



XALQARO STANDART TALABLARIGA MUVOFIK XIZMATLARNI SERTIFIKATLASHTIRISHNING USLUBIY ASOSLARINI ISHLAB CHIQUISH

Bahronova Shaxnoza Bahron qizi

Ilmiy tadqiqotchi

shakhnoza.8noza@gmail.com

<https://doi.org/10.5281/zenodo.10099860>

ARTICLE INFO

Qabul qilindi: 01-November 2023 yil

Ma'qullandi: 05- November 2023 yil

Nashr qilindi: 10-November 2023 yil

KEY WORDS

Sertifikatlash; Uslubiy asos;
Xalqaro standartlar; Xizmat sifati;
Muvofiqlik.

ABSTRACT

Ushbu maqola xalqaro standartlar talablariga muvofiq xizmatlarni sertifikatlashning mustahkam uslubiy asosini ishlab chiqishning muhim jarayonini o'rganadi. Global standartlarning ortib borayotgan ahamiyati xizmatlarning belgilangan mezonlarga mos kelishini ta'minlash uchun tizimli yondashuvni talab qiladi. Tadqiqot turli sohalarda xizmat ko'rsatish sifati va ishonchiligidini oshirishga hissa qo'shish maqsadida bunday metodologiyalarni ishlab chiqish bilan bog'liq asosiy komponentlar va muammolarni o'rganadi. Sertifikatlash jarayonlarining nozik tomonlarini ko'rib chiqish orqali ushbu tadqiqot xalqaro standartlarga erishish va ularga rioya qilishga intilayotgan tashkilotlar uchun qimmatli tushunchalarni taqdim etishga qaratilgan.

Globalashuv va o'zaro bog'liqlik kuchayib borayotgan bir davrda global miqyosda xizmatlarni taklif etuvchi tashkilotlar uchun xalqaro standartlarga rioya qilish eng muhim vazifaga aylandi. Xizmatlarni ushbu standartlarga muvofiq sertifikatlash tashkilotning sifat, ishonchilik va mijozlar ehtiyojini qondirishga sodiqligidan dalolat beradi. Shu bilan birga, xizmatlarni sertifikatlashning mustahkam uslubiy asoslarini ishlab chiqish ko'p qirrali vazifa bo'lib, turli sanoat talablari, tartibga soluvchi landshaftlar va mijozlarning o'zgaruvchan kutishlarini hisobga oladi.

Ushbu maqola xizmatlarni xalqaro standartlarga muvofiq sertifikatlashning uslubiy asoslarini yaratishning nozik tomonlarini o'rganishga qaratilgan. Tashkilotlar o'z qamrovini kengaytirishga va jahon bozorida raqobatbardosh ustunlikka ega bo'lishga intilayotganda, sertifikatlashtirishga tizimli yondashish ajralmas holga keladi. Bu yerda taqdim etilgan tadqiqot asosiy tamoyillar va ilg'or tajribalarni sintez qilib, xalqaro standartlarga moslashtirilgan metodologiyalarni ishlab chiqishga ta'sir etuvchi omillarni har tomonlama ko'rib chiqish imkonini beradi.

Sertifikatlash mijozlar, manfaatdor tomonlar va tartibga soluvchi organlarni tashkilot xizmatlari muayyan standartlarga javob berishi yoki ulardan oshib ketishiga ishonch hosil qiluvchi sifat va muvofiqlikning o'ziga xos

belgisi bo`lib xizmat qiladi. Iste`molchilar tobora ko`proq idrok etayotgan va global bozorlar yuqori darajadagi shaffoflikni talab qiladigan davrda sertifikatlash farqlash va bozorga kirish uchun kuchli vositaga aylanadi. Bundan tashqari, u xizmatlar ko`rsatish bilan bog`liq xavflarni aniqlash, boshqarish va kamaytirish uchun tashkilotlar uchun tuzilgan metodologiyani taqdim etadi. Har qanday sertifikatlash jarayonining asosi xalqaro standart talablaridir. Ko`pincha global organlar yoki sanoat konsorsiumlari tomonidan ishlab chiqilgan ushbu standartlar geografik chegaralardan oshib ketadigan mezon bo`lib xizmat qiladi. Mashhur standartlar organlariga Xalqaro standartlashtirish tashkiloti (ISO) va turli sohalarga oid tashkilotlar kiradi. Standartlarning xilma-xilligi sog`liqni saqlash va ta`limdan tortib, axborot texnologiyalarigacha bo`lgan xizmatlarning xilma-xilligini aks ettiradi. Sertifikatlashning uslubiy asoslarini ishlab chiqish ushbu standartlarni chuqur tushunishni talab qiladi.¹ Bu taklif etilayotgan xizmatlarning o`ziga xos xususiyatiga bo`lgan talablarini sharhlash va kontekstualashtirishni o`z ichiga oladi. Misol uchun, ISO 9001 har qanday xizmat uchun qo`llaniladigan sifat menejmentining umumiy tamoyillarini belgilaydi, ISO 27001 esa axborot xavfsizligini boshqarishga qaratilgan bo`lib, ayniqsa nozik ma`lumotlar bilan ishlaydigan xizmat ko`rsatuvchi provayderlar uchun juda muhimdir.

Xizmatlarni sertifikatlashning mustahkam uslubiy asoslarini yaratish yo`li qiyinchiliklarga to`la. Bunday qiyinchiliklardan biri standartlarning dinamik tabiatidir. Standartlar rivojlanayotgan texnologiyalar, o`zgaruvchan mijozlar talablari va yangi tartibga solish landshaftlarini hal qilish uchun rivojlanadi. Tashkilotlar epchillik va moslashishga bo`lgan ehtiyojni yaratib, dolzarb bo`lib qolish uchun o`z metodologiyalarini doimiy ravishda yangilashlari kerak. Yana bir qiyinchilik turli sohalarda uyg`unlashgan yondashuv zaruratidadir. Muayyan tamoyillar universal tarzda qo`llanilishi mumkin bo`lsa-da, amalga oshirishning o`ziga xos xususiyatlari sezilarli darajada farq qilishi mumkin. Shunday qilib, metodologiya sertifikatlash jarayonining yaxlitligini saqlagan holda ushbu xilma-xillikka mos keladigan darajada moslashuvchan bo`lishi kerak. Bundan tashqari, manfaatdor tomonlar, jumladan, ichki guruhlar, tashqi sertifikatlash organlari va nazorat qiluvchi organlar o`rtasida konsensusga erishish juda qiyin vazifadir. Sertifikatlash metodologiyasini muvaffaqiyatli ishlab chiqish va amalga oshirish uchun bu turli xil manfaatlar va istiqbollarni moslashtirish juda muhimdir.²

Muvaffaqiyatli tashkilotlar ko`pincha sertifikatlash metodologiyasini ishlab chiqishda umumiy ilg`or tajribalarni baham ko`radilar. Bunday amaliyotlardan biri bu jarayonning boshida xavfni har tomonlama baholashdir. Mumkin bo`lgan to`siqlar va muammolarni tushunish tashkilotlarga ularni o`z metodologiyalarida faol ravishda hal qilish imkonini beradi, sertifikatlash jarayonining mustahkamligi va samaradorligini oshiradi. Hamkorlik va bilim almashish ham muhim ahamiyatga ega. Sohadagi tengdoshlar, tartibga soluvchi organlar va sertifikatlashtirish bo`yicha ekspertlar bilan hamkorlik qiladigan tashkilotlar o`zlarining metodologiyasini ishlab chiqishda ma`lumot beradigan qimmatli tushuncha va istiqbollarga ega bo`ladilar. Ushbu hamkorlikdagi yondashuv sanoat standartlarini oshirish bo`yicha

¹ Маркова, Елена Владимировна, Аль-Дарабсе Амер Мохаммад Фархан, and Ольга Федоровна Соколова. "Проблемы сертификации персонала предприятий авиационно-космического комплекса и организаций самарской области в условиях рынка." *Известия Самарского научного центра Российской академии наук* 20, no. 4-3 (2018): 504-508.

² Басовский, Леонид Ефимович, and Виктор Борисович Протасьев. "Управление качеством." М.: ИНФРА-М 2002 (2001).

jamoaviy majburiyatni kuchaytiradi va sertifikatlash jarayoni dolzarb va samarali bo'lishini ta'minlaydi. Bundan tashqari, texnologiya integratsiyasi tobora eng yaxshi amaliyotga aylanib bormoqda. Ma'lumotlarni yig'ish, tahlil qilish va hisobot berish uchun raqamli vositalardan foydalanish sertifikatlashtirish jarayonini soddalashtiradi, inson xatolarini kamaytiradi va shaffoflikni oshiradi. Sertifikatlash ma'lumotlarining yaxlitligi va xavfsizligini ta'minlashda blokcheyn kabi texnologiyalar ham rol o'ynashi mumkin.

Xalqaro standartlar talablariga muvofiq xizmatlarni sertifikatlashning uslubiy asoslarini ishlab chiqish bir necha asosiy bosqichlarni o'z ichiga oladi:

1. **Xalqaro standartlar bilan tanishish:** Birinchi qadam sertifikatlanayotgan maxsus xizmatga tegishli xalqaro standart talablarini to'liq tushunishdir. Bu sifat menejmenti tizimlari uchun ISO 9001 yoki axborot xavfsizligini boshqarish tizimlari uchun ISO 27001 kabi amaldagi standartlarni o'rganishni o'z ichiga oladi.

2. **Bo'shliqlarni tahlil qilish:** Xalqaro standartlar talablarini tushungandan so'ng, tashkilotning mavjud amaliyotlari va jarayonlarini standart talablarga nisbatan aniqlash uchun keng qamrovli bo'shliq tahlilini o'tkazish kerak. Ushbu tahlil sertifikatlash mezonlarini qondirish uchun yaxshilanish yoki o'zgartirishlar zarur bo'lgan sohalarni aniqlashga yordam beradi.

3. **Metodologiyani ishlab chiqish:** Bo'shliqlarni tahlil qilish natijalariga asoslanib, sertifikatlash jarayoniga rahbarlik qilish uchun maxsus metodologiya ishlab chiqilishi kerak. Ushbu metodologiya standart talablarni amalga oshirish va sertifikatlashtirishga erishish uchun batafsil ko'rsatmalar va tartiblarni o'z ichiga olishi kerak. Shuningdek, unda sertifikatlashtirish jarayonida ishtirok etuvchi turli manfaatdor tomonlarning roli va mas'uliyati belgilanishi kerak.

4. **Hujjatlarni ishlab chiqish:** metodologiya turli xil amalga oshirish vositalarini ishlab chiqish va hujjatlashtirishni o'z ichiga olishi kerak, masalan, shablonlar, nazorat ro'yxatlari va shakllar. Ushbu vositalar tashkilotlarga xalqaro standart talablariga muvofiqligini ko'rsatish uchun zarur hujjatlar, yozuvlar va dalillarni yaratish va saqlashga yordam beradi.³

5. **O'qitish va xabardorlik:** sertifikatlashtirishning muvaffaqiyati tashkilot xodimlarining malakasi va xabardorligiga bog'liq. Shunga ko'ra, xodimlarning standart talablarni va ularni amalga oshirishdagi rollarini tushunishlarini ta'minlash uchun o'quv dasturlarini ishlab chiqish kerak. Ushbu trening hujjatlar, ichki audit va doimiy takomillashtirish jarayoni kabi mavzularni qamrab olishi kerak.

6. **Amalga oshirishni qo'llab-quvvatlash:** Tashkilotlar metodologiyani joriy qilishni boshlaganlarida, ular qiyinchiliklarga duch kelishi yoki yordam talab qilishi mumkin. Metodologiya bo'yicha yo'l-yo'riq, maslahat va tushuntirish berish uchun qo'llab-quvvatlash tizimini ishlab chiqish juda muhimdir. Ushbu qo'llab-quvvatlash tizimi muntazam uchrashuvlar, seminarlar yoki soha mutaxassislari bilan maslahatlashuvlarni o'z ichiga olishi mumkin.

7. **Ichki audit va tuzatish tadbirlari:** Tashkilotning standart talablariga rioya qilishini baholash uchun muntazam ravishda ichki auditlar o'tkazilishi kerak. Ushbu auditlar davomida aniqlangan har qanday nomuvofiqliklar ildiz sabablarini tahlil qilish va oldini olish choralarini ko'rishni o'z ichiga olgan tizimli tuzatuvchi harakatlar jarayoni orqali hal qilinishi kerak.

³ Uktamova, N. (2021). THEORETICAL ISSUES TO INCREASE THE EFFICIENCY OF EMISSION OPERATIONS OF COMMERCIAL BANKS. *International Finance and Accounting*, 2021(4), 14.

8. **Sertifikatlash organini tanlash:** Tashkilot metodologiyani muvaffaqiyatli amalga oshirgandan va xalqaro standart talablariga muvofiqligini ko'rsatgandan so'ng, mustaqil baholash o'tkazish uchun sertifikatlashtirish organini tanlashi mumkin. Sertifikatlash organi akkreditatsiyadan o'tgan va muayyan xizmat ko'rsatish sohasida tajribaga ega bo'lishi kerak.

9. **Sertifikatlash auditori:** Sertifikatlash auditori 1-bosqich auditorini o'z ichiga oladi, ya'ni hujjatlarni tekshirish va dastlabki baholash va 2-bosqich auditori, ya'ni tashkilot jarayonlari va amaliyotlarini joyida baholash. Sertifikatlashtirish organi tashkilotning sertifikatlashtirish talablariga javob berishini aniqlaydi.

10. **Doimiy takomillashtirish:** Sertifikatlash bir martalik yutuq emas, balki jarayonlar, tizimlar va xizmatlarni doimiy ravishda takomillashtirishni talab qiladi. Sertifikatlashdan so'ng, tashkilotlar ish faoliyatini monitoring qilish, muntazam boshqaruv tekshiruvlarini o'tkazish va doimiy takomillashtirish bo'yicha chora-tadbirlarni amalga oshirish mexanizmlarini yaratishi kerak.

Xulosa qilib aytganda, xizmatlarni xalqaro standart talablari bo'yicha sertifikatlashtirishning uslubiy asoslarini ishlab chiqish ko'p qirrali va dinamik jarayondir. Bu strategik yondashuvni, doimiy moslashishni va manfaatdor tomonlar o'rtasida hamkorlikni talab qiladi. Kuchli metodologiyani yaratishga sarmoya kiritadigan tashkilotlar nafaqat muvofiqlikni ta'minlabgina qolmay, balki global bozorda raqobatbardosh ustunlikka ega bo'lib, mijozlar va manfaatdor tomonlar o'rtasida ishonchni mustahkamlaydi. Xalqaro standartlar rivojlanishda davom etar ekan, tashkilotlar uchun sertifikatlashtirish metodologiyalarini ishlab chiqish va takomillashtirish zarurati turli sohalarda xizmatlar ko'rsatishda mukammallikning asosi bo'lib qolmoqda.

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. Маркова, Елена Владимировна, Аль-Дарабсе Амер Мохаммад Фархан, and Ольга Федоровна Соколова. "Проблемы сертификации персонала предприятий авиационно-космического комплекса и организаций самарской области в условиях рынка." Известия Самарского научного центра Российской академии наук 20, no. 4-3 (2018): 504-508.
2. Басовский, Леонид Ефимович, and Виктор Борисович Протасьев. "Управление качеством." М.: ИНФРА-М 2002 (2001).
3. Uktamova, N. (2021). THEORETICAL ISSUES TO INCREASE THE EFFICIENCY OF EMISSION OPERATIONS OF COMMERCIAL BANKS. International Finance and Accounting, 2021(4), 14.