	90	90	180
Sifat menejmenti	M-46, A-44		

**2** **I. Fanning mazmuni**  
**Fanni o'qitishdan maqsad**—talabalarga bozor iqtisodiyoti sharoitida sifatni boshqarishning afzalligini, sifat menejmenti fanning tarixi, dolzarbligi va tovarlar sifatini baholash, uning tashkiliy-xuquqiy asoslari bo'yicha mos bilim, ko'nikma va malaka shakllantirishdan iborat.

**Fanning vazifasi**—bozorda sifat va raqobatbardoshlikning o'zaro bog'liqligini o'rganish; mahsulot sifat darajasini baholash; sifatni boshqarish nazariyasining rivojlanish bosqichlari; sifatni boshqarish tizimi va ISO 9000 seriyali xalqaro standartlarning mohiyati; mahsulot sifati va sifatni boshqarish tizimi; mahsulot sifat ko'rsatkichlarining turlari; mahsulot sifati darajasini baholash; mahsulot sifatini nazorat qilish; sifatni boshqarishda ISO 9000 xalqaro standartlari; mahsulot sifatini boshqarishda standartlashuvning axamiyati, mahsulotni sertifikatlash; sertifikatlashuvning tizimining turlari; sifat menejmenti tizimini joriy etish asoslari; sifat menejmenti tizimiga talablar; korxonada tashkilotlarda sifat menejmenti tizimini ishlab chiqish va joriy etish; iste'molchilar xuquqlarini davlat tomonidan ximoyalashni o'rgatishdan iborat

**II. Asosiy nazariy qism (ma'ruza mashg'ulotlari)**

**III.1 Fan tarkibiga quyidagi mavzular kiradi:**

**I BO'LIM. MAHSULOT SIFATI VA SIFATNI BOSHQARISHNING NAZARIY ASOSLARI**

**1-mavzu. Mahsulot sifati va sifatning shakllanishiga ta'sir etuvchi omillar**

Mahsulot sifati tushunchasi. Mahsulotning hayotiylik tsikli bosqichlari bo'yicha sifatning shakllanishi. Loyiha bosqichi. Ishlab chiqarishga tayyorlash bosqichi. Ishlab chiqarish bosqichi. Eksploatatsiya qilish va istemol. Mahsulot sifatiga ta'sir qiluvchi omillar: loyiha sifati; hom ashyo sifati; texnika va texnologiya sifati; ishlov berish sifati; o'rash-joylash sifati; tashish, saqlash sifati. Mahsulot sifatini nazorat qilish bosqichi.

**2-mavzu. Mahsulot sifatini baholash ko'rsatkichlari va usullari**  
 Sifatning maqbul darajasi. Mahsulot sifatini baholash usullari. Mahsulotlarning sifat ko'rsatkichlari. Mahsulot sifatining ijtimoiy va funktsional ko'rsatkichlari. Mahsulotning sifat darajasini baholash.

**3-mavzu. Sifatni boshqarish nazariyasining rivojlanish bosqichlari**  
 Sifatni boshqarish nazariyasining rivojlanish bosqichlari. Sifat nazoratining Teylor tizimi, statistik usullar. Sifatni umumiy nazorat qilish. Total Quality Management (TQM) kontseptsiyasi.

**4-mavzu. Mahsulot sifatini boshqarish tizimi**

Mahsulot sifatini boshqarish. Sifat menejmenti boshqaruvning maxsus turi. Sifatni boshqarishning majmuaviy tizimi. Mahsulot sifatini boshqarishning "DJIT" tizimi.

**5-mavzu. Sifatni boshqarish bo'yicha chet davlatlar tajribasi**

Mustaqil davlatlar hamdo'stligi davlatlarida sifatni boshqarishga tizimli yondashuv. Sifatni boshqarish bo'yicha Rossiya Federatsiyasining tajribasi. Belarus Respublikasining sifatni boshqarish sohasidagi tajribasi. Qozog'iston Respublikasining sifatni boshqarish sohasidagi tajribasi. Yaponiyada sifatni boshqarish tajribasi. AQSH firmalarida sifatni boshqarish tajribasi. Sifatni boshqarishning Yevropa tajribasi.

**II BO'LIM. METROLOGIYA, SNANDARTLASHIRISH VA SERTIFIKATLASH**

**6-mavzu. Metrologiya. O'lchovlarga bo'lgan ehtiyojni paydo bo'lishi**

Metrologiya rivojlanishining qisqacha tarixi. Metrologiyaning asosiy tushunchalari, predmeti va vazifalari. O'zbekiston Respublikasining "Metrologiya to'g'risida"gi Qonuni. Davlat metrologik ta'minoti asoslari. O'lchash nazariyasining asoslari va o'lchov sifati xaqida tushuncha. O'lchov ob'ektlari va vositalari. O'lchash, uning xususiyatlari, tavsifi va turlari.

**7-mavzu. Metrologiyaning tashkiliy xuquqiy asoslari va asosiy vazifalari**

O'zbekiston Respublikasida metrologik faoliyatning huquqiy asoslari. Metrologiya sohasida davlat boshqaruv organlari va ularning vazifalari. Metrologiy tekshiruv va nazoratning asosiy vazifalari. Metrologiya bo'yicha xalqaro tashkilotlar. Xalqaro birliklar tizimi (SI). Xalqaro birliklar tizimining (SI) asosiy va hosilaviy birliklari.

### **8-mavzu. Sifatni boshqarishda standartlashtirish**

Standartlarni vujudga kelishi. Standartlashtirish bo'yicha asosiy tushunchalar va ta'riflar. Standartlashtirishning maqsadi, vazifalari va asosiy printsiplari. Mahsulot sifatini boshqarishda standartlashtirishning ahamiyati. Standartlarni ilmiy tashkil etish asoslari.

### **9-mavzu. Xalqaro standartlar**

Standartlashtirish bo'yicha xalqaro ISO tashkilotining asosiy maqsadi va vazifalari. ISO 9000 seriyali xalqaro standartlarning mohiyati. ISO 9000 seriyali xalqaro standartlarning tarkibiy tuzilishi. ISO 9000:2000, ISO 9001:2000, ISO 9004:2000 Sifat menejmenti tizimlari.

ISO 9000 seriyali standartlarni joriy etilishining asosiy sabablari. ISO 9000 seriyali standartlarini joriy etish va sertifikatlashga ketadigan harajatlari. Standartlashtirishning iqtisodiy samaradorligini baholash usullari va tamoyillari

### **10-mavzu. O'zbekistonda standartlashtirish ob'ektlariga qo'yiladigan talablar va tovarlarni shtrixli kodlashtirish**

O'zbekistonda standartlashtirish ob'ektlariga nisbatan qo'yiladigan talablarni belgilovchi normativ xujjatlar. Mahsulotni standartlashtirish va uning qalbakilashirilgan mahsulotlar bilan kurashishdagi roli. Ishlab chiqariladigan mahsulot va tovarlarni shtrixli kodlash.

### **11-mavzu. Sertifikatlash asoslari**

Sertifikatlash – mahsulot sifatiga kafolat berish shakli sifatida. Sertifikatlash tizimining maqsadi, vazifalari va faoliyat turlari. Sertifikatlashni sohasidagi atama va ta'riflar. Ekspert auditorlar.

### **12-mavzu. Sertifikatsiyalash tartibi va unga qo'yiladigan talablar**

Sertifikatsiyalash ishlarini amalga oshirish va bekor qilish tartibi. Majburiy va ixtiyoriy sertifikatlashtirish. Sertifikatlash tizimining turlari. Ishlab chiqarishni sertifikatlashtirish. Xizmatlarni sertifikatlashtirish.

### **13-mavzu. O'zbekiston respublikasi sertifikatlashtirish milliy tizimining tashkiliy tuzilmasi**

O'zbekiston respublikasida sertifikatlashtirishning qonuniy va me'yoriy asoslari. O'zbekiston Respublikasi sertifikatlashtirish milliy tizimining tashkiliy tuzilmasi. Standartlashtirish, sertifikatlashtirish va texnik jihatdan tartibga solish ilmiy-tadqiqot institutining asosiy vazifasi va funksiyalari. Akkreditatsiya markazi davlat unitar korxonasi ustuvor vazifalari va faoliyat yo'nalishlari. Shtrixli kodlash va axborot texnologiyalari markazi

davlat korxonasi asosiy faoliyat turlari. O'zbekiston ilmiy-sinov va sifat nazorati markazi ("UzTest") davlat korxonasi asosiy vazifalari.

Bir turdagi mahsulotlarni sertifikatlashtirish idoralari va akkreditlangan sinash laboratoriyalari. Sifat tizimlari va ishlab chiqarishlarni sertifikatlashtirish idoralari.

### **14-mavzu. Sertifikatsiya va xalqaro savdo**

Milliy sertifikatlashtirish tizimlari. Sertifikatlashning tashqi savdoga ta'siri. Protektsionistik siyosat va xalqaro savdo. Xalqaro, hududiy va milliy miqyosda sertifikatlashtirish faoliyati. Xorijiy davlatlarda sertifikatlashtirish amaliyoti.

## **III BOLIM. SIFAT MENEJMENTI TIZIMINI JORIY ETISH ASOSLARI**

### **15-mavzu. ISO 9001 seriyasidagi xalqaro standartlarga asoslangan sifat menejmenti tizimini joriy etish asoslari**

Sifat menejmenti tizimi kontsepsiyasi va umumiy qoidalari. Sifat menejmenti tizimi tamoyillari. Sifat menejmenti tizimining iste'molchiga mo'ljallab ish qilish tamoyili. Sifat menejmenti tizimining rahbarning peshqadamligi tamoyili. Sifat menejmenti tizimining xodimlarni jalb qilish tamoyili. Sifat menejmenti tizimining jarayonli yondashish tamoyili. Sifat menejmenti tizimining menejmentga tizimli yondashish tamoyili. Sifat menejmenti tizimining doimiy yaxshilash tamoyili. Sifat menejmenti tizimining dalillarga asoslanib qarorlar qabul qilish tamoyili. Sifat menejmenti tizimining yetkazib beruvchilar bilan o'zaro manfaatli munosabatlar tamoyili.

### **16-mavzu. Sifat menejmenti tizimiga talablar**

Sifat menejmenti tizimining umumiy qoidalari. Sifat menejmenti tizimining menejment tizimlari bilan o'zaro bog'liqligi. Sifat menejmenti tizimida jarayonlarning turlari. Sifat menejmentiga tizimli yondashish.

### **17-mavzu. Korxon va tashkilotlarda sifat menejmenti tizimini ishlab chiqish va joriy etish**

Zamonaviy sifat menejmenti tizimi va uni joriy etish. Sifat menejmenti tizimini joriy etish bosqichlari.

Sifat menejmenti tizimi hujjatlarini ishlab chiqish.

### **18-mavzu. Iste'molchilar xuquqlarini davlat tomoni dan ximoyalash**

Iste'molchilar xuquqlari va ishlab chiqaruvchi korxonaga to'g'risidagi axborot turlari. Ishlab chiqaruvchi va sotuvchining iste'molchi oldidagi majburiyatlari.

#### 19- mavzu. Korxonaga ahvolidagi tahlili

Korxonaga ahvolidagi tahlil qilish uslubiyoti. Tahlil uchun qo'yiladigan savollar. Tahlil vositalari: SWOT – tahlil, qadriyatlar zanjiri tahlili, xarajatlar tahlili, raqobatbardoshlik bahosi. SWOT- kuch, zaiflik, imkoniyatlar, taxdid so'zlarining yig'indisi.

#### 20- mavzu. Korxonaning kuchli va zaif tomonlari

Kuchli va zaiflik ularning mazmuni va ko'rsatkichlari. Kuch va zaiflikning umumiy natijalarini ifodalash. Korxonaga xarajatlari raqobatbardoshligini baholash.

#### 21. Iste'molchilar xuquqlari va ishlab chiqaruvchi korxonaga to'g'risidagi axborot turlari

Ishlab chiqaruvchi va sotuvchining iste'molchi oldidagi majburiyatlari.

#### 22. Iste'molchilar xuquqlarini ximoyalashda sud, xuquq-targ'ibot organlarining vazifalari

Iste'molchilar xuquqlarini ximoyalashda sud, xuquq-targ'ibot organlarining vazifalari. Iste'molchilar xuquqlarini ximoya qilish.

#### 23. Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish agentligining asosiy vazifasi

Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish agentligining asosiy vazifasi.

#### III. Amaliy mashg'ulotlar bo'yicha ko'rsatma va tavsiyalar Amaliy mashg'ulotlar uchun quyidagi mavzular tavsiya etiladi:

1. Sifat menejmenti fanining ahamiyati, predmeti va vazifalari
2. Sifat menejmenti fanining boshqa fanlar bilan aloqasi
3. Ishlab chiqarish unumdorligi va mahsulot sifati
4. Mahsulot sifatini boshqarish
5. Mahsulot sifatini boshqarish bo'yicha horij tajribasi
6. O'zbekistonda mahsulot sifatini boshqarish sohasida olib borilayotgan ishlar

7. Metrologiya rivojlanishining qisqacha tarixi
8. Metrologiyaning tashkiliy xuquqiy asoslari va asosiy vazifalari
9. Xalqaro birliklar tizimi (SI)
10. Sifatni boshqarishda standartlashirish
11. Mahsulot sifatini boshqarishda standartlashirishning ahamiyati
12. Standartlashirish bo'yicha xalqaro ISO tashkilotining asosiy maqsadi va vazifalari

13. ISO 9000 seriyali standartlarni joriy etilishining asosiy sabablari
14. O'zbekistonda standartlashirish ob'ektlariga qo'yiladigan talablar

15. Ishlab chiqariladigan mahsulot va tovarlarni shtrixli kodlash
16. Sertifikatlash – mahsulot sifatiga kafolat berish shakli sifatida
17. Sertifikatlashirish sohasidagi atama va ta'riflar
18. Sertifikatsiyalash tartibi va unga qo'yiladigan talablar
19. Ishlab chiqarishni va xizmatlarni sertifikatlashirish
20. O'zbekiston respublikasida sertifikatlashirishning qonuniy va me'yoriy asoslari
21. O'zbekiston Respublikasi sertifikatlashirish milliy tizimining tashkiliy tuzilmasi
22. Bir turdagi mahsulotlarni sertifikatlashirish idoralari va akkreditlangan sinash laboratoriyalari

Amaliy mashg'ulotlar multimediyaga qurilmalari bilan jixozlangan auditoriyada bir akademik guruhga bir professor-o'qituvchi tomonidan o'tkazilishi zarur. Mashg'ulotlar faol va interaktiv usullar yordamida o'tilishi, mos ravishda munosib pedagogik va axborot texnologiyalar qo'llanishi maqsadga muvofiq.

#### IV. Mustaqil ta'lim topshiriqlari

1. Mahsulot sifatiga ta'sir qiluvchi omillarni o'rganib tahlil qilish va taqdimot ko'rinishida topshirish.
2. Mahsulot sifatini nazorat qilishni tahlil qilish
3. Mahsulot sifatining ijtimoiy va funktsional ko'rsatkichlarini tahlil qilish.
4. Yaponiyada sifatni boshqarish tajribasini o'rganish va taqdimot ko'rinishida topshirish
5. AQSH firmalarida sifatni boshqarish tajribasini tahlil qilish.
6. Sifatni boshqarishning Yevropa tajribasini o'rganib tahlil qilish va taqdimot tayyorlash.
7. Ishlab chiqaruvchi va sotuvchining iste'molchi oldidagi majburiyatlarini tahlil qilish.
8. Iste'molchilar xuquqlarini ximoyalashda sud, xuquq-targ'ibot organlarining vazifalarini o'rganib tahlil qilish va taqdimot tayyorlash.
9. Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish agentligining asosiy vazifasini tahlil qilish va taqdimot ko'rinishida topshirish.

#### Y. Ta'lim natijalari / Kasbiy kompetentsiyalari

##### Talaba bilishi kerak:

- sifat tushunchasi, sifatni ta'minlashning iqtisodiyotdagi o'rni, sifatni ta'minlash bo'yicha horij tajribasi, yalpi sifat boshqaruvi (TQM)ning maqsadi, sifatni boshqarishning tashkiliy-huquqiy asoslari va uning vazifalari to'g'risida **tasavvurga ega bo'lishi; (bilim)**
- sifatni baholash usullarini qo'llash, sifatli mahsulot ishlab chiqarish bilan bog'liq sarf-xarajatlarni hisoblash, sifatni oshirishning texnikaviy asoslarini yarata bilish, me'yoriy hujjatlar, iste'molchilar huquqlarini

3

<p>himoya qilish bo'yicha ISO tashkiloti ISO 9000-2000 seriyadagi standartlarni tadbiiq etishni <b>bilishi va ulardan foydalana olishi</b>; (<b>ko'nikma</b>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sifatni bohohlash, statistik usullar, sifatni ta'minlash bo'yicha chora-tadbirlarni belgilash, standartlashtirishni amalga oshirish, me'yoriy hujjatlar, asosiy talablarni shakllantirish, xalqaro standartlarni tadbiiq etish, davlatlararo savdo aloqalarini yo'lga qo'yish <b>ko'nikmalariga ega bo'lishi kerak.(malaka)</b></li> </ul>	<p><b>VI. Ta'lim texnologiyalari va metodlari:</b></p> <p>Ma'ruzalar; Interfaol keys-stadilar; Seminarlar (mantiqiy fikrlash, tezkor savol javoblar); Guruhlarda ishlash; Taqqimotlar qilish; Individual loyixalar; Jamoa bo'lib ishlash va himoya qilish uchun loyihalar.</p>
<p><b>VII. Kreditlarni olish uchun talabalar:</b></p> <p>"Sifat menejmenti" kursi 3 semestrga mo'ljallangan bo'lib, fanni o'qitish ta'limning kredit tizimi asosida ma'ruza, amaliyot mashg'ulotlari, taqqimotlar, hamda mavzu bo'yicha mustaqil topshiriqlarni o'z ichiga oladi. Oraliq nazorat, mustaqil ish shakllarida berilgan vazifa va topshiriqlarni bajarish, yakuniy nazorat bo'yicha test topshiriqlarini topshirishi kerak bo'ladi.</p>	
<p><b>VIII. Asosiy adabiyotlar</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Yadgarov. A.A. Sifatni boshqarish. (Darslik). – T.: "Innovatsion rivojlanish nashriyot-matbaa uyi" 2022, 224 bet.</li> <li>2.Sifat menejmenti tizimi va uni srtifikatlashirish / darslik. P. Ismatullaev va boshqalar/- T.: "Sano-standard"ю 2014.-336b.</li> <li>3.Басовский Л. Э., Протасьев В. Б. Управление качеством: Учебник. – М.: ИИФРА – М, 2001. –212 с.</li> <li>4.P.R.Ismatullaev, P.M.Matyakubova, Sh.A.To'raev (prof. P.R.Ismatullaev tahririda) Metrologiya, standartlashtirish va sertifikatlashtirish.- Toshkent: LESSON PRESS, 2015. 420 b.</li> <li>5.Ismatov R.O. Korxonada sifat menejmenti tizimi/ o'quv qo'llanma. – Namangan, 2021y. 270 b.</li> <li>6.Peregudov V.L va boshq. Maxsulot sifati va raqobatbardoshligini boshqarish. T.: "Moliya", 2002.</li> <li>7.P.R.Ismatullaev, P.M.Matyakubova, Sh.A.To'raev (prof. P.R.Ismatullaev tahririda) Metrologiya, standartlashtirish va sertifikatlashtirish.- Toshkent: LESSON PRESS, 2015. 420 b</li> </ol> <p><b>Internet saytlari</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="https://uchebnik-online.com/123/1302.html">https://uchebnik-online.com/123/1302.html</a></li> </ol>	

<ol style="list-style-type: none"> <li>2. <a href="http://www.lex.uz">http://www.lex.uz</a> - O'zbekiston Respublikasi qonun hujjatlari ma'lumotlari milliy bazasi.</li> <li>3. <a href="http://www.ziyonet.uz">http://www.ziyonet.uz</a> – Axborot ta'lim tarmog'i.</li> <li>4. <a href="http://www.standart.uz">http://www.standart.uz</a> - O'zbekiston texnik jihatdan tartibga solish agentligi.</li> </ol>	<p>7 Namangan muhandislik-qurilish instituti tomonidan ishlab chiqilgan va tasdiqlangan.</p> <p>8 Fan/modul uchun mas'ul: R. Ismatov - "Menejment" kafedrası dotsenti, i.f.n., dotsent M.Jalolova – "Menejment" kafedrası stajyor-o'qituvchisi Taqrizchilar: N. Sotvoldiev – NamDU "Menejment" kafedrası professori, i.f.d., O. Aripov NamMQI "Iqtisodiyot" kafedrası mudiri, iqtisod fanlari doktori, professor</p> <p>9</p>
--	---