

O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI
OLIV TA'LIM, FAN VA INNOVATSIYALAR VAZIRLIGI
MUHAMMAD AL-XORAZMIY NOMIDAGI
TOSHKENT AXBOROT TEXNOLOGIYALARI UNIVERSITETI

Ro'yhatga olindi: № 35
2025- yil "29" "04"

TASDIQLAYMAN
O'quv ishlari bo'yicha prorektor
Dj.Sultanov



O'QUV DASTURI

Bilim sohalari: 400 000 – Biznes, boshqaruv va huquq

Ta'lim sohalari: 410 000 – Biznes va boshqaruv

Ta'lim yo'nalishi: 60410800 – Menejment

1. O'quv fanini o'qitilishi bo'yicha uslubiy ko'rsatmalar

Fan/modul kodi QUAMAN6 Bakalavriat	O'quv yili 2025-2026	Semestr 4	ECTS- KREDIT 5	
Fan/modul kodi Majburiy	Ta'lim tili O'zbek/rus/ing		Haftadagi dars soati 4	
1	Fanning nomi	Auditoriya mashg'ulotlari (soat)	Mustaqil ta'lim (soat)	
2	Sifat menejmenti	60	90	
1	Fanning nomi	Auditoriya mashg'ulotlari (soat)	Mustaqil ta'lim (soat)	
2	Sifat menejmenti	60	90	
2	<p>I.Fanning mazmuni</p> <p>Fanni o'qitishdan maqsad – talabalarni korxonalarda sifatni samarali boshqarish, mahsulot va xizmatlar sifatini oshirish, raqobatbardoshlikni ta'minlash va mijozlar ehtiyojini qondirish bo'yicha mutaxassislar sifatida tayyorlashga qaratilgan.</p> <p>Fanning vazifasi – talabalarga nafaqat nazariy bilim beradi, balki ularni amaliy ko'nikmalar bilan ham qurollantiradi, shu orqali ular korxonalarda sifatni samarali boshqarishda muhim rol o'ynashlari mumkin bo'ladi.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Talabalarga korxonalarda sifat menejmenti tizimlarini loyihalashtirish, joriy etish va takomillashtirish bo'yicha amaliy ko'nikmalar berish. - Sifatni boshqarish usullari, jumladan, statistik usullar, audit o'tkazish, jarayonlarni takomillashtirish va boshqa usullarni qo'llashni o'rgatish. - Talabalarga xalqaro sifat standartlari (ISO 9000 seriyasi va boshqalar) haqida bilim berish va ularni amaliyotda qo'llash ko'nikmalarini shakllantirish. - Korxonalarda sifatni samarali boshqarish, mahsulot va xizmatlar sifatini oshirish, raqobatbardoshlikni ta'minlash va mijozlar ehtiyojini qondirish bo'yicha mutaxassislar tayyorlash. <p>II. Asosiy nazariy qism (ma'ruza mashg'ulotlari)</p> <p>II.1. Fan tarkibiga quyidagi mavzular kiradi:</p> <p style="text-align: center;">1-mavzu. Sifat nima?</p> <p>Sifat so'zining mazmun-mohiyati. Mahsulot sifati. Sifatni shakllantiruvchi elementlar. Sifat ko'rsatkichlari. Ehtiyoj va talab. Talabni qondirish darajasi. Ularning xossa xususiyatlari.</p> <p style="text-align: center;">2-mavzu: Sifat menejmenti nima?</p> <p>Sifatni boshqarish. Mahsulotlar yoki xizmatlari sifatini oshirish. Iste'molchilarning talablari va ehtiyojlarini tushunish va ularni qondirish. Sifatni nazorat qilish. Sifatni ta'minlash. Sifatni rejalashtirish. Statistik jarayonlarni boshqarish. Olti sigma. Kaizen. ISO 9000 kabi sifat menejmenti standartlari.</p>			Jami yuklama (soat)

3-mavzu: Jarayonni takomillashtirish

Jarayonlarni rejalashtirish, tashkil etish, nazorat qilish va muvofiqlashtirish. Jarayonni yaxshilash, samaradorlikni oshirish, kamchiliklarni bartaraf etish. Jarayonga yangi g'oyalar va texnologiyalarni joriy etish.

4-mavzu: Xizmat ko'rsatish sifati

Tovar nima? Xizmat nima? Nomoddiy faoliyat. Mijozlar talablarini qondirish darajasi. Mijozlar ehtiyoji. Mijozlarga xizmat ko'rsatish. Xizmat ko'rsatish tamoyillari. Xizmatlar standarti. Xizmatlar sifati menejmenti.

5-mavzu: Mijozlar ehtiyojlarini qondirish jarayoni modeli

Mijozlar talablari. Mijozlar tahlili. Mijozlarga xizmat ko'rsatish. Mijozlar bilan aloqa. Mijozlar bazasi. Mijoz psixologiyasi. CRM (Mijozlar bilan munosabatlarni boshqarish). Mijozlar tajribasi. Mijozlar segmentatsiyasi.

6-mavzu : Sifat iqtisodiyoti

Sifat menejmenti. Mahsulot sifati. Xizmat sifati. Iqtisodiy samaradorlik. Sifat nazorati. Sifat standartlari. Sifat xarajatlari. Sifat sertifikatlari. Sifat tizimi. Sifat siyosati. Ishlab chiqarish sifati. Sifatni oshirish. Sifat madaniyati.

7-mavzu: Ko'rsatkichlarni tahlil qilish, teskari aloqa, motivatsiya

Ko'rsatkichlar va ma'lumotlar tahlili. Ko'rsatkichlar statistikasi. Diagrammalar. Grafiklar. Ko'rsatkichlarni baholash va monitoring qilish. Teskari aloqa. Muloqot. Tanqid va takliflar. Rag'batlantirish. O'z-o'zini rivojlantirish. Ichki motivatsiya. Tashqi motivatsiya

8-mavzu: Olti sigma

Sifatni boshqarish. Jarayonlarni takomillashtirish. Kamchiliklarni kamaytirish. DMAIC (Aniqlash, o'lchash, tahlil qilish, takomillashtirish, nazorat qilish). Statistik tahlil. Sifat nazorati. Sifat ko'rsatkichlari.

9-mavzu: Optimal tekshiruv

Tekshiruv usullari. Sifatni tekshirish. Nazorat qilish. Xatolarni aniqlash. Standartlashtirish. Sifatni baholash. Sifatni ta'minlash. Avtomatlashtirilgan tekshiruv

10-mavzu: Tashkiliy ta'lim

Tashkiliy ta'lim. Ta'lim jarayoni. Ta'lim shakllari. Ta'lim turlari. Ta'limni tashkil etish. O'quv jarayoni. Ta'lim metodlari. Ta'lim tizimi. O'qitish usullari. Ta'lim texnologiyalari. Ta'lim standarti. Pedagogik texnologiyalar. Zamonaviy ta'lim. Masofaviy ta'lim. Ta'lim menejmenti. Ta'lim sifatini oshirish.

11-mavzu: Operatsion diqqat

Diqqatni jamlash. Diqqatni taqsimlash. Diqqat barqarorligi. Diqqatni nazorat qilish. Diqqatni rivojlantirish. Diqqatning buzilishi. Diqqatning turlari.

Diqqatning xususiyatlari. Diqqatning fiziologik asoslari

12-mavzu: Sifat funksiyasini yoqish

Sifatni ta'minlash. Sifat nazorati. Sifatni boshqarish. Sifat standartlari. Sifat ko'rsatkichlari. Sifatni yaxshilash. Sifat siyosati. Sifat tizimi. Sifat sertifikati

13-mavzu: Sifatni loyihalash

Loyiha. Loyiha turlari. Sifat menejmenti. Dastlabki sifat nazorati. Sifat me'yorlari. Sifat standartlari. Mijoz talablarini aniqlash. Sifat funktsiyasi

14-mavzu: Benchmarking

Benchmarking jarayoni. Raqobatchilar. Raqobat turlari. Taqqoslash jarayoni. Solishtirish. Kvotalash strategiyasi. Tahlil qilish.

15-mavzu: Sifatni joriy qilish

Sifatni joriy qilish. Sifat menejmenti tizimi (SMT). Sifatni ta'minlash. Sifat nazorati. Sifat standartlari. Sifat ko'rsatkichlari. Sifatni yaxshilash. Sifat siyosati. Sifat tizimi. Sifat sertifikati.

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

Amaliy mashg'ulotlar uchun quyidagi mavzular tavsiya etiladi:

1. Sifat tushunchasiga izoh berish, asoslash
2. Sifat menejmenti haqida bilim va ko'nikmalarni shakllantirish
3. Jarayonni takomillashtirishga ta'sir ko'rsatuvchi omillarni o'rganish
4. Xizmat ko'rsatish sifatini oshirish yo'llarini o'rganish
5. Mijozlar ehtiyojlarini qondirish jarayoni modelini o'rganish
6. Sifat iqtisodiyoti haqida ma'lumot olish, ta'sir ko'rsatuvchi omillarni tahlil qilish
7. Ko'rsatkichlarni tahlil qilish, teskari aloqa, motivatsiyaga oid bilimlarni shakllantirish
8. Olti sigma modelini o'rganish, tahlil qilish va takomillashtirish
9. Optimal tekshiruv usullarini o'rganish, xatolarni aniqlash, sifatni baholash
10. Tashkiliy ta'lim turlari va metodlarini o'rganish
11. Operatsion diqqatni rivojlantirish, diqqat turlarini o'rganish
12. Sifat funksiyasini yoqishni ko'rib chiqish, sifat standartlari va sertifikatlarini o'rganish
13. Sifatni loyihalashda loyiha turlarini ko'rib chiqish, sifat standartlarini o'rganish
14. Benchmarkingda raqobatchilar tahlili, turlari va strategiyalarini o'rganish
15. Sifatni joriy qilish da sifat menejmenti tizimini takomillashtirishni o'rganish

IV. Mustaqil ta'lim va mustaqil ishlar

- Ishlab chiqarish faoliyati Sifat menejmenti ob'ekt sifatida
- Kompaniyaning Sifat strategiyasi

	<ul style="list-style-type: none"> • Sifat boshqaruvning mazmuni va vazifalari • Raqobatbardosh va Sifat strategiyalar • Sifat-qiyamat tahlilidan foydalanib mahsulot va xizmatlarni loyihalashtirish (ishlab chiqish). <ul style="list-style-type: none"> • Ishlab chiqarish jarayonlarinida sifatni boshqarish tizimi. • Benchmarking • Korxonalarni boshqarish tizimida ishlab chiqarish va Sifat boshqaruvi. • Kompaniya (korxonona) ishlab chiqarish quvvatlarini strategik rejalashtirish • Sifat menejmentida korxonani tahlil qilish elementlari elementlari. • Sifat menejmentning xorijiy tajribasi • Tashkilotda sifat menejmenti tizimini joriy etishning qiyinchiliklari va yechimlari (konkret bir soha yoki korxonona misolida). <ul style="list-style-type: none"> • Sifat menejmenti tamoyillarining zamonaviy biznesdagi ahamiyati va roli. • Turli xil sifat menejmenti standartlarining (ISO 9001, IATF 16949, va boshqalar) qiyosiy tahlili va ularning afzalliklari hamda kamchiliklari. • Kichik va o'rta biznesda sifat menejmentini joriy etishning o'ziga xos xususiyatlari. • Xizmat ko'rsatish sohasida sifat menejmentining ahamiyati va uni baholash usullari. • Mijozlarning qoniqishini oshirishda sifat menejmentining o'rni va ahamiyati. • Sifat menejmentida statistik usullarni qo'llashning ahamiyati va samaradorligi. • Raqamlashtirish davrida sifat menejmenti jarayonlarining transformatsiyasi. • Yashil (ekologik) sifat menejmenti tushunchasi va uning biznes uchun ahamiyati.
3	<p>V. Ta'lim natijalari / Kasbiy kompetensiyalari</p> <p>“Sifat menejmenti” fanini o‘zlashtirish jarayonida amalga oshiriladigan masalalar doirasida:</p> <p>talaba:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sifat menejmentining fundamental tamoyillari (mijozga yo'naltirilganlik, liderlik, xodimlarni jalb qilish, jarayonli yondashuv, tizimli yondashuv, doimiy takomillashtirish; - statistik jarayonlarni nazorat qilish (SPC), sifatni funksional joylashtirish (QFD), xato turlari va oqibatlarini tahlil qilish (FMEA), auditlar (ichki va tashqi), benchmarking kabi sifatni nazorat qilish va ta'minlashning turli usullari haqida tushunchaga ega bo'lish; - ISO 9000 seriyasi (talablar, ko'rsatmalar), Total Quality Management (TQM), Six Sigma, Lean kabi mashhur SMT standartlari va modellari, ularning maqsadi, tuzilishi, afzalliklari va kamchiliklari kabi bilimlariga ega bo'lishi; - Sifatni nazorat qilish; - Sifat menejmenti tizimlarini joriy etish, hujjatlashtirish; - sifat ko'rsatkichlari bo'yicha ma'lumotlarni yig'ish; - sifat bilan bog'liq muammolarni aniqlash;

	<ul style="list-style-type: none"> - strategik, taktik va operativ qarorlar qabul qilish; - benchmarking asosida Sifat strategiyasini ishlab chiqish. - korxonalar faoliyatini baholash hamda samaradorlik mezon ko'rsatkichlarini ishlab chiqish kabi ko'nikmalarini egallashi; - Sifatga oid hujjatlarni (protseduralar, ish yo'riqnomalari, hisobotlar) tushunish va ulardan foydalanish; - sifatni doimiy ravishda yaxshilash zarurligini tushunadi va takomillashtirish bo'yicha takliflar berishga tayyor bo'ladi; - Zamonaviy Sifat menejmenti uslublaridan foydalanib korxonalar faoliyatini taxlil qilish; - Korxonalar Sifat strategiyasini ishlab chiqish; - Korxonalar JIT, Kayzen tizimlarini tatbiq etish bo'yicha ko'nikma va malakalarini egallashi; - Sifatga oid hujjatlarni (protseduralar, ish yo'riqnomalari, hisobotlar) tushunish va ulardan foydalanish; - sifat ko'rsatkichlari bo'yicha ma'lumotlarni yig'ish, tartibga solish va oddiy diagrammalar yordamida vizuallashtirish; - ishlab chiqarish jarayonlarida barcha resurslardan oqilona foydalanish va harajatlarni minimallashtirish; - yangi mahsulotlar sifatini oshirishda izlanishli faoliyatga jalb etish kompetensiyalariga ega bo'lishi lozim.
4	<p>VI. Ta'lim texnologiyalari va metodlari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ma'ruzalar; • Interfaol keys-stadilar; • Seminarlar (mantiqiy fikrlash, tezkor savol-javoblar); • Guruxlarda ishlash • Taqdimotlarni qilish • Individual loyixalar • Jamoa bo'lib ishlash va himoya qilish uchun loyihalar.
5	<p>VII. Kreditlarni olish uchun talabalar:</p> <p>Fanga oida nazariy va uslubiy tushunchalarni to'la o'zlashtirish, tahlil natijalari to'g'ri aks ettira olish, o'rganilayotgan jarayonlar xaqida mustaqil mushoxada yuritish va joriy, oraliq nazorat shakllarida berilgan vazifa va topshiriqlarni bajarish, yakuniy nazorat bo'yicha yozma ishini topshirish.</p>
6	<p style="text-align: center;">Asosiy adabiyotlar</p> <p>1. A. A. Mamajonov, B. R. Xamdamov, D. V. Xakimov. Sertifikatlashtirish asoslari va sifat menejmenti: darslik/ O'z R Oliy va o'rta maxsus ta'lim vazirligi, Andijon mashinasozlik in-ti. - T. : NIF MSH, 2020. - 310 b. - Adabiyot.: b. 274. ISBN978-9943-6793-7-5:-Текст:непосредственный. УДК <u>658.56+006.91(075)</u></p> <p>2. P. R. Ismatullayev Sifat menejmenti tizimi va uni sertifikatlashtirish : darslik / [et al.]. - T. : Sano-standart, 2014. - 336 b. - Adabiyotlar: 329 b. - 5 эқ.. - ISBN 978-9943-4366-2-6 : 22100 p. - Текст : непосредственный. УДК <u>338.24:65(075)</u></p> <p>3. G'. Hojiahmedov va boshq. Sifat menejmenti : darslik / - T. : Cho'lpon.</p>

	<p>2012. - 228 b. - (O'zb. Resp. oliy va o'rta maxsus ta'lim vazirligi). - Adabiyotlar: 204 b. - 5 экз. - ISBN 978-9943-05-512-4:15360 p. - Текст : непосредственный. УДК <u>338.24 (075)</u></p> <p style="text-align: center;">Qo'shimcha adabiyotlar</p> <p>1. Dahlgaad, J., J , Kristensem, K., and Kanji, G., K., 2007. Fundamentals of Total Quality Management. process analysis improvement. UK: Taylor & Francis e-library</p> <p>2. Oakland J., S. 2003. Total Quality Management text with cases. 3rd edition. Burlington: Butterworth-Heinemann.</p> <p style="text-align: center;">Axborot manbalari</p> <p>1. https://utdirect.utexas.edu/apps/student/coursedocs/nlogon/download/7881392/ (university of texas at austin-usa sillabusidan olingan)</p> <p>2. https://www-pub.iaea.org/MTCDD/publications/PDF/TCS-33_CD_web/HMTL/ ADV/ADV_S1.pdf</p> <p>3. https://my.uopeople.edu/pluginfile.php/57436/mod_book/chapter/121631/BUS5116.Knowles.QM.pdf</p> <p>4. https://www.iso.org/iso/pub100080.pdf</p>
7	<p>Mazkur o'quv dasturi universiteti Kengashi tomonidan 2025-yil <u>29.04</u> <u>8/9/750/751</u> dagi -sonli bayonnomasi bilan tasdiqlangan.</p>
8	<p>Fan/modul uchun ma'sullar:</p> <p>Ismoilova G.F - Muhammad al-Xorazmiy nomidagi Toshkent axborot texnologiyalari universiteti, "Menejment va marketing" kafedrasini mudiri, i.f.n., dos.</p> <p>Kurbanova M.L. - Muhammad al-Xorazmiy nomidagi Toshkent axborot texnologiyalari universiteti, "Menejment va marketing" kafedrasini v.b.dotsenti, PhD</p>
9	<p>Taqrizchilar:</p> <p>Qodirov A.M. TDIU huzuridagi "O'zbekiston Iqtisodiyotini rivojlantirishning Ilmiy asoslari va muammolari markazi" professori, i.f.d., professor Muhammad al-Xorazmiy nomidagi Toshkent axborot texnologiyalari universiteti, "AKT sohasida iqtisodiyot" kafedrasini v.b dotsenti, PhD</p> <p>Hasanova N.A.</p>

