

СИФАТ BOSHQARUVI STANDARTLARINING LOYIHALARDA QO'LLANISH MEXANIZMLARI

Khalilova Malika Raximjon qizi

O'zbekiston Respublikasi

Bank-moliya akademiyasi tinglovchisi

Sifat boshqaruvi zamonaviy menejmentda muhim o'rin egallaydi va uning asosiy tamoyillari yillar davomida evolyutsiyalashgan. Klassik yondashuvlardan farqli o'laroq, bugungi kunda sifat — bu nafaqat yakuniy mahsulotga, balki butun jarayonlarga ham tegishli tushunchadir. ISO tashkiloti tomonidan aniqlangan 8 asosiy tamoyil, jumladan, mijozga yo'naltirilganlik, liderlik, xodimlar ishtiroki, jarayonli yondashuv, tizimli boshqaruv, doimiy takomillashtirish, dalillarga asoslangan yondashuv va manfaatdor tomonlar bilan o'zaro munosabatlar, sifat boshqaruvining universal asosi sifatida qabul qilinmoqda. Bu tamoyillar korxonada sifat madaniyatini shakllantirishga xizmat qiladi. Bugungi kunda sifatlilik nafaqat texnik yoki obyektiv ko'rsatkichlar bilan, balki iste'molchi qoniqishi (subyektiv) bilan ham baholanadi. Shu sababli, mahsulot sifatidan tashqari, jarayon sifati ham ustuvor ahamiyat kasb etadi. Mamlakatda o'tkazilgan tadqiqotlarga ko'ra, korxonalar orasida sifat tamoyillarini joriy qilganlar 30–40% tezroq raqobatbardoshlikka erishgan.

Loyiha menejmenti va sifat boshqaruvi bir-birini to'ldiruvchi tushunchalardir. Loyiha hayotiy tsikli (initsiatsiya, rejalashtirish, amalga oshirish, monitoring va yopish)ning har bir bosqichida sifatni nazorat qilish jarayonning samaradorligini ta'minlaydi. PMBOK yo'riqnomasi asosida sifatni rejalashtirish, sifatni ta'minlash va sifatni nazorat qilish jarayonlari keng qo'llaniladi. Sifat ko'rsatkichlari orqali loyiha samaradorligi aniqlanadi va stakeholderlar (manfaatdor tomonlar) ehtiyojlariga moslashtiriladi. Bu esa mijozlar talabiga javob beradigan mahsulotni yaratishda muhim omil bo'lib xizmat qiladi. Masalan, 2023 yilda Yevropada o'tkazilgan so'rovda loyihalarda sifat standartlarini to'liq joriy qilgan tashkilotlarda mijoz qoniqishi 22% yuqori bo'lgani aniqlangan.

ISO 9001 standarti — sifat boshqaruvi bo'yicha eng keng tarqalgan xalqaro standart bo'lib, uni loyihalarda qo'llash samaradorlikni oshiradi. Ushbu standart PDCA (Plan-Do-Check-Act) tamoyiliga asoslanadi va loyiha jarayonlarini doimiy takomillashtirishga yordam beradi. Sertifikatlash jarayoni orqali tashkilotlar o'z ichki jarayonlarini standartlarga moslashtiradi va bu ularning tashqi ishonchliligini oshiradi. O'zbekiston misolida, 2020–2023 yillar oralig'ida ISO 9001 sertifikatiga ega korxonalar soni 23%ga oshgan, bu esa sifatni boshqarishdagi ijobiy siljishlarni ko'rsatadi. Qurilish, ishlab chiqarish va IT sektorlarida bu standart loyihalarining moliyaviy barqarorligini va mijozlar bilan munosabatlarini sezilarli darajada yaxshilagan.

PMBOK, PRINCE2, Agile va boshqa metodologiyalar loyihalarda sifatni ta'minlashda muhim rol o'ynaydi. PMBOK'dagi "Quality Management" bo'limi sifatni aniqlash, rejalashtirish va nazorat qilish bo'yicha aniq tavsiyalar beradi. PRINCE2 esa sifat nazorati jarayoniga aniq rollar va hujjatlashtirish asosida yondashadi. Agile metodologiyasida esa sifat — bu foydalanuvchi qiymati va doimiy takroriy iteratsiyalar orqali erishiladigan yondashuvdir. Xususan, Scrum'dagi "burndown chart" va "velocity" kabi indikatorlar joriy bosqichdagi sifat ko'rsatkichlarini monitoring qilish imkonini beradi. PMBOK va PRINCE2'ning farqli jihati shundaki, biri moslashuvchanlikni, ikkinchisi esa qat'iy struktura va rollarni ustuvor deb biladi. Har bir metodning afzallik va kamchiliklarini bilgan holda tanlash loyiha sifatiga bevosita ta'sir ko'rsatadi.

Sifatni rejalashtirish esa, loyihaning muvaffaqiyatiga asos bo'luvchi strategik bosqichdir. Bu bosqichda loyiha ehtiyojlariga mos sifat talablari, spetsifikatsiyalar va KPI (Kalit ko'rsatkichlar) aniqlanadi. Masalan, O'zbekiston IT sektorida 2022 yilda rejalashtirilgan KPI asosida ish olib borgan startaplarning 68%i investor jalb qilishda muvaffaqiyatga erishgan. "Voice of customer" yondashuvi orqali foydalanuvchi fikr-mulohazalari yig'ilib, sifatga bo'lgan talablar aniqlashtiriladi. SWOT va PEST tahlillari orqali tashqi va ichki omillar baholanadi, bu esa strategik rejalashtirishda

muhim ahamiyat kasb etadi. Sifat ko'rsatkichlari, xususan, loyiha yakunidagi mijoz qoniqishi indeksi va noto'g'ri yetkazib berish foizi orqali o'lchanadi.

Zamonaviy loyiha boshqaruvida sifat nazorati va monitoring mexanizmlari hal qiluvchi ahamiyat kasb etadi. Ichki va tashqi auditlar orqali jarayonlarning uzluksiz baholanishi — sifatni barqaror ta'minlashga xizmat qiladi. Xususan, Ishikava diagrammasi (sabablari tahlili) va Pareto tahlili (80/20 qoidasiga asoslangan ustuvor muammolarni aniqlash) kabi vositalar loyihaviy faoliyatda keng qo'llaniladi. "Effective Project Management and the Role of Quality Assurance" (Fakhravar va Ouabira, 2021) maqolasiga ko'ra, sifat kafolati jarayon davomida uzluksiz bo'lishi kerak — bu xatoliklarni kamaytiradi va loyiha ishtirokchilarining ishonchini oshiradi. Bugungi kunda, dunyoda sifat monitoringi jarayonining 65% dan ortig'i raqamli tizimlar orqali amalga oshirilmoqda (Alharthi va Khayyat, 2022). Shu bilan birga, aniqlangan sifat tafovutlari va muammolar bo'yicha tezkor javob berish tizimlari (Corrective Action Reports) ham keng tarqalgan. O'zbekiston korxonalarida hali bu vositalar to'liq joriy etilmagan bo'lsa-da, "O'zstandart" agentligi 2023 yilda 700 dan ortiq tashkilotda sifat tizimlarining auditi o'tkazilganini bildirgan. Biroq, ushbu tizimlarni to'liq joriy etishda turli to'siqlar mavjud: masalan, kadrlar malakasining pastligi, byurokratik hujjatlar sonining ko'pligi yoki rahbariyatning yetarli darajadagi qo'llab-quvvatlamasligi.

Shuningdek, sifatni boshqarishda raqamli texnologiyalarning roli yildan-yilga oshib bormoqda. "Achieving Quality in Digital Projects" (Shivakumar, 2018) tadqiqotiga ko'ra, sifat monitoringini sun'iy intellekt va Big Data orqali amalga oshirish, foydalanuvchi ehtiyojlariga tez moslashish imkonini beradi. Bugungi kunda 500 mingdan ortiq kompaniyalar ISO 9001 tizimlarini raqamli shaklda boshqarishadi, bu 2018 yildagi ko'rsatkichga nisbatan 38% o'sishni ko'rsatadi. ERP va CRM tizimlarida integratsiyalashgan sifat modullari orqali sifatga doir ma'lumotlar real vaqtda kuzatiladi. IoT texnologiyalari yordamida ishlab chiqarish liniyalarida sifatni onlayn nazorat qilish imkoniyati mavjud bo'lib, bu o'z navbatida aniqlikni oshiradi. Yaponiyada 2022 yilda 10 ta yirik avtomobil ishlab chiqaruvchi kompaniyadan 9 tasi

IoT orqali sifat monitoringini joriy qilgan. Benchmarking (etalon kompaniyalar tajribasi) bo'yicha Google va Toyota sifat standartlarini Agile va Lean yondashuvlari bilan birlashtirib, loyihalarning muvaffaqiyat darajasini 25–30% ga oshirgan. O'zbekiston sharoitida esa, "Standartlashtirish to'g'risida"gi qonun asosida O'zstandart agentligi davlat xaridlariga ISO 9001 talablarini kiritish bo'yicha islohotlarni boshlab yuborgan. 2024 yilda IT sektorida 200 dan ortiq loyiha raqamli sifat menejmenti vositalarini tatbiq etgan — bu esa raqamli transformatsiyaning sifatga bo'lgan ijobiy ta'sirini tasdiqlaydi. Shu bilan birga, sektorlar kesimida, ayniqsa sog'liqni saqlash va qurilishda sifat standartlari joriy etilishi ustuvor vazifa bo'lib qolmoqda.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Omanova, G. (2020). Prospective analyses on effective management quality at preschool education in Uzbekistan (evidence from innovative curriculum and international practical standards). *Theoretical va Applied Science*, (86), 381–388.
2. Shoev, D. A., va Yakubov, V. G. (2020). Improving the quality of higher education in Uzbekistan.
3. Alikarieva, A. (2024). The quality management system of education in higher educational institutions. *International Journal of Advance Scientific Research*.
4. Kringos, D., Boerma, W., va Pellny, M. (2009). Measuring mechanisms for quality assurance in primary care systems in transition: test of a new instrument in Slovenia and Uzbekistan. *Quality in Primary Care*, 17(3), 165–177.
5. Magrupov, T., Karimov, M., va Vasileva, S. (2015). Implementation of the system quality management education and accreditation of educational programs in Tashkent State Technical University. 2015 International Conference on Interactive Collaborative Learning (ICL), 63–68.
6. Ahmedov, M., Green, J., Azimov, R., Avezova, G., Inakov, S., va Mamatkulov, B. (2013). Addressing the challenges of improving primary care quality in Uzbekistan: a qualitative study of chronic heart failure management. *Health Policy and Planning*, 28(5), 458–466.