

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ
ОЛИЙ ВА ЎРТА МАХСУС ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ
САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ**

Қўлёзма ҳуқуқида

РАХМОНОВ ЖАМШИД

**“Овқатланиш сервисида хизматлар сифати ва
хавфсизлигини таъминлашни такомиллаштириш
(Самарқанд шаҳар “Муроджон” МЧЖ корхонаси
мисолида)”**

5A610101-Хизматлар соҳаси (ресторан иши)

Магистр

даражасини олиш учун ёзилган
диссертация

Илмий раҳбар:

т.ф.н., доцент Файзиев Ж.С.

САМАРҚАНД - 2016

ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ
ОЛИЙ ВА ЎРТА МАХСУС ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ

САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ

Факультет: "Магистратура" бўлими

Магистратура талабаси: Рахмонов Жамшид

Кафедра: "Хизмат кўрсатиш, сервис ва уни ташкил этиш"

Илмий раҳбар: т.ф.н., доцент Файзиев Ж.С.

Уқув йили: 2015-2016 ўқув йили

Мутахассислиги: 5А610101- Хизматлар соҳаси (ресторан иши)

МАГИСТРЛИК ДИССЕРТАЦИЯСИ АННОТАЦИЯСИ

Мавзунинг долзарблиги. Товар ва хизматлар истеъмолини глобаллашуви шароитида хизматларни халқаро сифат стандартлари талабига мослаштириш катта аҳамиятга эга. Бу мақсадларга эришишда хизмат ва махсулотлар сифатини сифат кўрсаткичлари асосида назорат қилиш ва баҳолаш долзарб ҳисобланади. Айниқса, хизмат кўрсатиш корхоналарида хизматлар сифати ва хавфсизлигини сифат кўрсаткичларни замонавий усуллар ёрдамида аниқлаш ва сифатни "сифат халқаси" схемаси асосида таъминлаш йўналишидаги илмий-тадқиқот ишлари катта илмий-амалий аҳамиятга эга.

Тадқиқот мақсади ва вазифаси. Берилган магистрлик диссертацияси топшириғига асосан ва юқорида кайд этилганларни ҳисобга олиб «Муроджонсут» МЧЖ да хизматлар сифати ва хавфсизлигини таъминлашни такомиллаштириш **мақсад** қилиб қўйилди. Хизматлар сифати ва хавфсизлигини таъминлаш мақсадида хом ашёни физик-кимёвий кўрсаткичларини, бактериологик кўрсаткичларини тадқиқот этишни, технокимёвий назорат ва органолептик баҳолаш таҳлилхонасига қўйиладиган талабларни шакллантиришни, физик-кимёвий, органолептик ва микробиологик кўрсаткичлари бўйича тайёр махсулотларга бўлган стандарт талабларни таҳлил этишни, махсулот ишлаб чиқариш технокимёвий ва микробиологик назоратини ташкил этиш бўйича тавсиялар шакллантиришни, махсулотларга берилган мувофиқлаштириш ва гигиеник сертификатларни таҳлил этишни, хизматларни бошқа сифат кўрсаткичларини таъминлаш бўйича тавсиялар шакллантиришни вазифа қилиб қўйдик.

Тадқиқот объекти сифатида Самарқанд шаҳрида фаолият олиб бораётган «Муроджонсут» МЧЖ танланди.

Тадқиқот предмети хизматлар сифати ва хавфсизлигини таъминлаш билан боғлиқ хом ашё, технологик жараён ва тайёр махсулот ҳисобланади.

Тадқиқот услубияти ва услублари. Магистрлик диссертацияси доирасидаги тадқиқотлар давомида овқатланиш маҳсулотларини тадқиқот этишининг бир қатор замонавий стандарт усулларида фойдаланилди.

Тадқиқот натижаларининг илмий жihatдан янгилик даражаси. Хом ашё, технологик жараён, тайёр маҳсулот сифат кўрсаткичларини технокимёвий ва бактериологик назорат схемалари асосида замонавий усуллар ёрдамида аниқлаш орқали хизматлар сифати ва хавфсизлиги таъминланади.

Тадқиқот натижаларининг амалий аҳамияти ва тадбиқи. Тадқиқотнинг амалий аҳамияти Республикамизда, хусусан Самарканд шаҳрида сут маҳсулотларини тайёрлаш хизматларида сут хом ашёсини комплекс қайта ишлашда, олий ўқув юртларида, касб-хунар коллежларида ўқув жараёнида фойдаланишлари мумкин.

Иш тузилиши ва таркиби. Диссертация иши кириш, тўрта боб, хулоса ва фойдаланилган адабиётлар руйхатида иборат.

Бажарилган ишнинг асосий натижалари. Тадқиқот натижасида олинган хулосалар ва илмий натижалар илмий-амалий анжуманларда маъруза килинган ва таклифлар олимлар томонидан ижобий баҳоланиб, анжуманларнинг илмий тавсияларида ўз аксини топган.

Хулоса ва таклифларнинг қисқача умумлаштирилган ифодаси.

Айнан сифат кўрсаткичлари асосида сифатни назорат қилиш ва баҳолаш амалга оширилишидан келиб чиққан ҳолда, сифат кўрсаткичларининг номенклатураси таҳлил қилинди.

Маҳсулот сифат кўрсаткичларини аниқлаш усуллари, озик – овқат маҳсулотлари сифатини баҳолашда сифат кўрсаткичларни фойдаланилишини ўзига хос хусусиятлари таҳлил этилди.

Озик-овқат маҳсулотлари истеъмол қилинганида одам соғлиги учун энг юқори хавф, асосан, маҳсулот таркибида зарарли кимёвий бирикмалар борлиги ва уни касаллик туғдирувчи микроорганизмлар билан зарарланганлиги билан боғлиқ бўлиши аниқланди.

Хизматларни такомиллаштиришда хизматлар сифатини жуда аҳамиятли эканлиги ва уни техник, функционал ва ижтимоий сифат каби кўрсаткичлар билан белгиланиши аниқланди.

Ишда 6 та фермер хўжаликлари сутлари комплекс физик-кимёвий, органолептик, технологик ва бактериологик кўрсаткичлари бўйича тадқиқот этилди.

Физик-кимёвий (харорати, кислоталиги, тозалик синфи, ёғлиги, оқсил миқдори, зичлиги, соматик хужайралар миқдори) ва органолептик кўрсаткичлари бўйича текширилаётган 2, 3, 4 сут намуналарини стандартга кўра олий ва биринчи навли сутга тегишли эканлиги ва пишлоқсозликга яроқли эканлиги кўрсатилди.

Сут намуналарини бактериологик тадқиқот этиш натижалари асосида 3, 4, 6 сут намуналарини пишлоқсозликга яроғлилиги, 1, 2, 5 сут намуналарини пишлоқ ишлаб чиқаришга яроқсизлиги кўрсатилди.

«Муроджонсут» МЧЖда ишлаб чиқарилаётган махсулотлар (хизматлар) сифатига бўлган стандарт талаблари тахлил этилди.

Корхонада сифат ва хавфсизликни таъминлашни асоси ҳисобланмиш хизматлар технокимёвий ва микробиологик назоратини ташкил этиш схемалари ишлаб чиқилди.

Корхонада сифат ва хавфсизликни таъминлаш бўйича бошқа сифат кўрсаткичлар схемаси ишлаб чиқилди.

«Муроджонсут» МЧЖ да меҳнатни муҳофаза қилиш ва техника хавфсизлиги, шунингдек ёнғин хавфсизлигини ташкил этиш ва уларни такомиллаштириш чоралари кўриб чиқилди.

Илмий раҳбар

т.ф.н., доцент Файзиев Ж.С.

Магистратура талабаси

Рахмонов Жамшид

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ОЛИЙ ВА ЎРТА МАХСУС
ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ**

САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ

«Хизматлар кўрсатиш, сервис ва уни ташкил этиш» кафедраси

«Тасдиқлайман»

“ Хизматлар кўрсатиш, сервис ва
уни ташкил этиш ”

кафедраси мудири, доцент

_____ Ж.С. Файзиев

Диссертация иш бўйича «Магистратура» бўлимининг

«Хизматлар соҳаси (ресторан иши» мутахассислиги магистранти

Рахмонов Жамшид Яшиновичга

ТОПШИРИҚ

1 Диссертация ишнинг мавзуси: “Овқатланиш сервисида хизматлар сифати ва хавфсизлигини таъминлашни такомиллаштириш (Самарқанд шаҳар “Муроджон” МЧЖ корхонаси мисолида)”

2. Институт ректорининг буйруғи билан Диссертация иш мавзуси

тасдиқланган 24 декабр 2014 йил, 133 “Т”

(сана, буйруқ рақами)

3. Диссертация иш бўйича бирламчи маълумотлар:

1. 2012 йил 10 майдаги 2012-2016 йилларда “Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш дастури тўғрисида” ги Ўзбекистон Республикаси Президентининг ПҚ-1754-сонли Қарори.

2. “Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикасининг қонуни. 1996 йил 26 апрел, 221-І.

3. “Ёнғин хавфсизлиги тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикасининг қонуни. 2009 йил 30 сентябр, УРК-226.

4. “Меҳнатни муҳофаза қилиш тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикасининг қонуни. 1993 йил 6 май, 839-ХІІ.

5. Файзиев Ж.С. Сервис тизими фаолияти асослари. Маърузалар матни. Сам ИСИ. Самарқанд, 2009. -126 б.
6. Шевелёва Г.И. Контроль качества продукции: Учебный комплекс. – Кемеровский технологический институт пищевой промышленности. – Кемерово, 2004. - 140с.
7. Шевчук, Денис Александрович. Управление качеством : [учебник] / Д.А. Шевчук.- М. : ГроссМедиа, РОСБУХ, 2008. - 216 с.
8. Ж.С. Файзиев, Ж.М. Қурбонов. Озиқ – овқат маҳсулотлари тадқиқотининг физик-кимёвий услублари. Ўқув қўлланма. “Илм-зиё”, Тошкент, 2009. -240 б.

МУНДАРИЖА

	Кириш.....	8
I-БОБ	Сифат ва хавфсизликни таъминлаш.....	14
1.1.	Сифат кўрсаткичлари истеъмолчилик қийматларини баҳолашнинг асосий мезони сифатида.....	14
1.2.	Махсулот сифатини назорат қилиш усуллари.....	41
1.3.	Махсулот сифатини бошқариш механизми	46
1.4.	Аналитик шарҳни асосий хулосалари ва тадқиқот йўналишини асослаш.....	57
II-БОБ	Сифат ва хавфсизликни таъминлашни ташкил этиш схемаси, ўрганиладиган объектлар ва тадқиқотлар усуллари	61
2.1.	Сифат ва хавфсизликни таъминлаш схемаси.....	61
2.2.	Сифат ва хавфсизликни назорат қилиш усуллари.....	64
III-БОБ	Сифат ва хавфсизликни таъминлашни такомиллаштириш.....	66
3.1.	Хом ашё сифат ва хавфсизлигини таъминлаш.....	66
3.1.1.	Сутни физик-кимёвий кўрсаткичларини тадқиқот этиш	66
3.1.2.	Сутни бактериологик кўрсаткичларини тадқиқот этиш	68
3.2.	Тайёр махсулотлар сифат ва хавфсизлигини таъминлаш.....	72
3.3.	Хизматларни бошқа сифат кўрсаткичларини таъминлаш.....	92
IV-БОБ.	Ҳаёт фаолияти хавфсизлиги.....	97
4.1.	Меҳнат хавфсизлиги.....	97
4.2.	Ёнғин хавфсизлиги.....	101
	Хулоса ва таклифлар.....	106
	Фойдаланилган адабиётлар рўйхати.....	108

Кириш

Хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини жадал ривожлантириш иқтисодиётимизни таркибий ўзгартириш ва диверсификация қилишни чуқурлаштириш, бандликни таъминлаш, одамларимизнинг даромади ва ҳаёт сифатини оширишнинг муҳим омил ва йўналишларидан бири ҳисобланади. “2015 йилда ялпи ички маҳсулот ўсишининг ярмидан кўпи хизмат кўрсатиш соҳаси ҳиссасига тўғри келгани бу тармоқнинг иқтисодиётимиздаги ўрни ва таъсири нақадар катта эканини кўрсатади. Бугунги кунда хизмат кўрсатиш соҳасининг ялпи ички маҳсулотдаги улуши 2010 йилдаги 49 фоиздан 54,5 фоизга етди. Жами банд аҳолининг ярмидан кўпи ушбу соҳада меҳнат қилмоқда.

Банк, суғурта, лизинг, консалтинг ва бошқа турдаги бозор хизматлари барқарор суръатлар билан ривожланмоқда. Қишлоқ жойларда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини янада жадал ривожлантириш дастури доирасида сўнгги уч йилда 22 минг 800 дан ортиқ лойиҳа амалга оширилди, кўрсатилаётган хизматлар ҳажми 1,6 баробар, қишлоқда бир кишига тўғри келадиган хизматлар ҳажми 1,5 баробар ошди.”¹

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2012 йил 10 майдаги “2012-2016 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш дастури тўғрисида” ги ПҚ-1754-сонли қарорида 2016 йилгача мамлакатимизнинг ялпи ички маҳсулотида хизмат кўрсатиш соҳасининг улушини 55 фоизгача оширилиши назарда тутилган.

2016 йил 26 февралда Ўзбекистон Республикаси Вазирлар маҳкамасининг “Хизмат соҳасини 2016-2020 йилларга мўлжалланган ривожлантириш дастури тўғрисида” ги 55-сонли қарори қабул қилинди.

Қарорда хизмат соҳаси корхоналари фаолиятини мутаносиб ривожлантириш ва диверсификациялаш мақсадида, тақдим этилаётган

хизматлар рақобатбардошлиги ва сифатини таъминлаш мақсадида вазирлар маҳкамаси томонидан белгиланган қатор чора-тадбирлар ўз аксини топган.

Қарор доирасида 2016-2020 йилларда Ўзбекистон Республикасида хизматлар соҳасини ривожлантиришни устивор йўналишлари ва вазифалари сифатида қуйидагилар эътироф этилган:

- хизмат соҳасини ривожлантириш ҳисобида ялпи ички маҳсулотни кўрайтириш;

- 2020 йилда қишлоқ жойларида хизматларни 1,8 маротаба ошириш;

- муҳандислик-коммуникация, йўл-транспорт инфратузилмаларини ривожлантириш, информация — коммуникация технологияларини тадбиқ этиш ҳисобида хизмат соҳасини жадал ривожлантириш, структуравий ўзгартиришлар учун шароит яратиш;

- рақобат муҳитини шакллантириш, кичик ва хусусий тадбиркорлик субъекларини ривожлантиришга кўмаклашиш;

- турли инновацион хизматларни, янги алоқа воситаларини кенгайтириш;

- қишлоқ аҳолисини телекоммуникация тармоқларига эришиш техник имкониятларини таъминлаш, 2020 йилда алоқа ва ахборотлаштириш хизматлари улушини Республика иқтисодиётида 2,5 % гача етказиш;

- янги электрон, тўлов технологияларини тадбиқ этиш орқали молиявий хизматларни ривожлантириш;

- соғлиқни сақлаш соҳасида юқори технологик хизматларни ривожлантириш.

Ушбу қарор билан хизмат соҳасини Ўзбекистон Республикасида 2016-2020 йилларда ривожлантириш дастури маъқулландики, у 2016-2020

йилларда Ўзбекистон Республикасида хизмат соҳасини ривожлантиришни мақсадли параметрларини, хизмат соҳасини қишлоқ жойларида ривожлантириш мақсадли параметрларини, хизмат соҳасини ривожлантиришни комплекс тадбирларини, шунингдек тижорат банклари томонидан хизмат соҳасини ривожлантириш учун ажратиладиган кредитларни прогноз ҳажмларини қамрайди.

Қарорда хизмат соҳасини 2016-2020 йилларда ривожлантиришни ҳудудий дастурларини шаҳарлар, туманлар, кесимида ишлаб чиқиш ҳам назарда тутилган.

Қарорда Ўзбекистон Республикасида 2020 йилда 2015 йилга нисбатан жами хизматлар ҳажмини 1,8 маротаба, жумладан яшаш ва овқатланиш хизматлари ҳажмини 1,8 маротаба ва савдо хизматлари ҳажмини 1,6 маротаба ошириш назарда тутилган.

Қарор доирасида 2020 йилда Республика регионларида қўшимча равишда 193 та янги пархез ошхоналарни яратиш, 200 та умумий овқатланиш ташкилотларида таомларни буюртма асосида етказиб бериш хизматлари ташкил этилади.

Шунингдек, қарорда Республика миқёсида 2020 йилда 2015 йилга нисбатан хизмат соҳасини ривожлантириш учун тижорат банклари томонидан ажратиладиган кредит ҳажмларини 1,6 маротаба кўпайтириш назарда тутилган.

Мавзунинг долзарблиги: товар ва хизматлар истеъмолини глобаллашуви шароитида хизматларни халқаро сифат стандартлари талабига мослаштириш катта аҳамиятга эга. Бу мақсадларга эришишда хизмат ва маҳсулотлар сифатини сифат кўрсаткичлари асосида назорат қилиш ва баҳолаш долзарб ҳисобланади. Айниқса, хизмат кўрсатиш корхоналарида хизматлар сифати ва хавфсизлигини сифат кўрсаткичларни замонавий

узуллар ёрдамида аниқлаш ва сифатни “сифат халқаси” схемаси асосида таъминлаш йўналишидаги илмий-тадқиқот ишлари катта илмий-амалий аҳамиятга эга.

Шулардан келиб чиққан ҳолда, магистрлик диссертацияси овқатланиш сервисида хизматлар сифати ва хавфсизлигини таъминлашни такомиллаштиришга қаратилган.

Муаммонинг ўрганилганлик даражаси: Товар ва хизматлар истеъмолини глобаллашуви сервис ташкилотларидан хизматларни халқаро сифат стандартлари талабига мослаштиришни талаб қилади.

Овқатланиш корхоналарида хизматлар сифати ва хавфсизлиги муаммолари билан Г.И. Шевелёва, Д.А. Шевчук, А.Г. Храмцов, А.М. Шалыгина, Г.Н. Крусъ, Л.И. Степанова, К.Кайрюкштене, Т.М.Коновалова, С.П. Медведев, Р.Н. Романаускас, С.К. Урбене, Г.Г. Шилер, Т.В. Шиловская, Л.П. Юдин ва бошқа тадқиқотчилар шуғулланишган. Аммо, овқатланиш корхоналарида тақдим этилаётган хизматлар сифати ва хавфсизлигини кенг кўламли сифат кўрсаткичлари нуқтаи назаридан таҳлил этишга қаратилган маълумотлар адабиётларда етарлича ёритилмаган.

Тадқиқотнинг мақсад ва вазифалари: “Овқатланиш сервисида хизматлар сифати ва хавфсизлигини таъминлашни такомиллаштириш (Самарқанд шаҳар “Муроджон” МЧЖ корхонаси мисолида)” мавзуидаги магистрлик диссертациясининг мақсади хизматлар сифат кўрсаткичлари, сифатни назорат қилиш усуллари ва бошқариш механизми жараёнларини таҳлил этиш орқали овқатланиш сервисида хизматлар сифати ва хавфсизлигини таъминлашни такомиллаштириш ҳисобланди.

Диссертация мақсадидан келиб чиққан ҳолда қуйидаги вазифалар қўйилган:

-хизматлар сифат кўрсаткичлари номенклатурасини ва сифатни бошқариш механизми жараёнларини таҳлил этиш;

-махсулот сифатини назорат қилиш усуллари бўйича адабиётлар тахлилини ўтказиш;

-диссертация мақсади ва қўйилган вазифаларидан келиб чиқган ҳолда тадқиқот қилиш объекти ва усуллари аниқлаш;

-ҳом ашё сифати ва хавфсизлигини таъминлаш бўйича тадқиқотлар ўтказиш;

-махсулот ишлаб чиқариш технологик жараёни сифати ва хавфсизлигини таъминлаш;

-тайёр махсулотлар сифат ва хавфсизлигини таъминлаш;

-бошқа сифат кўрсаткичларни таъминлаш бўйича тавсиялар шакллантириш;

Илмий янгилиги: Махсулот сифат кўрсаткичларини аниқлаш усуллари, озиқ – овқат махсулотлари сифатини баҳолашда сифат кўрсаткичларни фойдаланилишини ўзига хос хусусиятлари кўрсатилди. Озиқ-овқат махсулотлари истеъмол қилинганида одам соғлиги учун энг юқори хавф, асосан, махсулот таркибида зарарли кимёвий бирикмалар борлиги ва уни касаллик туғдирувчи микроорганизмлар билан зарарланганлиги билан боғлиқ бўлиши аниқланди. Ишда 6 та фермер хўжаликлари сутлари комплекс физик-кимёвий, органолептик, технологик ва бактериологик кўрсаткичлари бўйича тадқиқот этилиб, намуналарни стандартга кўра олий ва биринчи навли сутга тегишли эканлиги ва пишлоқсозликга яроқли эканлиги кўрсатилди.

Тадқиқот объекти: Самарқанд шаҳридаги “Муроджонсут” МЧЖ ҳисобланади.

Тадқиқотнинг предмети: замонавий овқатланиш махсулотларини тайёрлаш хизматларини амалиётга жорий этилиши билан боғлиқ хизмат ишлаб чиқиш жараёнлари ҳисобланади.

Тадқиқот усуллари: магистрлик диссертацияси доирасидаги тадқиқотлар давомида овқатланиш маҳсулотларини тадқиқот этишининг бир қатор замонавий стандарт усулларида фойдаланилди.

Магистрлик диссертацияси таркиби: кириш, 4 та боб яъни биринчи бобда сифат ва хавфсизликни таъминлаш жараёнлари тахлили ёритилган, 2 бобда сифат ва хавфсизликни таъминлаш жараёнлари тахлилидан келиб чиққан ҳолда сифат ва хавфсизликни таъминлашни ташкил этиш схемаси, ўрганиладиган объектлар ва тадқиқотлар усуллари ишлаб чиқилган, 3 бобда Самарқанд шаҳридаги “Муроджонсут” МЧЖ мисолида Сифат ва хавфсизликни таъминлашни такомиллаштиришга қаратилган тадқиқотлар натижалари келтирилган ва 4 бобда “Муроджонсут” МЧЖ да персонал ҳаёт фаолияти ва хизматлар хавфсизлиги бўйича чора – тадбирлар ишлаб чиқилган. Магистрлик диссертациясини охирида хулоса ва тақлифлар шакллантирилган ва фойдаланилган адабиётлар рўйхати келтирилган. Ишнинг ҳажми 113 бетлардан иборат.

I-БОБ. Сифат ва хавфсизликни таъминлаш

1.1. Сифат кўрсаткичлари истемолчилик қийматларини баҳолашнинг асосий мезони сифатида

Истемолчининг хизматдан қониқиш даражаси хизмат сифатидан, бажарилишдан ва хизмат натижасидан боғлиқ бўлади.

Хизмат сифати - бу истемолчининг белгиланган ва кўзда тутилаётган эҳтиёжларини қондириш имкониятларини аниқловчи хизматларнинг тавсифлари йиғиндисидир.

Хизмат сифати кўпчилик ҳолатларда истемолчиларга хизмат кўрсатиш сифатига боғлиқ.

Хизмат кўрсатиш сифати - бу истемолчининг белгиланган ва кўзда тутилаётган эҳтиёжларининг қондирилишини таъминлайдиган жараён ва хизмат кўрсатиш шароитларининг тавсифлари йиғиндисидир.

Хизматлар истемолчига хизматнинг бажарувчиси ва истемолчиси ўртасида тузиладиган подряд шартномаси (моддий хизматлар учун) ва хизмат кўрсатиш шартномаси (ижтимоий - маданий хизматлар учун) асосида тақдим қилинади. Хизматлар сифатига шартнома шартларига риоя қилиш (бажарилган ишлар номенклатураси, муддатлар, ишлар сифатига талаблар) орқали баҳо бериш мумкин.

Барча тақдим этилаётган хизматлар норматив талабларга мос келиши лозим. Хизматлар бажарувчиси давлат стандартлари технологик регламентлар санитар ёнғинга қарши қоидалар ва бошқа норматив ҳужжатларда белгиланган хизматлар сифати уларнинг ҳаёт инсонлар соғлиғи, атроф - муҳит ва мулкка хатарсизлиги бўйича мажбурий талабларга риоя қилиши шарт.

Хизматлар сифати уларнинг истемол хусусиятлари орқали аниқланади ва товарлар сифатига қараганда қийин категория бўлиб ҳисобланади, чунки истемолчи нафақат хизмат натижасини ўзлаштиради, балки қатор ҳолатларда уни кўрсатиш иштирокчиси бўлиб ҳам ҳисобланади. Ундан ташқари,

кўпчилик товарлар бир андозада ва истемолнинг стандарт шароитларига мўлжалланган ҳисобланади, хизматлар эса истемолчининг шахсий ҳолатини инобатга олган ҳолда якка тартибда кўрсатилади.

Хизмат (хизмат кўрсатиш) хусусиятлари - бу хизматнинг (хизмат кўрсатишнинг) объектив хусусиятларидир. У уни кўрсатиш ва истемолида (хизмат кўрсатишни амалга оширишда) намоён бўлади.

Хизматлар ва хизматнинг кўрсаткичлари сифати, сифат кўрсаткичлари билан тавсифланади.

Хизмат (хизмат кўрсатиш) сифат кўрсаткичи – бу уларнинг сифатини ташкил этувчи хизматнинг (хизмат кўрсатишнинг) бир ёки бир неча хусусиятларининг сон тавсифи.

Хизматлар сифати кўрсаткичлари қуйидагиларда фойдаланилади:

-стандартлар ва техник регламентларда ўхшаш хизматлар гуруҳлари (турлари) хизматлар кўрсатиш жараёнлари, сервис корхоналари, ходимлари ва сифатни бошқариш бўйича сифат кўрсаткичлари номенклатурасини шакллантиришда;

-хизматлар таълуқлилига (сервис корхонаси ходимларининг хизмат кўрсатиш жараёни), ўлчаш (назорат, баҳолаш) параметри ва уларнинг метрологик таъминланганлигининг таълуқлилигини баҳолаш бўйича қоида ва таклифларни ишлаб чиқишда;

-хизмат натижаларини маркировка, ўраш, юклаш - тушириш ва сақлаш қоидаларини ишлаб чиқишда;

-хизмат натижалари ва хизмат кўрсатиш жараёнига эксплуатация, таъминлаш, рекламациялар тақдим қилиш қоидаларини ишлаб чиқишда.

Ундан ташқари, сифат кўрсаткичларидан контрактларда (шартномаларда), сифат кўрсаткичлари номенклатурасини тузишда фойдаланилади.

Сифат кўрсаткичларининг асосий функцияси бўлиб, хизматлар сифатини, корхона ходимларининг хизмат кўрсатиши, иши ва бошқаларни

назорат қилиш ҳисобланади. Сифат кўрсаткичлари асосида сифатни назорат қилиш ва баҳолаш амалга оширилади.

Хизматни бажариш сифати хизмат бажарувчисининг касбий маҳоратига боғлиқ бўлади. Хизмат натижасининг сифати ишлаб чиқариш жараёнида фойдаланган материаллар ва хом- ашёлар, хизмат кўрсатиш технологияларини такомиллаштириш, истемолчиларга хизмат кўрсатувчи мутахассислар маҳорати ва мастер - технологлар профессионализмига боғлиқ бўлади. Маҳсулотларни таъмирлаш ва тайёрлаш, кимиёвий тозалаш ва маҳсулотларни бўяш бўйича моддий харажатлар натижалари сифатини таъмирланган, бўялган ва тайёрланган маҳсулотлар сифатлари кўрсаткичлари асосида ҳисоб- китоб усуллари орқали баҳолаш мумкин. Қолган турдаги хизматларни бажариш натижасининг сифатини, сон жихатидан баҳолаш қийин ҳисобланади. Баҳолаш субъектив ва ноаниқ тавсифга эга бўлади. Шу сабабли хизмат натижасининг иқтисодий самарадорлигини баҳолашни амалга ошириш мумкин.

Хизматлар сифати кўрсаткичларининг номенклатураси бир неча гуруҳ кўрсаткичларидан ташкил топади: белгиланиш, хавсизлик, ишончлилик, ходимларнинг касбий даражаси, ижтимоий белгиланиш, эстетик кўрсаткичлар ва ахборотлаштириш кўрсаткичлари.

Хизматлар сифати даражасига баҳо беришда хизмат баҳоси, уни яратиш ва тақдим этиш ҳаракатлари каби иқтисодий кўрсаткичларни ҳам инобатга олиш лозим.

Хизматнинг белгиланиш кўрсаткичлари функцияларнинг бажарилиш сифатини аниқлашга мўлжалланган, хизмат хусусиятлари тўпламини тавсифлайди.

Белгиланиш кўрсаткичлари тўртта кичик гуруҳларга бўлинади:

- қўлланилиш кўрсаткичлари;
- бир бирига мослик кўрсаткичлари;
- корхона кўрсаткичлари;

-алохида хизмат турларига хос бўлган ўзига хос кўрсаткичлар.

Қўлланилиш кўрсаткичлари уларнинг бажарилишига мўлжалланган ва уларни тарқатиш соҳасини асослайдиган, асосий функцияларни аниқлайдиган хизматнинг хусусиятларини тавсифлайди.

Қўлланилиш соҳасини асословчи кўрсаткичлар бўлиб, шунингдек маҳсулотнинг бир бирига мослиги кўрсаткичлари хизмат қилади. Яъни моддий хизматлар натижасини қолган маҳсулотлар билан мослиги ёки бир хизматни тақдим қилиш жараёнининг бошқа хизмат кўрсатиш жараёнига мос келиши.

Мос келишнинг қуйидаги турлари мавжуд:

-функционал (бошқа хизматни бажаришга тўсиқларнинг бўлмаслиги);

-геометрик (мавжуд хизматнинг қолган ҳамкорликда фойдаланиладиган маҳсулотлар билан қўшилиши ёки габарит размерлари, шакллари бўйича мос келиши);

-биологик (турли хил дорилар ёки муолажалар, озиқ- овқат маҳсулотлари, косметика воситаларининг, тиббий хизмат кўрсатишда ёки овқатланишда аллергия реакциялари бўлмаслиги билан мос келиши);

-электромагнит (хизмат натижаси бўйича ҳамкорликдаги иш ва қолган маҳсулотларнинг ўзаро электромагнит тўсиқларининг бўлмаслиги бўйича мос келиш имконияти);

-электрик (хизматлар натижасини электр токи, қувватларига улаш имконияти);

-дастурли (ҳамкорликда фойдаланиладиган хизмат натижалари ва бошқа маҳсулотлар учун ягона дастурлар ва дастурлаштириш тилларидан фойдаланиш имкониятлари билан аниқланади);

-технологик (хизматни тақдим этиш жараёнида ёки унинг натижасида, қолган ҳамкорликда фойдаланиладиган объектлардаги технологияларга мос келмаслигининг бўлмагани билан аниқланади);

-метрологик (хамкорликда фойдаланиладиган хизмат натижаси ва бошқа махсулотларнинг нормалар ва параметрларга ўзаро тўғри келиши, ўлчаш воситаларининг кичик хатоликларининг мос келиши);

-ахборот (тақдим этилаётган ахборотнинг хажми, тури ва формаларининг истемолчи ёки хамкорликда фойдаланиладиган объектлар талабларига мос келиши).

Хизмат кўрсатиш бўйича унинг асосий имкониятларини тавсифловчи хизмат соҳаси корхонасининг сифати кўрсаткичларига қуйидагилар киради: корхонанинг моддий техника базаси, истемолчиларга хизмат кўрсатишнинг санитария гигиена ва эргономик шароитлари, муомила этикаси ва қўшимча хизматлар олиш имкониятлари, кутиш ёки истемолчига хизмат кўрсатишнинг ўртача вақти, муаян вақт бирлигида хизмат кўрсатилган истемолчиларнинг ўртача сони, шунингдек хизмат кўрсатиш қоидаларида маълум устивор категориядаги истемолчиларга (болалар, ногиронлар, қариялар ва бошқалар) хизмат кўрсатишнинг мавжудлиги.

Ишончлилик кўрсаткичлари хизматлар натижасининг ташқи таъсирларга ишончлилиги ва чидамлилигини, хизмат кўрсатиш натижаси ва жараёнининг тўсиқлардан химояланганлигини, истемолчига хизматларни тақдим этишнинг ишончлилигининг хусусиятларини тавсифлайди.

Хизматлар ишончлилиги кўрсаткичлари режимлар ва фойдаланиш шароитлари, техник хизмат кўрсатиш, сақлаш, юклаш- туширишларга мос келган ҳолда белгиланган параметрлар ва чегараларда сервис ташкилотининг хизматни бажариш ва истемолчига хизмат натижасининг сақланиш (таъмирланган ёки буюртма бўйича ишлаб чиқарилган товарнинг иш қобилияти) тўғрисида истемолчига кафолат бера олиш имкониятлари орқали аниқланади.

Ишончлилик кўрсаткичлари тўрт кичик гуруҳларга бўлинади:

-хизмат натижасининг ишончлилиги.

-хизмат натижасининг ташқи омиллар таъсирига чидамлилиги.

-тўсиқлардан химояланиш.

-хизматни тақдим этиш ишончлилиги.

Хизмат натижаси ишончлилиги кўрсаткичлари улар томонидан ўз функцияларини бажаришни (сақланишини) акс эттиради. Ушбу кўрсаткичлар махсулот ишончлилигининг комплекс кўрсаткичларининг сон жихатлари ёки унинг тўхтамасдан ишлаш, узоқ муддатли ишлаш, таъмирлашга яроқлилиги ва сақланиши каби бир марталик кўрсаткичларда акс эттирилиши мумкин.

Хизмат натижасининг ташқи омилларга чидамлилиги кўрсаткичлари объектлар ва табиат мухитининг таъсири натижасида иш қобилияти сақланишининг таъминланишини акс эттиради ва улар жумласига қуйидагиларни киритиш мумкин:

-механик таъсирлар (селкинишли, зарбали, айлантирувчи, шамолли ва хокозолар);

-иқлимий таъсирлар (харорат, намлик ва атмосфера босими, қуёш радиацияси, атмосфера ёғинлари, чанг, сув ва хокозоларнинг ўзгариб туриши);

-махсус таъсирлар (биологик, радиация, кимиёвий, шу жумладан агрессив газларнинг, ювиш воситалари, ёқилғи, ёғлар ва хокозоларнинг электромагнит майдонлари, дезактивлаштириш, дегазлаштириш, дезинфекциялаш ва хокозолар).

Тўсиқлардан химояланиш кўрсаткичлари хизмат натижаси ёки уни амалга ошириш жараёнида электромагнит ва ионлаштирилган нурланишларнинг таъсир даражаси ва тўсиқларнинг атроф мухитга таъсирида, ўз функцияларини (хусусиятларини) таъминлаш (сақлаш) даражасини акс эттиради.

Хизматни тақдим этиш ишончлилиги кўрсаткичлари муддатлар, хажмлар, шартнома (контракт) позицияси ва номенклатураси каби параметрлар бўйича ўз вақтида ва буюртманинг аниқ бажарилишини акс эттиради.

Хизматларни тақдим этиш ишончлилигини таъминлашда хизмат кўрсатиш жараёни каби босқични ахамияти катта. Хизмат кўрсатиш жараёни ўз ўрнида ишлаб чиқариш воситалари ва сервис ташкилотини персонали билан таъминланадики, ушбу жараённинг муваффақиятли кечиши учун кўп вариантли хизмат кўрсатиш усуллари шароитида оқилona ечимларни ахтариш зарур бўлади. Тақдим этилаётган хизматларни турли-туманлигига қарамадан хизматларни тақдим этишни ҳисобга олган ҳолда асосий услуби мавжуд:

- оқимли линия услуби;
- ўз-ўзига хизмат кўрсатиш услуби;
- якка ёндашиш услуби.

Оқимли линия услуби биринчи мартаба *McDonald's* компанияси томонидан фойдаланилган бўлиб, бу услубга мувофиқ тез ресторан хизмат кўрсатиш жараёни хизматни тақдим этиш жараёни сифатида эмас, балким ишлаб чиқариш жараёни сифатида тасаввур этилади. Бу фирма ресторанларида ташриф буюрувчиларга хизмат кўрсатишга эмас, балким ишлаб чиқариш корхоналари каби якуний натижага мўлжал олиш мавжуд. Ишни асосий мақсади юқори сифатли тайёр таомлар асортименти билан доимий тозалик, тартиб ва персонал ҳушмуомалалиги шароитида тез хизмат кўрсатишдан иборат. Аммо ходимлар кенг ваколатларга эга эмас. Ишчиларни машиналар билан янги технологияларни қўшиш орқали тизимли алмаштириш мижозлар сонини юқори даражасини сақлаб туриш ва корхона муваффақиятини таъминлайди.

Оқимли линия услуби машақатли жараён ҳисобланган хизмат ишлаб чиқаришни юқори даражада стандартлаштирилган жараён сифатида қаралишини тақозо қилади. Бу ҳолда хизматлар янада стандартлаштирилган бўлиб ишчилардан махсус коммуникация малакалари мавжудлигини тақозо этмайди.

Хизматларни индустриалаш таъминлари қуйидагилар ҳисобланади:

-истеъмолчиларни иложи борица жараёндан ажратиш ва индустриал технологик услубларни мижоз иштирок этмайдиган жойларда қўллаш;

-агар мижоз аниқ иштирок этадиган бўлса, у ҳолда индустриал технологик услубларни ишчи кучи сифатида ишлатиш;

-имкониятларни талабга мослаштириш учун кадрлар таъминоти эгилувчанлигини ошириш.

Ўз-ўзига хизмат кўрсатиш хизмат кўрсатиш жараёнида мижозни иштирок этиш улушини оширишга қаратилган бўлиб сервис мухити технологиясига тегишли. Ўз-ўзига хизмат кўрсатиш станцияларида ёнилғи қуйиш автоматларидан, овқатланиш маҳсулотларини сотадиган автоматлардан фойдаланиш, мотел номерларида ўрнатилган кофе пиширгичлар мижоз зиммасига хизмат кўрсатиш қандай юклатилганидан далолат беради. Баъзи компаниялар самарадорликни ошириш ва хизмат сифатига салбий таъсир этувчи омилларни камайтиришга ҳаракат қилишиб мижоз ва персонал ўртасидаги алоқаларни минимумга етказиш ва хаттоки йўқотиш учун янги технологиялар ютуқларидан фойдаланишмоқда. Бундай ёндашиш мижозни қисман хизматчига айлантиради, мижоз эса у ёки бу операцияни бажара олишга ва ҳатто баъзи хатоларни тўғирлашга тайёрлантирилган бўлиши керак. Ушбу услубни асосий устунлиги хизмат нархини арзонлиги ҳисобланиб, ўз-ўзига хизмат кўрсатишда сотув ҳажми ўртача 10-20 маротаба ошади.

Кўпгина мижозларга сервис жараёнларини кузатиш ва назорат қилиш имкониятини яратилганлиги сабабли ўз-ўзига хизмат кўрсатиш услуби ёқади. Ўз-ўзига хизмат кўрсатиш кафесига мижоз таомларни танлаш олдидан кўриши, экскурсоводсиз музейга ташриф буюришда эса экспозицияларни хоҳлаган вақтгача томоша қилиши имконияти яратилади.

Биз эркин танлов дунёсида яшаяпмиз, шунинг учун истеъмолчи товар ва хизматларни билиши, улар ҳақидаги “маълумотни ўқий олиши” лозим. Хорижлик мутахассислар бундай ҳолатда AIDMA қондасига, яъни ”эътибор-

қизиқиш-хохиш-сабаб-ҳаракат-яқунлаш-сервис” риоя қилишни тавсия қиладилар. Товарни сотиб олиш учун уни ўралганлиги, хизмат учун эса информацион реклама материалларини аҳамияти катта.

Аммо хизмат кўрсатувчи персонални ўз-ўзига хизмат кўрсатишни янги технологиялари билан алмаштирилиши мижозлар норозилигини келтириб чиқариши мумкин. Шунинг учун ушбу услубни тадбиқ этилиши кенг миқёсли компания билан олиб борилиши, мижозларга услуб устунлиги ва фойдалилигини тушунтирилиши билан кечиши лозим.

Якка ёндашиш услубини моҳияти сотувчи ва мижоз ўртасида яқин алоқаларни йўлга қўйишга қаратилган бўлиб, бунда сотувчи мижоз эҳтиёжини аниқлай олади ва эҳтиёжларга мувофиқ уни товарлар ва хизматлар билан таъминлайди, шахсий хохишлари мижоз манфаатлари билан мос келмаганида эса уни иккинчи даражага суради.

Якка ёндашиш меҳмонхона ва магазинларда кенг қўлланилиши мумкин. Ушбу тизим тайёр кийим бўлимларида костюмни гавдага мослаштирилиши, товарни қайтариш сиёсатини назарда тутди. Қиммат магазин ва отелларда мижоз ҳақида, уни хохиш ва қизиқишлари тўғрисида маълумотлар базаси мавжуд бўлади.

Харидорлар эҳтиёжларига янада яхши мослашиш учун компаниялар, дастлаб, бозорни сегментациялаш ва харидорларни алоҳида гуруҳлари учун фарқли хусусиятларга эга бўлган товарларни яратишга кириша бошлашди. Мижозларни хилма-хил талабларини қондириш учун компаниялар бозорга кенгайтирилган товар линияларини чиқара бошлашди ва савдо маркаларини ярата бошлашди.

20 аср охирида информацион революция янги альтернативани, яъни сегментлаш ўрнига оммавий кастомизациялашни (customization) таклиф эта бошлади. Кастомизациялаш буюртма асосида тайёрлашни, алоҳида мижоз учун ассортиментни "созлаш" ни назарда тутди. Ушбу янги парадигма доирасида ўзаро мос бўлмаган нарсаларни, яъни оммавий ишлаб чиқариш

унумдорлиги ва тезлигини аниқ мижозга, уни хусусиятларига эътибор қаратган ҳолда интеграциялаш бошланди. Бундай технология мижозга маҳсулот ва хизматни ўз талабларига мувофиқ моделлаштириш имконини беради. Бунда мижоз корхона ишлаб чиқариши, логистикаси ва бошқа ресурсларини "ижара" га олади.

Замонавий коммуникация технологиялари ва эгилувчан ишлаб чиқариш тизимлари ёрдамида товар ва хизматлар истеъмолчиларни яқка талабларига мослаштирилиши, яъни буюртма асосида бажарилиши мумкин. Ҳозирда компаниялар истеъмолчилардан шахсий, ёзувли, телефон ва электрон каналлар орқали олинаётган маълумотларни тўплаш имкониятига эга.

Маълумотлар базасини яратиш орқали улар мижозларни ўзини тутишини ўрганишади, улар билан тўғридан-тўғри коммуникацияларни амалга оширишади. Тўғридан-тўғри маркетинг ёки "Бирма-бир" маркетинг мулоқотни персонлаштириш имкониятини яратган ҳолда истеъмолчи аниқ нимани билишини, хоҳлашини аниқлашга қаратилган.

Персонлаштириш шундай жараёнки, унда ҳар бир мижоз алоҳида бирлик сифатида баҳоланади ва ушбу постулатга мувофиқ хизмат кўрсатилади. Мижоз ҳақида яқка эътибор бериш ҳар бир мижозни эслаб туриш зарурияти ва унга индивидуал ёндашишни амалга ошириш демакдир. Персонлаштириш мижозга қаратилган хизмат ва таклиф ҳажмини уни ўзини тутиши асосида миллий, регионал ва этник хусусиятларини ҳисобга олган ҳолда амалга оширишни назарда тутди. Мижозни танланган савдо маркасига мойиллигини яратиш ва сақлаб туришга ўзаро шахсий муносабатлар орқали эришилади.

Компания томонидан сервис тизими учун қандай услуб танланганлигидан қатъий назар у тўғри лойихаланган сервис тизими тавсифларига жавоб бериши лозим.

Шундай қилиб хизматларни тақдим этиш услублари тарихан турли моддий фаровонликга эга бўлган миқозлар билан ўзаро таъсир стратегияси сифатида пайдо бўлган. Якка йўналтирилган сервис сервисни элита модели хисобланса, савдодаги «сервис прилавка» ўрта синф учун мўлжалланган, ўз-ўзига хизмат кўрсатиш услуби эса товарни арзон ўз-ўзига хизмат кўрсатиш магазинларида персонал эътиборидан харид қилаётган кам таъминланган истеъмолчиларга мўлжалланган.

Хизматни хавфсизлиги билан боғлиқ бўлган уни муҳим сифат кўрсаткичини кўриб чиқамиз. Умуман олганда, одамни хизмат соҳасидаги хавфсизлиги ушбу соҳани самарали ишлаши билан, унинг доирасида, истеъмолчилар, соҳа ишчилари ҳаёти, соғлиги ва мол-мулки ва шунингдек ўраб турган муҳит учун турли хавфларни, талофатларни бўлмаслиги билан белгиланади.

Хизмат хавфсизлигини турли хиллари мавжуд бўлиб, у истеъмолчиларга талофатсиз хизмат кўрсатишни турли жиҳатларини ажратишини назарда тутди.

Хавфсизлик турларида умумий стандарт ва талабларга жавоб берувчи объектив сервис сифатларни фиксация қилиш имконияти мавжуд. Бу турдаги хизмат сифатларини нисбатан осон визуал, ёки сотиб олинган товарни синаш, нарсани кийиб кўриш, маҳсулотни ҳужжатлари, маркировкаси билан танишиш орқали фиксация қилинади. Бу йўл билан масалан, тез бузиладиган озиқ-овқат маҳсулотини уни этикеткасида кўрсатиладиган ишлаб чиқариш вақтини, уй маиший асбоби учун тармоқдаги кучланиш даражасини ва бошқаларни белгилаш қийин эмас.

Хизмат соҳасидаги хавфсизликни ўзига хос тури миқозни соғлиги, жисмоний ҳолати, ташқи кўриниши билан боғлиқ. Бир томондан сервисни турли турлари ва йўналишларида амалда бўлган талаблар миқозларни соғлиги ва ҳолатига зарар етказувчи ҳар бир имкониятни йўқотишга қаратилган. Соғломлаштириш тиббиёт ташкилотларида, умумий овқатланиш

жойларида, меҳмонхона хўжалигида ва бошқаларда санитар-гигиеник ва технологик талаблар ўта қаттиқ ҳисобланади.

Бошқа томондан, хизматни кўпгина сифатлари истеъмолчилар томонидан баҳоланади, улар бу ҳолда субъектив сезишларини, ўзини ички ҳолатини ҳисобга олишади. Бу ҳолларда хизматларни сифати ва хавфсизлиги ҳақидаги истеъмолчилар фикри ва уни сервис маҳсулотини ишлаб чиқарувчиси томонидан баҳоланиши ўртасида жиддий фарқлар мавжуд бўлиши мумкин, у зиддиятли вазиятларни яратишга кўмаклашади.

Хавсизлик кўрсаткичлари хизматлар тақдим этиш натижаси ва жараёнининг фуқоролар ҳаёти, соғлиғи, мулкига ва атроф муҳитга хавсизлигини тавсифлайди.

Хизматлар ва уларни тақдим этиш шароитлари истемолчилар ҳаёти ва соғлиғига хатарсиз бўлиши ва уларнинг мулкларининг сақланиши ва атроф муҳитни қўриқлашни таъминлаши лозим.

Истемолчи учун хизмат хатарсизлиги- бу шундай ҳолатни, унда зарар ва йўқотишлар хавф- хатари мумкин бўлган даража билан чегараланади.

Хавфсизлик хизмат кўрсатиш жараёни ҳамда хизматнинг моддий натижасини истемол қилишда таъминланиши лозим.

Хизматларни тақдим қилишда, уларни ишлаб чиқаришда тақдим қилинадиган хом- ашё ва материалларнинг хавфсизлиги таъминланиши лозим.

Хизматни тақдим этиш, истемол қилишга хизмат кўрсатиш ва уни ташкил этиш, ишларни бажариш, маҳсулотларни сақлаш шароитлари, маҳсулотларнинг таълуқли норматив- техник ҳужжатлаштириш нормалари, санитар норма ва қоидаларга, санитар- гигиеник, микробиологик ва тиббий- биологик кўрсаткичлар талабларига жавоб бериши лозим.

Сервис ташкилотининг ишлаб чиқариш ва хизмат кўрсатиш ходимлари таълуқли махсус тайёргарликка эга бўлишлари лозим ва санитария, шахсий гигиена талабларига риоя қилишлари лозим.

Хавфсизлик кўрсаткичлари уч кичик гуруҳга бўлинади:

Фуқороларнинг ҳаёти, соғлиғи ва мулклари хатарсизлиги кўрсаткичлари.

Атроф мухит учун хавсизлик кўрсаткичлари.

Мол-мулк ва ахборотнинг сақланиши кўрсаткичлари.

Фуқороларнинг ҳаёти, соғлиғи ва мулки хавсизлиги хизматни тақдим этиш натижалари ва жараёнларининг, хавли ва зарарли таъсир турларининг барча талабларига мос келишини акс эттиради.

Қуйидаги кўрсаткичлар асосий бўлиб ҳисобланади:

- электр хавсизлиги;
- ёнғин хавсизлиги;
- портлаш хавсизлиги.
- радиация хавсизлиги;
- химий ва ифлослантирувчи моддалар таъсири хавсизлиги;
- машиналар ва асбоб- ускуналардан фойдаланиш хавсизлиги;
- химоя воситалари ва чора- тадбирлар ҳисобига хавсизлик;
- акустик (шовқинлар, ултра товуш сигналлари), иссиқлик (инфра қизил) сетевой (шу жумладан лазер) нурланишлар таъсиридан хавсизлик;
- хизмат кўрсатиш жараёнида технологик мухитлар ва бошқа омиллар таъсиридан хавсизлик.

Атроф мухит учун хавсизлик кўрсаткичлари (экологик хавсизлик) ўраб турган табиий мухитнинг хизматни тақдим этиш натижаси ёки жараёнидан химояланиш даражасини акс эттиради.

Атроф мухитни қўриқлаш, ҳудуднинг атроф мухитини қўриқлаш бўйича белгиланган талабларга риоя қилиш, биноларнинг техник ҳолати, вентиляция, сув таъминоти, канализация ва бошқа омилларга боғлиқ бўлади.

Санитария нормалари ва қоидалари, қурилиш нормалари ва қоидалари, меҳнат хавсизлиги тизимининг давлат стандартларига таълуқли равишда атроф мухитга зарарли таъсир кўрсатадиган моддаларнинг

мавжудлиги хизматни тақдим этишнинг ишлаб чиқариш жараёнида, ҳамда хизматни истемол қилишда кузатилмаслиги лозим.

Атроф мухит хавсизлигининг ушбу кўрсаткичлари хизмат натижасини ишлаб чиқаришда, сақлашда, юклаш- туширишда, эксплуатацияда (қўлланишда), утилизация қилишда ва хизмат кўрсатиш жараёнида флора, фауна, ҳаво ва сув бассейнларига, тупроққа, ионосферага ва бошқаларга таъсирини инобатга олади.

Экологик хавсизлик кўрсаткичлари ўз ичига қуйидагиларни олади:

-атроф мухитга мумкин бўлган (даража ва вақт бўйича) кимиёвий, механик, радиацион, электромагнит, иссиқлик, биологик таъсир;

-хизмат натижасининг барча ҳаётий циклларида (утиллаштиришни қўшган ҳолда) ёки уни кўрсатиш жараёнида (чиқитларни қўмишни қўшган ҳолда), атроф мухитга тушадиган ифлослантирадиган, захарли ва хавли моддаларнинг барқарорлиги (зарарли ва хавли таъсир вақти).

Фуқоролар мулки сақланиши ёки ахборот сақланиши (конфиденциаллик) кўрсаткичлари хизмат кўрсатиш жараёнида таълуқли ҳимоя даражасини акс эттиради.

Фуқоролар мулкининг сақланиши кўрсаткичлари кафолат (зарарни компенсация қилиш) орқали акс эттирилиши ёки суғурталаш шароитлари орқали аниқланиши мумкин.

Ахборот сақланиши кўрсаткичлари хизмат истемолчисининг барча турдаги интеллектуал мулкига боғлиқ барча турдаги хизматларга ўрнатилади. Хавсизлик кафолати истемолчининг ҳам моддий, ҳам маънавий зарарига таълуқлидир. Ахборот конфиденциаллигини сақлаш кўрсаткичлари компьютер тизимларига санкцияланмаган киришлар ва маълумотни бузиб кўрсатиш кабиларнинг бўлмаслиги кафолати билан акс эттирилади.

Корхона (хизматлар бажарувчиси) ходимларининг касбий даражаси кўрсаткичлари уч кичик гуруҳларга бўлинади:

-касбий тайёргарлик ва малака ошириш даражаси, шу жумладан назарий билимлар ва уларни амалиётга қўллай олиш тажрибаси;

-рахбарликга қобилият (корхона рахбарлари, менежерлари, метрдотеллар ва бошқалар учун);

-ўзини тутишнинг касбий этикасини билиш ва уларга риоя қилиш.

Ходимларнинг касбий тайёргарлиги ва малакаси даражаси кўрсаткичлари қуйидаги параметрлар бўйича баҳоланишни ўз ичига олади:

-ўқув юртининг даражаси (рейтинги);

-ходимларнинг умумий ва ихтисослаштирилган тайёргарлиги (махсус тайёргарликнинг бўлмаслиги, коллеж, олий ўқув юрти ва олий ўқув юртидан кейинги тайёргарлик ва қўшимча таълим);

-умумий кўникмалар (категория, класс, иш стажи) ва қийин ишларни бажариш кўникмалари, шу жумладан қандайдир касбий маҳорат танловларида қатнашиш натижалари бўйича;

-касбий фаолиятга таълуқли бўлган ҳужжатлар талабларини билиш ва уларга риоя қилиш, шу жумладан санитария, шахсий гигиена ва иш жойи гигиенаси талабларига риоя қилиш бўйича ҳам;

-ёнғин ва хавсизликнинг бошқа турлари, меҳнатни муҳофаза қилиш қоидаларини;

-хизматлар учун норматив ҳужжатларни.

Рахбарликга қобилият кўрсаткичлари қуйидаги параметрлар бўйича баҳоланишни ўз ичига олади:

-меҳнат қонунчилиги, касбий фаолиятга таълуқли бўлган тармоқ ҳужжатларини билиш ва уларга риоя қилиш;

-ходимлар ишини ташкил эта олиш тажрибаси, уларнинг ўз вазифаларига риоя қилишларини назорат қилиш;

-иқтисодий, молиявий ва бухгалтерлик соҳаларидаги қонунчилик ва меъёрий ҳужжатларни билиш ва уларга риоя қилиш;

-корхонада хайрихох мухитни таъминлаш тажрибаси, устивор категориядаги истемолчиларга ўз вақтида ва сифатли хизмат кўрсатиш, ёнғинга қарши воситалар ва қолган турдаги химоя воситалари ва сигнализациядан тўғри фойдаланиш, экстремал ҳолатларда истемолчиларни аниқ эвакуация қилиш ва уларга зарурий ёрдам кўрсатиш.

Ўзини тутишнинг касбий этикасини билиш ва уларга риоя қилиш кўрсаткичлари қуйидагиларни акс эттиради:

-якка тартибдаги хусусиятлар, улар қаторига этикалик, хайрихохлик, ҳушмуомилалик, чиқишимлилик ва хоқозолар, шунингдек ташқи маълумотлар киради;

-ўзларининг амал доирасида истемолчиларга нисбатан эътиборлилик ва огохлантирувчанлик;

-меҳмондўстлик мухитини яратиш маҳорати, чидамлилик, ўзини тута билиш ва можороли ҳолатлардан чиқа олиш қобилиятига эга бўлиш.

Юқорида қайт қилинган хизматлар сифати кўрсаткичларидан ташқари, ижтимоий белгиланишдаги кўрсаткичлар, эстетик кўрсаткичлар ва ахборотлаштириш кўрсаткичлари ҳам белгиланиши мумкин.

Хизматларнинг ижтимоий белгиланиш кўрсаткичлари:

-хизматларнинг ижтимоий манзиллиги;

-аҳолининг ушбу турдаги хизматлар билан таъминланганлиги;

-хизмат сифати даражасининг унинг чакана баҳосига мос келиши.

Хизматларнинг ижтимоий манзиллиги, яъни хизматларнинг истемолчиларнинг турли ижтимоий гуруҳлари талабларига мос келишидир, шу жумладан ногиронларнинг ҳам. У сервис ташкилотининг бино ва қурилмаларини лоиҳалаштиришда, иш режимини ўрнатишда, хизмат кўрсатиш усулини танлашда, ассортиментни шакллантиришда инобатга олинади.

Масалан сотиладиган товарлар турлари ва баҳоларига боғлиқ ҳолда товарларни сотиш бўйича чакана савдо хизматлари турли ижтимоий

манзилликга эга. Обрўли маркалардаги қиммат молларни сотувчи савдо шахобчалари, моддий жихатдан таъминланган истемолчиларни ижтимоий эҳтиёжларини қондиради, товарларни паст нархларда сотувчи иқтисодий классдаги савдо шахобчалари ва ветеранлар учун савдо шахобчалари, қулай нархлардаги кундалик эҳтиёж молларига бўлган эҳтиёжни қодиришга мўлжалланган. «Second Hand» савдо шахобчалари камбағалларга мўлжалланган бўлиб, паст сервис хизмати асосида уларнинг эҳтиёжларини қондиришга, шунингдек аҳолининг ижтимоий жихатдан химояланмаган катламларини қўллаб қувватлаш бўйича ижтимоий эҳтиёжларга мўлжалланган.

Ижтимоий манзиллик кўрсаткичлари сон жихатдан ўлчанилмайди.

Хизматларнинг эстетик кўрсаткичлари ўзаро монандлик, мода ва услуб талабларига мос келиш, композиция яхлитлиги ва бадиий маънодорликни ўз ичига олади:

- ташкилот хоналари, хизмат кўрсатиш зали, интерери, бинонинг олди кўриниши, витриналар, савдо асбоб- ускуналарида товарларни жойлаштириш кабилар бўйича меъёрий- режали қарорлар;

- иш жойлари ва хизмат кўрсатиш ходимларининг ташқи кўриниши, реклама материаллари, фирма белгиларини тайёрлаш ва хокозолар;

- умумий овқатланиш ташкилотлари залида столларни сервировка қилиш, кулинар махсулотни безатиш ва тортиш;

- истемолчиларнинг якка тартибдаги буюртмалари бўйича тайёрланадиган махсулотлар;

- хизмат кўрсатиш сценарийси. .

Хизматларнинг эстетик хусусиятлари, сервис ташкилотининг фирмали услубига мос келиши лозим.

Сервис ташкилотлари хоналарининг жихозланиши турли хилдаги бадиий- маъноли воситалар, мебел ва бошқалардан фойдаланишни тақазо этади.

Эстетик жихозлантириш контакт зонасининг мухитини шакллантиради. Мебел (иш столи) ва асбоб- ускуна ранги, биноларнинг умумий кўринишига мос келиши лозим.

Сервис бўйича мутахассиснинг ташқи кўриниши контакт зонаси мухитини шакллантирувчи элементлар бўлиб ҳисобланади ва истемолчида таъсир қолдириш орқали унда ишонч уйғотади. Сервис бўйича мутахассиснинг ташқи кўриниши кийим, оёқ кийими, соч таралиши, косметика, қиёфа, ўзини тутиш ва бошқалар орқали шаклланади. Иш кийимининг модели ва ранги хизмат кўрсатаётган ташкилот турига боғлиқ бўлади.

Хизматлар ахборотлаштирилиши кўрсаткичлари. Улар қуйидагилар билан тавсифланади:

- хизматлар ассортименти, бажарувчилар, хизмат кўрсатишнинг қоидалари ва истемолчилар ҳуқуқлари ҳақида зарурий, ҳаққоний ахборотнинг мавжудлиги;

- ходимларнинг ўз касбий белгиланишига мос келиши, шу жумладан билимдонлиги ва харидорларга керакли ахборотни тақдим этиш қобилияти.

Озиқ – овқат махсулотлари сифатини баҳолашда сифат кўрсаткичларни фойдаланилиши ўзига хос хусусиятларга эга. Махсулотларни сифат кўрсаткичлари ҳар хил бирликларда (ккал, фоизларда, балларда ва х.к.) ифодаланиши, шунингдек улар ўлчамсиз ҳам бўлиши мумкин. Сифат кўрсаткичларни кўриб чиқишда бир томондан уларни номланишини (намлик, куллиги, қовушқоқлиги ва х.к.), бошқа томондан эса ўзгарувчан ҳисобланган қийматини фарқлаш керак.

Сифатни бошқариш имконияти кўрсаткичларни миқдорий баҳолаш зарурлигини назарда тутди. Озиқ – овқат махсулотлари сифатини баҳолашда қуйидаги кўрсаткичлар тизими қўлланилади.

Тавсифланадиган хусусиятлар сонига кўра сифат кўрсаткичлари қуйидагича бўлиши мумкин:

- бирлик;
- комплексли;
- хал этувчи;
- интеграль.

Махсулот сифатини *бирлик кўрсаткичи* хусусиятлардан бирини тавфсивловчи кўрсаткич хисобланади (масалан, фоизларда намлик микдори, градусларда нон-булка махсулотлари кислоталиги, балларда ифодаланган таъм, ташқи кўриниш). Бирлик кўрсаткич бирлик махсулотга, шунингдек бир жинсли махсулот тўпламига тегишли бўлиб биргина оддий хусусиятни тавфсивлайди.

Комплексли кўрсаткич махсулотни бир неча хусусиятларини ёки бир неча оддий хусусиятлардан иборат бўлган биргина мураккаб хусусиятни тавфсивлайди. Масалан, махсулотни «озикавий қиймат» кўрсаткичи комплексли кўрсаткич хисобланиб, оқсил, углевод, ёғ, минерал моддалар микдори ва органолептик хусусиятларни белгилайди.

Комплексли кўрсаткич қуйидаги формула бўйича хисобланади

$$K_0 = \sum_x^n K_i k_i, \quad (18)$$

бу ерда K_0 – тахлил этилаётган махсулотни «п» турли хусусиятларини тавфсифлайди;

K_i – бахоланадиган махсулотни i - хусусиятини кўрсаткичи;

K_i – кўрсаткични ахамиятлилиги коэффиценти.

Махсулот сифатини *хал этувчи кўрсаткичи* шундай кўрсаткич хисобланадики, унга кўра сифатни бахолаш учун ечим қабул қилинади.

Махсулот сифат кўрсаткичларини ахамиятлилиги коэффиценти бошқа сифат кўрсаткичлари ўртасида махсулотни ушбу сифати ахамиятлилигини микдорий тавфсифидир.

Ахамиятлилиқ коэффицентлари социологик ва экспертли усуллар ёрдамида, шунингдек махсулотни ушбу сифат кўрсаткичини махсулот

истеъмоли ёки сотуви самарадорлигига таъсирини тахлил этиш асосида аниқланиши мумкин.

Хал этувчи кўрсаткич комплексли ва бирлик бўлиши мумкин. Агар хал этувчи кўрсаткич комплексли бўлса, у холда у умумлаштирувчи кўрсаткич деб номланади. Умумий овқатланишда умумлаштирувчи кўрсаткич озикавий қиймат хисобланади.

Махсулот сифатини *интеграл кўрсаткичи* истеъмолдан олинган фойдали самарани уни яратиш, ишлатиш ёки истеъмолига қилинган харажатларга бўлган нисбатидир. Умумий овқатланиш махсулотлари учун бундай кўрсаткич сифатида аминокислотали скор, интеграл скор намоён бўлади.

Сифат кўрсаткичлари ифодаланиш усулларига кўра қуйидагича бўлиши мумкин:

- натурал бирликларда (килограммлар, метр, баллар, ўлчамсиз);
- нарх бирликларида.

Сифат даражасини бахоланишига кўра қуйидаги кўрсаткичлар фарқланади:

- базавий;
- нисбий;
- номинал;
- чегаравий.

Сифат кўрсаткичини базавий қиймати махсулот сифатини таққослама баҳолашда асос сифатида қабул қилинган қиймат хисобланади. Базавий қиймат сифатида сифати хақида ишончли маълумотлар мавжуд бўлган энг яхши маҳаллий ва хориж махсулот намуналарини кўрсаткичлари қийматлари, назарий ёки экспериментал йўл билан топилган истиқболли намуналар кўрсаткичлари, стандартларда махсулотга бўлган талабларда белгиланган сифат кўрсаткичларини қийматлари қабул қилинади.

Баҳоланаётган маҳсулот сифат кўрсаткичи қийматини ушбу кўрсаткични базавий қийматига бўлган нисбатини ҳисоблаш орқали *нисбий қийматлар* топиладики, улар маҳсулот сифат кўрсаткичларини фактик қийматларини базавий қийматлар билан таққослашда жуда қулай ҳисобланади. .

Сифат кўрсаткичини *номинал қиймати* бу маҳсулот сифат кўрсаткичини регламентланган қиймати бўлиб, ундан йўл қўйиладиган четланиш ҳисобланади. Номинал қийматлар меъёрий ҳужжатларда келтирилади.

Сифат кўрсаткичини чегаравий қиймати бу энг кўп ва энг кам регламентланган маҳсулот сифат кўрсаткичлари ҳисобланиб, улар меъёрий ҳужжатларда келтирилади ва маҳсулот сифатини назорат қилишда фойдаланилади. Чегаравий қийматлар *тах ва тін* бўлиши мумкин.

Аниқлаш босқичи бўйича қуйидаги сифат кўрсаткичлар фарқланади:

- башоратланадиган;
- лойихаланадиган;
- ишлаб чиқариш;
- ишлатиш кўрсаткичлари.

Маҳсулот хусусиятларини тавфсифланиши бўйича қуйидаги кўрсаткичлар гуруҳлари фарқланади:

- белгиланиш;
- иқтисодий;
- ишончлилиқ;
- эргономик;
- эстетик;
- технологийлик;
- транспортибеллик;
- стандартизация ва унификация;
- патент-хуқуқий;

-экологик;

-хавфсизлик.

Белгиланиш кўрсаткичлари гурухига махсулотни таркиби ва структураси майда гурухлари тегишли. Махсулотни таркиби (оксил, ёғ, углевод ва бошқалар микдори) аввало махсулот озикавий қийматини тавфсифлайди, унинг биологик ва энергетик қиймати ҳақида маълумот беради. Амалдаги ва янги ишлаб чиқарилаётган махсулотга бўлган меъёрий ҳужжатларда ишлаб чиқарилаётган махсулот таркиби келтирилади. Баъзи ҳолларда шунингдек куруқ моддалар, ёғ, ош тузи микдорлари ҳам меъёрланади.

Махсулот структурасини тавфсифловчи кўрсаткичлардан органолептик сифат кўрсаткичи – консистенция (қаттиқ, нозик, юмшоқ ва бошқалар) ишлатиладики, у микдорий ифодаланишга эга бўлмайди ва объектив усуллар ёрдамида аниқланади.

Иқтисодий кўрсаткичлар махсулотни ишлаб чиқиш, тайёрлаш, сақлаш ва сотишга қилинадиган харажатларни акс эттиради. Иқтисодий усуллар ёрдамида махсулотни технологийлиги, уни унификация даражаси баҳоланади.

Ишончилик кўрсаткичлари махсулотни сақлаш ва сотиш шароитларига боғлиқ ҳолда сақланувчанлигини тавфсифлайдики, бу эса махсулотни кафолатли сақлаш муддатларини белгилашни ва уларни меъёрий ҳужжатларда акслантиришни таққозо қилади.

Эргономик кўрсаткичлар махсулотга қўйиладиган гигиеник, физиологик, технологик ва психологик талабларни тавфсифлайди.

Гигиеник нуқтаи назардан махсулот зарасиз бўлиши керак, ундаги оғир металллар, микотоксинлар, канцерогенлар (консерваларда, фритюр мойларида, дудланан махсулотларда), шунингдек микроорганизмлар билан умумий ифлосланганлик (ичак тайёқчаси гурухи бактериялари, коагулазо

мусбат стафилококклар, протей жинсидаги бактериялар, сальмонелл жинсидаги бактериялар).

Физиологик кўрсаткичлар махсулотни одамни озиқавий моддалар ва энергияга бўлган физиологик эhtiёжларига мос келишини аниқлаш учун фойдаланилади. Ушбу кўрсаткичлар асосан пархез ва даволовчи махсулотлар сифатини баҳолашда кенг ишлатилади.

Психологик кўрсаткичлар махсулотни одамни психологик хусусиятларига (миллий, якка) мос келишини аниқлашда фойдаланилади.

Эстетик кўрсаткичлар махсулотни жозибадорлигини, ўзига хослигини ва чиройлилигини тавфсифлайди. Хусусан махсулотни ташқи кўриниши, шакли, тиниқлигига бўлган талаблар баъзи озиқ-овқат махсулотларига бўлган меъёрий хужжатларда келтирилган.

Технологийлик кўрсаткичлари махсулот ишлаб чиқаришда меҳнат, материал, энергия сарфини тавфсифлайди. Озиқ-овқат махсулотларини ишлаб чиқариш технологйлиги хом ашё ва тайёр махсулот таркиби ва структурасига, рецептура ва технологиясига, фойдаланиладиган жихозларга, ишлов бериш усуллари ва режимларига ва бошқа омилларга боғлиқ бўлади.

Транспортабеллик кўрсаткичлари махсулотни транспорт ёрдамида ташиш имкониятини, стандарт контейнерлардан фойдаланиш тўлиқлигини тавфсифлайди.

Стандартлаштириш ва унификацияланиши кўрсаткичи стандартлаштирилган махсулотлар тайёрлаш даражасини тавфсифлайди.

Патент – ҳуқуқий кўрсаткичлар махсулотни янгилик даражасини (патент тозалиги) ва ушбу янгиликни патент, лицензия билан тегишлича расмийлаштирилишини тавфсифлайди.

Экологик тавфсифлар махсулотни тайёрлаш, фойдаланишда атроф муҳитга чиқариладиган зарарларни тавфсифлайди.

Хавфсилик кўрсаткичлари маҳсулотни ишлаб чиқаришда персонални турли жароҳатлардан химояланганлигини ва маҳсулотни истеъмол қилинишида эса одам соғлигини химояланганлигини тавфсифлайди.

Озиқ – овқат маҳсулотларига бўлган стандартларда, одатда, белгиланиш, (маҳсулот таркиби), ишончилиқ, технологийлик, эстетик ва қисман эргономик кўрсаткичлар келтирилади.

Ҳозирги вақтда озиқ-овқат маҳсулотлари ассортиментини узлуксиз кенгайтириш, овқатланиш характерини ўзгариши, озиқ-овқат маҳсулотларини ишлаб чиқариш, сақлаш ва тақсимлашда янги технологик жараёнларни тадбиқ этилиши, кўп миқдорда турли кимёвий бирикмаларни ишлатилиши ва бошқалар рўй бермоқда. Буларни ҳаммаси кўп ҳолларда инсон организми учун бефарқ эмас. Токсик моддаларни озиқ-овқат маҳсулотларига келиб тушиши нуқтаи назаридан маълум хавфларни атроф-муҳитни саноат чиқиндилари билан ифлосланилиши, шунингдек қишлоқ хўжалигида химикатлар ишлатилишини ўсиб бориши юзага келтирмоқда.

Озиқ-овқат маҳсулотлари билан боғлиқ турли хавфларни бир неча гуруҳларга бирлаштириш мумкин. Ҳар бир ушбу гуруҳлардаги хавф-хатар учта асосий мезонлар: оғирлиги, қайтарилиш частотаси ва эффектни юзага келиши вақти асосида баҳоланади. Хавфни оғирлиги кучсиз намоён бўлган ва вақтинчалик нохушлиқдан жиддий қайтувчан, ҳаттоки қайтмас оқибатларгача (жумладан, ўлим ҳолати ҳам) ўзгарадиган эффектни тури билан боғланган. Қайтарилиш частотаси ушбу эффектни пайдо бўлиши ҳолатларининг сони ёки интенсивлигига тегишли. Хавфни юзага келиши вақти эса хавф таъсиридан кейин эффектни пайдо бўлиши вақтини кўрсатади.

Хавф-хатар мезонларидан фойдаланиб, хавф турлари бешта синфларга гуруҳланса, хавф-хатарларни минималдан максималгача бўлган қуйидаги тақсимланишини ҳосил қилиш мумкин:

-келиб чиқиши микробли бўлган хавфлар;

- озикавий моддалар хавфлари;
- ташқи муҳит томонидан ифлосланиш билан боғлиқ бўлган хавфлар;
- келиб чиқиши табиий бўлган хавфлар;
- озикавий қўшимчалар ва бўёқлар хавфлари.

Озиқ - овқат маҳсулотлари кўпгина касалликларни патоген ва токсиген агентларини ташувчилари ҳисобланиши мумкин. Озиқ-овқат маҳсулотларини истеъмол қилиниши билан боғлиқ касалликлар кўзгатувчилари ўзларини турли-туманлиги билан тавсифланади. Уларни баъзиларини таъсири озиқ-овқат маҳсулотларини истеъмол қилишга қадар, унда микроорганизмларни ривожланишида ҳосил бўлган токсик метаболитлар билан белгиланади (масалан, стафилококкли озиқавий захарланишлар ва ботулизм). Бошқаларини таъсири эса тирик микроорганизмларга эга бўлган маҳсулотларни истеъмол қилинишидан келиб чиқади (масалан, сальмонеллалар). Баъзи ҳолларда кўп миқдорда тирик микроорганизмлар истеъмол қилинганда, уларни овқат ҳазм қилиш трактида споралар ҳосил қилиши ва токсин ажратилиши кузатилади.

Микроорганизмлар келтириб чиқарадиган оқибатлар оғирлиги вақтинчалик нохушликдан, ботулизмдаги ўткир токсик эффектгача ўзгариши мумкин. Ушбу касалликларни қайтарилиши частотаси йил давомида бир неча минг ҳолатларни ташкил этиши мумкин.

Озиқавий омиллар билан боғлиқ бўлган озиқ-овқат маҳсулотларини хавфлари озиқавий моддаларни етишмаслиги ва меъёридан юқорилиги нуқтаи назаридан қаралиши мумкин. Озиқавий моддаларни етишмаслиги цинга, пеллагра, рахит, бери-бери каби касалликларни юзага келтириши маълум. Аммо, озиқавий моддаларни, жумладан ёғда эрувчи витаминларни ва баъзи микроэлементларни меъёридан юқорилиги ҳам зарарли. Бу муаммолардан ташқари ёмон овқатланиш билан боғлиқ турли масалалар ҳам мавжуд. Масалан, ёмон овқатланиш натижасида организмни юқумли касалликларга, озиқ-овқат маҳсулотлари келтириб чиқарган касалликларга,

шунингдек атроф-муҳитдаги ифлосланишлар таъсирига юқори мойиллиги юзага келади. Бундан ташқари, ҳозирги пайтда витаминлар, микроэлементлар ва бошқа моддаларни кўп миқдорда қабул қилинишини одам соғлигига салбий таъсир қилиши ҳақида ҳам маълумотлар мавжуд. Озиқавий моддалар хавфларини қайтарилиш частотасини миқдорий белгилаш анча қийин. Шунини таъкидлаш мумкинки, озиқавий моддаларни етишмаслиги, витаминлар ва минерал моддаларни токсиклиги билан боғлиқ касалликларни юзага келиш ҳолатлари унчалик юқори эмас.

Ташқи муҳитдан келиб тушадиган ифлосланишларга микроэлементлар, металл органик бирикмалар (мишьяк, симоб, кадмий, кўрғошин ва қалай) ва қатор органик бирикмалар (полихлордифеноллар, пестицидлар) тегишли. Ташқи муҳитдан келиб тушаётган ифлосланишлар озиқавий занжирга биоаккумуляция қилиниши ва биотрансформацияга учраб токсикликни ошириши мумкин. Ушбу хавфларни оғирлиги уларни таъсир муддати ва даражасига кўра кенг чегараларда ўзгаради. Ташқи муҳитдан келиб тушаётган ифлосланишлар эффеқтини пайдо бўлиш частотасини миқдорий баҳолаш қийин. Буни фақат билвосита, яъни токсиклик ҳақидаги маълумотларни ушбу моддаларни озиқ-овқат маҳсулотларида аниқлашда олинган экспозиция маълумотлари билан солиштириш йўли билан ифодалаш мумкин.

Табиий шароитда озиқ-овқат маҳсулотларида мавжуд бўлган бир неча юз минг бирикмаларни қисман келиб чиқиши микробли моддаларга ва қисман ташқи муҳитдан келиб тушаётган ифлосланишлар гуруҳига тегишли деб топилиши мумкин. Аммо, уларни озиқ-овқат маҳсулотларидаги муҳим аҳамиятини ҳисобга олган ҳолда алоҳида хавф гуруҳига жамлаш маъқулдир. Бундай моддаларни унчалик катта бўлмаган қисми маълум бўлиб, уларни ичида ҳам ўткир ва сурункали токсик таъсирга эга бўлган бирикмалар мавжуд.

Бу бирикмаларга ўсимлик маҳсулотларида учрайдиган моддаларни катта синфи тегишли (шпинатдаги оксалатлар, картошкадаги гликоалколоидлар, замбуруғ заҳарлари ва бошқалар). Бу моддаларга, шунингдек микроэлементлар ва замбуруғлар билан зарарланишга мойил бўлган дон ва бошқа маҳсулотларда учрайдиган токсикологик муҳим микотоксинлар ҳам тегишли (масалан, афлатоксинлар, охратоксинлар, патулин, зеаролон ва бошқалар). Келиб чиқиши табиий бўлган бошқа муҳим ифлосланишларга пиролизидинли алколоидлар ва косалиларни фалаж этувчи заҳари тегишли. Бундан ташқари, маҳсулотларни сақлаш, ишлов бериш ва тайёрлашда ҳам кўпгина бирикмалар (масалан, нитрозоаминлар, кўп ядроли ароматик углеводородлар) ҳосил бўлишини таъкидлаш зарур.

Зарарланишни оғирлиги нуктаи назаридан бу бирикмалар синфи юқори токсик моддалар, шунингдек кучли канцорегенларга эга. Ушбу компонентлар таъсирида кузатиладиган эффектларни пайдо бўлиши частотасини аниқ ўлчаш қийин, аммо озиқ-овқат маҳсулотларида афлатоксинларни мавжуд бўлиши уларга нисбатан диққатни қаратиш зарурлигини тақозо этади.

Озиқавий қўшимчалар ва бўёқлар синфи 2000 дан ортиқ тўғридан-тўғри, 1000 га яқин билвосита солинадиган қўшимчаларни қамраб олади. Аммо, кўпгина билвосита қўшимчалар, эҳтимол якуний маҳсулотларда сақланиб қолинмайди. Ушбу категорияга қишлоқ хўжалик ҳайвонлари рационига кирувчи бир неча юз доривор препаратларни ҳам киргизиш зарурдир.

Кўпгина тўғридан-тўғри солинадиган озиқавий қўшимчалар умумқабул қилинган хавфсиз моддалар ҳисобланади. Бу моддалар асосан зираворлар ва таъм берувчи моддалар бўлиб, уларни баъзилари, масалан, ош тузи ва қатор зираворлар минг йиллар давомида ишлатилиб келинмоқда. Шунини таъкидлаш лозимки, умумқабул қилинган хавфсиз моддаларни 90 % одамлар томонидан истеъмол қилинганда, улар учун унчалик хавфли эмас.

Билвосита қўшимчалар ишлаб чиқаришдаги ишлов бериш ва қадоқлашда ишлатилади ва озиқ-овқат маҳсулотларига тушиши мумкин. Бу қўшимчалар кўп сонли гуруҳни ташкил этади ва улар маҳсулотларда мавжуд бўлган ҳолларда ҳам уларни миқдори жуда кам. Ушбу гуруҳ компонентларини хавф-хатар мезонлари бўйича тадқиқот этиш, уларни унчалик юқори бўлмаган хавф даражасидан далолат беради.

Юқорида келтирилган хавфлар таҳлили шуни кўрсатадики, озиқ-овқат маҳсулотлари истеъмол қилинганида одам соғлиги учун энг юқори хавф, асосан, маҳсулот таркибида зарарли кимёвий бирикмалар борлиги ва уни касаллик туғдирувчи микроорганизмлар билан зарарланганлиги билан боғлиқ бўлади. Озиқ-овқат маҳсулотлари истеъмолчилари соғлиги учун токсик элементлар (кўрғошин Pb, мышьяк As, кадмий Cd ва симоб Hg), микотоксинлар (афлотоксин B₁, дезоксиниваленол), пестицидлар (α , β , γ – гексахлорциклогексан, ДДТ ва уни метаболитлари) ва радионуклидлар (цезий – 137, стронций - 90) энг хавфли ҳисобланади. Истеъмолчилар учун хавфсиз деб тан олинган маҳсулотда юқорида қайд этилган барча кимёвий элементлар ва бирикмаларни миқдори санитария-эпидемиология назорати органлари томонидан белгиланган йўл қўйиладиган меъёрлардан ошмаслиги лозим. Ишлаб чиқарилган маҳсулотни ушбу меъёрларга мос келиши Давлат санитария-эпидемиология хизмати органлари томонидан назорат қилиниши керак.

1.2. Маҳсулот сифатини назорат қилиш усуллари

Маҳсулот сифатини баҳолашда дифференциал, комплексли, аралаш ва статистик усуллар фойдаланилади(18).

Маҳсулот сифатини дифференциал баҳолаш усули бирлик кўрсаткичлардан фойдаланишга асосланган.

Комплексли баҳолаш усули комплексли сифат кўрсаткичи асосида баҳолашни назарда тутди.

Аралаш усулда бирлик сифат кўрсаткичлари қатор гуруҳларга бирлаштирилиб, улар учун гуруҳли комплекс сифат кўрсаткичи аниқланади. Сўнгра топилган гуруҳли комплекс сифат кўрсаткичлари ва алоҳида ажратилган энг муҳим бирлик кўрсаткичлар тегишли базавий кўрсаткичлар қиймати таққосланади.

Статистик усулда маҳсулот сифат кўрсаткичларини қийматлари математик статистика усулларида фойдаланилган ҳолда аниқланади.

Маҳсулот сифат кўрсаткичларини аниқлаш усуллари икки гуруҳга бўлинади:

- информацияларни олиш усуллари бўйича;
- информацияларни олиш манбалари бўйича.

Информацияларни олиш усуллари бўйича маҳсулот сифат кўрсаткичларини аниқлаш усуллари қуйидагиларга бўлинади:

- ўлчаш;
- регистрация қилиш;
- органолептик;
- хисоб усули.

Ўлчаш усули информацияни ўлчаш ва назорат қилиш техник воситалари ёрдамида олишга асосланган бўлиб, улар физикавий, кимёвий, биологик ва микробиологик усулларга бўлинади.

Физикавий усулларга микроскопия, поляриметрия, калориметрия, рефрактометрия, спектрометрия, спектроскопия, реология и бошқа усуллар тегишли.

Кимёвий усуллар миқдорий ва сифат усулларига бўлинадики, булар аналитик, органик, физик ва биологик кимё усуллари дир.

Биологик усуллар маҳсулотни озиқавий ва биологик қийматини аниқлашда ишлатилиб, улар физиологик ва микробиологик усулларга бўлинади.

Регистрация усуллари маълум ходиса, предмет ва харажатларни кузатиш ва сонини аниқлаш асосида амалга ошириладиган сифат кўрсаткичларни аниқлаш усуллари ҳисобланади.

Органолептик усул сезги органлари (кўриш, эшитиш, хид билиш, таъм сезиш) томонидан қабул қилинган ахборотни тахлили этиш асосида амалга оширилади. Органолептик усул ёрдамида аниқланадиган сифат кўрсаткичлари балларда ифодаланади. Ҳозирги вақтда озиқ-овқат маҳсулотларини баҳолаш ва назорат қилишда қуйидаги учта белгилар билан тавфсифланадиган белгилар муҳим ҳисобланади:

-ташқи кўриниши (шакли, ранги, расми);

-таъми ва хиди;

-консистенцияси.

Ҳисобли усуллар маҳсулот сифат кўрсаткичларини унинг параметрларига назарий ёки эмпирик боғлиқликларидан фойдаланишга асосланган.

Информация олиш манбаларига боғлиқ ҳолда сифат кўрсаткичларни аниқлаш усуллари анъанавий (лаборатория усули), экспертли ва социологик бўлиши мумкин. Анъанавий (лаборатория) усулларида маҳсулот сифат кўрсаткичларини физик, физик-кимёвий, кимёвий, биокимёвий, микробиологик ва товаршунослик – технологик аниқлаш усуллари тегишли. Кўрсатилган ушбу барча усуллар учун усул батафсил баён этилган меъёрий ҳужжатлар мавжуд.

Физик ва физик – кимёвий усуллар ишлаб чиқариш шароитларида кенг қўлланилади, чунки улар озиқ – овқат маҳсулотларини истеъмол хусусиятлари ва озиқавий қиймати ҳақида тезкор фикр юритиш имконини беради.

Физик таҳлил усуллари ёрдамида, мисол учун, зичлик, солиштирма оғирлик, қайнаш ҳарорати, қовушқоқлик, водород ионлари концентрацияси

(мухит рН), шунингдек баъзи оптик, структура – механик ва бошқа хусусиятлар аниқланади.

Тадқиқот этилаётган озиқ – овқат маҳсулотларини нисбий зичлиги ареометр, пикнометр, гидростатик босимни аниқлаш йўли билан гидростатик тарозиларда аниқланади. Оптик хусусиятлар поляриметрия, рефрактометрия, фотометрия, спектроскопия, хроматография ва бошқалар ёрдамида аниқланади.

Микроскопирлаш озиқ – овқат маҳсулотларини структурасини ўрганишда кенг қўлланилади.

Спектроскопия тадқиқот этилаётган моддалар буғлари спектрларини ўрганишга асосланган бўлиб, юқори аниқлик билан озиқ-овқат маҳсулотлари таркибини ва макро ва микроэлементлар, витаминлар миқдорини аниқлашга имкон беради.

Хроматография моддаларни мураккаб аралашмасини алоҳида компонентларга ажратиш имконини берувчи самарали усуллардан бири ҳисобланади. Ушбу усул ёрдамида озиқ-овқат маҳсулотларини кимёвий таркиби, уни сақлаш ва сотиш жараёнидаги динамикаси, хусусан аминокислотали таркиби, ядохимикатларни қолдиқли миқдорини мавжудлиги ва бошқалар ўрганилади.

Потенциометрик усул мухит рН ни аниқлашда кенг фойдаланилади. Ушбу усул ёрдамида сут, гўшт ва бошқа озиқ-овқат маҳсулотларини янгилиги фикр юритиш мумкин.

Реологик усуллар озиқовқат маҳсулотларини структура-механик хусусиятларини ўрганишда кенг қўлланилади.

Кимёвий усуллар озиқ-овқат маҳсулотларидаги турли моддалар миқдорини аниқлашда, улар хусусиятини, маҳсулотларни кимёвий таркиби хусусиятларини ўрганишда кенг қўлланилади. Кимёвий усуллар аналитик, органик ва биологик кимёни миқдорий ва сифат усулларига бўлинадики,

улар моддаларни қандайдир специфик кимёвий реакция жараёнида ўзгаришига асосланган.

Биологик усуллар махсулот озиқавий ва биологик қийматини аниқлаш учун фойдаланилиб, физиологик и микробиологик усулларга бўлинади. Физиологик усуллар озиқавий моддаларни ўзлаштириш ва хазм бўлиш даражасини белгилашда, шунингдек махсулотларни озиқавий қийматини ва калориялигини аниқлашда қўлланилади.

Микробиологик усуллар махсулотни турли микроорганизмлар билан ифлосланиш даражасини аниқлашда қўлланилади. Бунда микробларни умумий миқдори ва кўринишлари (бактериялар, замбуруғлар ва бошқалар) аниқланади.

Товаршунослик-технологик усуллар озиқ-овқат махсулотларини истеъмол қилиниши жараёнидаги истеъмол хусусиятларини ўрганиш учун, шунингдек хом ашёни қайта ишлашга яроғлилик даражасини белгилаш учун ишлатилади.

Социологик усул фактик ва бўлғуси истеъмолчилар фикрларини тўплаш ва таҳлил этишга асосланган. Фактик истеъмолчилар фикрларини тўплаш оғзаки усулда сўров ёки анкеталар тарқатиш ёрдамида, конференция, дегустация ва бошқаларни ўтказиш йўли билан амалга оширилади. Ушбу тадбирларни манфаатдор ташкилотлар иштирокида амалга ошириш махсулот сифатини баҳолаш ва назорат қилишда бир хил методологияни ишлаб чиқиш ва йўл қўйилган хатоликларни тезкор бартараф этиш чораларини кўришда, озиқ-овқат махсулотлари ассортиментини яхшилашга имкон беради. Ушбу усул ахамиятлилик коэффициентини аниқлашда ишлатилади.

Экспертли усул экспертлар томонидан қабул қилинадиган ечимлар асосида амалга оширилади. Ушбу усул кўрсаткичлар номенклатурасини белгилашда сифат даражасини баҳолаш (балларда) учун фойдаланиладики, булар бошқарувни турли босқичларида, бирлик ва комплекс сифат

кўрсаткичлари тўплами асосида умумлаштирилган кўрсаткичларни аниқлашда ва махсулот сифатини аттестация қилинишида ҳисобга олинади.

1.3. Хизматлар сифатини модели ва махсулот сифатини

бошқариш

Истеъмолчилар, шериклар, акциядорлар ва бошқа манфаатдор шахслар талаб ва кутишларини қондиришда сифат катта аҳамиятга эга. Махсулотни сотиб олишга қарор қилган истеъмолчи одатда уни моддий, физик ва хизмат кўрсатиш билан боғлиқ қатор хусусиятларини ҳисобга олади.

Юқори сифатли хизматларни, ҳатто харажатлар эвазига бўлса ҳам, таклиф этиш орқали кўпгина фирмалар хизматларни кўпайтириш ҳисобига рақобатбардошликка эришадилар. Истеъмолчилар мойиллиги фирмани ўз миждозларини сақлаб туриш қобилиятини акс эттирувчи энг яхши сифат кўрсаткичи ҳисобланади.

Хизматлар хусусиятлари ва сервис ташкилотлари фаолиятини ўзига хослиги хизматлар сифатини бошқаришни моддий махсулотларни бошқариш билан боғлиқ бўлмаган алоҳида соҳа сифатида кўриб чиқувчи ёндашув асосини ташкил этади. Ушбу ёндашувга кўра:

истеъмолчиларга хизмат сифатини баҳолаш товар сифатини баҳолашга нисбатан анча қийин;

хизмат сифати истеъмолчилар кутишлари ва хизматни тақдим этиш реал даражасини таққослаш натижаси ҳисобланади;

хизмат сифатини баҳолаш хизмат натижаси ва хизматни тақдим этиш жараёни асосида амалга оширилади.

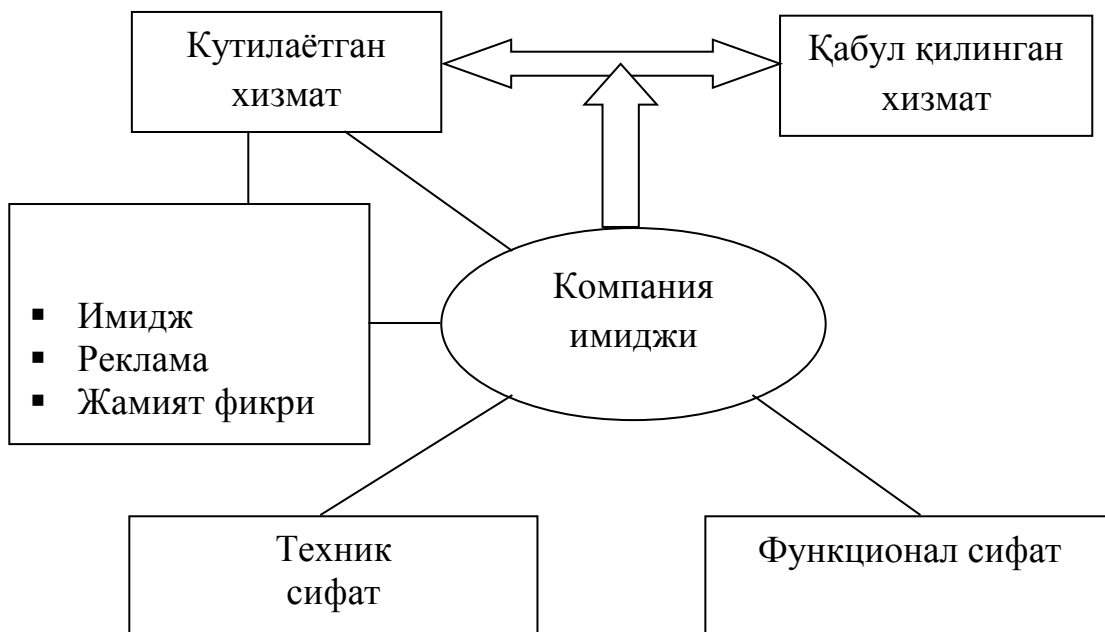
Кўриниб турибтики, хизмат сифатини баҳолашда истеъмолчи фикри, уни қониқиши ва олинган хизматни қабул қилиши ўта муҳим ҳисобланади. Демак, хизмат сифатини баҳолаш истеъмолчи томонидан сифатни

баҳолашда фойдаланиладиган мезонларга асосланиши лозим. Ушбу фикр ҳозирги пайтда кенг тарқалган хизмат сифатини аниқлаш концепциялари асосини ташкил этадики, уларга мувофиқ хизматлар учун объектив сифат ҳақида эмас, балким фақат истеъмолчи томонидан қабул қилинган сифат тўғрисида сўз юритиш мақсадга мувофиқ бўлади. Қабул қилинган сифат истеъмолчи кутишлари ва олинган хизматни қабул қилиниши ўртасидаги нисбат сифатида аниқланиб уни тавсифлаш учун техник сифат (чиқиш сифати) ва функционал сифат (ўзаро таъсир жараёнини сифати) каби сифат кўрсаткичларини мавжуд бўлиши тақозо этилади (1-расм). Техник сифат истеъмолчиларни сервис фирмаси билан ўзаро таъсир этишларида нима олишлари билан белгиланадиган бўлса, функционал сифат эса хизмат истеъмолчилар томонидан қандай олинаётганлигини акс эттиради. Функционал сифат объектив баҳоланиши мумкин. Бунда техник ва функционал сифат, шунингдек компания имиджи истеъмолчилар кутишларини белгилайди. Ҳозирги пайтда ижтимоий сифат тушунчаси ҳам фарқланмоқдаки, у хизмат кўрсатиш маданияти сифатини акс эттиради.

Потенциал сифати ёки техник сифат корхонани ишлаб чиқариш ҳолатига тегишли бўлган мезонлардан иборат бўлади. Турист хизматларда техник сифат меҳмонхона номерларини, ресторандаги таомларни, ижарага берилаётган автомобилларни, коммуникация техникасини ва бошқаларни сифатида аксланади. Турист меҳмонхона хизматлари техник сифатини хизматни олгунига қадар қисман баҳолаш имкониятига эга бўлади.

Функционал сифат хизматни тақдим этиш жараёнини сифати ҳисобланиб бунда истеъмолчини персонал билан бевосита алоқалари рўй беради (масалан, номерларни бронлаш, номерга кузатиб бориш, юкларни олиб бориб бериш, турли хизматларни тақдим этиш ва бошқалар). Аъло функционал сифатда турист кутишларини оқламаётган номердан олинаётган таъсуротлар яхшиланиши мумкин. Аммо ёмон функционал сифатда

мехмонхонадаги энг яхши номер ҳам туристда пайдо бўлган қоникмаслик хиссиётини йўқота олмайди.



1-расм. Хизматлар сифатини модели

Ижтимоий сифат маданият сифати ҳисобланиб у персонални меҳмонларга нисбатан ўзини тутиши ва позицияси асосида шаклланади. Ижтимоий сифатни энг асосий мезонлари персонални ҳушмуомалалиги, илтифотлилиги ва эътиборлилиги ҳисобланади.

Сифатли хизмат кўрсатиш масалаларига эътибор қилинаётган меҳмонхоналарда сифат мезони сифатида меҳмонлар шикоятлари қабул қилинади. Персонални етарли компетенцияга эга бўлмаслиги, мулоқот, хизмат кўрсатишга ўргатилмаганлиги, сотиладиган маҳсулотлар ҳақида маълумотларга эга бўлмаслиги сервисни самарасиз ишлашидан далолат беради. Сервисда “инсон омили” катта аҳамиятга эга. Шунинг учун мутахассислар фикрича бундай меҳмонхоналарда 70 % ҳолатларда меҳмонлар жараён ва маданият сифатига шикоят қилишади.

Сифатга нисбатан товарларни истеъмол қилиш ва хизматларни истеъмол қилиш ўртасида маълум фарқ шаклланган. Товарларни истеъмол қилишда натижа истеъмоли хизматларни истеъмол қилишда эса барча жараёни истеъмоли содир бўлади. Хизмат соҳасида сифатни аниқлашга қаратилган ёндашув ишлаб чиқариш жараёнига монанд равишда компанияда қабул қилинган операцияларни назорат ва баҳолашни, ички стандартларга риоя қилишни тақозо қилади. Бундай ёндашув сифатни аниқ ва ўлчанадиган катталиқ сифатида қараган ҳолда аниқ миқдорларни дид ва хоҳишларидаги фарқни ҳисобга олмайди. Турли истеъмолчилар турли эҳтиёж ва талабларга эга бўлишади ва маҳсулотдан фойдаланувчини фикрига кўра сифатни баҳолаш турлича бўлиши мумкин. Бу ҳолда сифатни баҳолаш фойдаланувчини максимал қониққанлигига кўра амалга оширилади.

Истеъмолчи томонидан қабул қилинадиган барча хизмат жиҳатлари сифат ҳисобланган ҳолда ҳозирги пайтда хизматлар сифатини қуйидаги мезонлари қабул қилинган:

- эришиш даражаси
- ишончи
- миқдор муаммоларини тушуниш
- ишончлилиги
- хавфсизлиги
- персонални компетентлиги
- коммуникация даражаси
- ҳодимларни реакция тезлиги
- персонални мулоҳимлиги
- сезиладиган тавсифлар

Шундай қилиб хизматлар сифати техник, функционал ва ижтимоий сифат каби кўрсаткичлар билан белгиланар экан. Шунингдек хизматлар сифатини баҳолашда истеъмолчиларни қониққанлиги аҳамиятли бўлиб қатор сифат мезонларига таянади(21).

Туристтик хизматлар сифати уларни фойдали хусусиятлари комплекси, хизмат кўрсатишни меъёрий-технологик тавфсифларини акс эттиради ва улар асосида жамият ва якка эҳтиёжлар ҳам миллий анъаналар ҳам жаҳон стандартлари билан таққосланадиган, ўрнатилган талаблар даражасида кондирилади. Туристтик хизматларни фойдали хусусиятлари унинг объектив тавфсифлари бўлиб, улар унинг истеъмол қилинишида намоён бўлади, истеъмолчилар зарурияти ва талабларига, шунингдек давлат меъёрий ҳукукий мезонларига жавоб беради.

Хизматларни хусусиятлари, яъни сервис сифатини аниқ кўрсаткичлари давлат назорат-бошқарув органлари вакиллари, корпоратив муҳит, шунингдек миллионлаб истеъмолчилар томонидан кенг фойдаланилади. Хизматларни ишлаб чиқариш, функционал ва истеъмол хусусиятлари мавжуд. Истеъмол хусусиятлари истеъмолчи учун энг аҳамиятли бўлган кўрсаткичлар мажмуидир. Айнан улар маҳсулотни реал сифатини акс эттиради.

Буларни ҳаммаси хизмат сифатини аниқлашда икки томонлама ёндашувни, яъни ишлаб чиқариш физикавий (фиксация қилиш, ҳисоблаш, рақамли шаклда акс эттириш имкони бўладиган) кўрсаткичларни ҳисобга олиш, шунингдек истеъмолчиларни субъектив баҳоларини ҳисобга олиш мавжудлигини белгилайди. Охиргиси ҳар бир алоҳида ҳолатларда нојиддий тавсифга эга бўлади, улар истеъмолчиларни шахсий хусусиятларига, одатларига, миллий анъаналарига ва бошқаларга боғлиқ. Шунинг билан бирга минглаб истеъмолчилар томонидан сифат ҳақида билдирилган ўхшаш тақризлар объектив тавфсифга эга бўлади ва хизмат ишлаб чиқарувчилари томонидан музокара қилинмайдиган факт сифатида қабул қилиниши керак.

Оқилона рақобатбардошлик назариясига кўра, истеъмолчиларни қониққанлик даражаси сервис сифатини назорат қилишни муҳим мезони ҳисобланади. Хизматларни кутилаётган ва фактик параметрлари ўртасидаги фарқ катталиги аниқ сервис фирмасини иш самарадорлиги даражасидан

далолат беради. Бу фарқ истеъмолчилар онгида ёмон томонга қанчалик катта бўлса, ушбу фирмани хизмат кўрсатиши шунчалик кам самарали бўлади. Хусусан доимий мижозлар ўртасида хизмат кўрсатишдан қониққанлик даражасини пасайиши ишлаб чиқарувчи учун хавфли кўрсаткич ҳисобланади. Агар ҳамма мижозларни 25-30 % хизмат кўрсатишдан қониққанлигини, ушбу фирмани истеъмолчилари бўлиб қолишга тайёрлигини билдирса, у ҳолда бу кўрсаткичлар сифат стандартлари нуктаи назаридан бу сервис ташкилоти учун жуда яхши ҳисобланади. Айнан шундай ёндашиш ҳозирги пайтда жаҳон сервис амалиётида мустаҳкамланиб бормокдаки, бунда истеъмолчига мўлжал олиш сервис фаолиятидаги иқтисодий мезонлар каби муҳим аҳамиятга эга бўлмокда.

1987 йилда ИСО ни 9000 серияли “Сифат бўйича кўрсатмалар ва сифатни таъминлаш стандартлари” комплекс стандартлари яратилди ва у аниқ ҳолатга кўра у ёки бу корхона фаолиятида стандартларни танлаш ва фойдаланиш бўйича кўрсатмаларга эга эди. Бу даврни сифатга бўлган янги ёндошувни, яъни сифатни бошқаришни пайдо бўлиши билан боғлаш мумкин. Сифатни бошқариш деганда, сифатга бўлган талабларни бажаришда фойдаланиладиган оператив ва узок муддатли характердаги аниқ услуб ва фаолият турлари тушунилади.

ИСОни 9000 серияли халқаро стандартларини асосий мақсади сифатни таъминлаш тизимларини баҳолаш бўйича дунёда тан олинган, бир хил келишув шартларига бўлган ёндошувни белгилаш ва сифатни таъминлаш масалалари бўйича маҳсулот сотиб олувчи ва уни ишлаб чиқарувчиси ўртасидаги муносабатларни тартибга солишдир. Халқаро стандартларни бу мажмуаси сифатини умумий бошқариш учун зарур ташкилий структура услуб ва ресурслар тўпламидир. Бу тўпламга киритилган стандартлар умумий бошқарувни сифат соҳасидаги сиёсат, мақсад ва мажбурият каби жиҳатларини акс эттиради ва уларни сифатни режалаштириш, сифатни таъминлаш ва уни яхшилаш орқали амалга оширади.

Сифатни бошқариш назоратдан фарқли равишда яхши махсулотларни сифатсиз махсулотлардан ажратишга қаратилган бўлади. Сифатни бошқариш вазифаси каерда пайдо бўлишидан катъий назар нуқсон сабабларини аниқлаш, сўнгра ушбу нуқсонларни йўқотиш ва сифати яхшиланган махсулот ишлаб чиқаришни таъминлаш ҳисобланади.

Хизмат кўрсатиш корхоналарида махсулот сифатини бошқариш “режалаштириш - амалга ошириш – назорат - бошқарув таъсири” айланма бошқарув циклини муҳим бўғини ҳисобланади. Ушбу цикл махсулот сифатини бошқаришнинг асоси ҳисобланади.

Режалаштириш функцияси деганда лойиҳалаш тушуниладики, у корхонани бошқариш стратегияси ва тактикасидан бозорлар, бозор ахборотлари, капитал харажатлар самарадорлиги коэффициенти, корхонани техник даражаси, назорат самарадорлиги, кутилаётган сотув, таннарх ва бошқаларни ўрганиш натижаларини ҳисобга олиш ва таҳлил этишда фойдаланишдан иборат бўлиб махсулотлар сифатини аниқлашнинг назарда тутати.

Амалга ошириш функцияси тайер махсулотни лойиҳаланган сифатини гавдаланиши бўлиб технологик жараёнларни лойиҳалашни, фойдаланиладиган жихоз, машина, ишчи дастгоҳ, шунингдек иш ва назорат усуллари, жумладан ўлчов асбоблари ва технологик жараёнларни назорат қилиш услублари турини аниқлашни назарда тутати. Бундан ташқари амалга ошириш функцияси иш бажарувчиларини тайёрлаш ва ўргатишни ҳам назарда тутати. Буларни барчаси махсулотни техник талабларга мос келиши даражасини сақлашни ва белгиланган муддатларда чидамлилигини сақланишининг, шунингдек имконияти бориचा бу кўрсаткичларни яхшилашни мақсад қилиб қўяди.

Назорат функцияси махсулотни тайёрлаш босқичларида амалга оширилади, шунингдек товарни бозорга келиб тушганидан кейин уни ҳақиқий устунликларини аниқлашдан иборат бўлади. Бошқача қилиб

айтганда товарни яроғлилиги сотув воситаси билан тасдиқланади. Сотув режасига мувофиқ товарларни сотилиши ёки сотилмаслигига боғлиқ ҳолда уни яроғлилиги ҳақида ҳулоса қилиш мумкин.

Бошқарув таъсири функцияси маҳсулот сотуви ва товарни сотиш усуллариغا риоя қилиш бўйича режада назарда тутилган тадбирларни, шунингдек сотилган товар сифат талабларига мос келмаган ҳолларда техник хизмат кўрсатиш (сервис) бўйича тадбирларни амалга оширилишини англатади. Бундан ташқари ушбу функцияга бозорда сотилган товар сифати ҳақида ахборот тўплаш, ишлаб чиқариш жараёнига зарурий ўзгартиришларни киритиш учун товар ҳақида истеъмолчилар фикрларини ўрганиш ҳам тааллуқлидир. Демак, сотилган товар сифати ҳақидаги ҳар қандай информация уни кейинги лойihalанишида аҳамиятли ҳисобланади. Корхонани бошқариш ва сотувни ташкил қилишнинг вазифаси товарни сотишдан иборат эмас. Энг муҳим функциялардан бири бозор ахборотларини тўплаш ва олинган маълумотлардан лойihalашда фойдаланилиши ҳисобланади.

Маҳсулот сифатини ошириш саноатнинг турли соҳаларидаги корхоналар ишини, шунингдек илмий-тадқиқот институтлари ва бошқа ташкилотлар фаолиятини маҳсулотни ишлаб чиқиш, лойihalаш, тайёрлаш, сотиш ва истеъмол қилиниши барча босқичларида мувофиқлаштириш зарурияти билан боғлиқдир. Бундай шароитларда тизимли ёндашув зарурияти ошиб у “Маҳсулот сифатини бошқариш” атамасини юзага келтирдик, маҳсулотни зарурий сифати белгиланиши, таъминланиши ва сақланиши лозим.

Маҳсулот сифатини бошқариш маҳсулотни ҳаётий даври билан тавфсифланади.

Маҳсулотни зарурий сифати тадқиқотлаш ва лойihalаш босқичларида биздаги ва хорижий давлатлардаги энг яхши илмий-техник ютуқлар тахлили асосида белгиланади. Маҳсулот сифатини ушбу босқичда бошқариш ўта

ахамиятли бўлиб, айнан шу ерда бўлғуси махсулотни меъёрий ва технологик хужжатларга киритиладиган асосий техник-иқтисодий ва истеъмол хусусиятлари шакллантирилади ва хисобланади.

Махсулот сифати уни тайёрлаш босқичида таъминланади. Махсулот сифати махсулотни тайёрлашга бўлган меъёрий хужжат, жихозлар, олинадиган хом ашё, материал ва комплектация махсулотлари сифати билан белгиланади. Махсулот сифатини ишлаб чиқариш босқичида баҳолаш мезони тайёрланган махсулотни фактик техник-иқтисодий параметрларини лойиҳалаш хужжатларига киритилган аналогик параметрларга мос келиши хисобланади.

Тайёр махсулот сифатини сақлаш уни сотиш, ишлатиш ва истеъмол қилиниши босқичларида амалга оширилади. Ушбу икки босқичлардаги махсулот сифати сақлаш ва жўнатиш сифатларидан ташкил топади. Бунда ишлаб чиқаришда таъминланган сифат даражасини сақлаш муҳим хисобланади. Фақат истеъмолчи тайёр махсулотни барча устунликлари ва камчиликларини уни бевосита ишлатиш ва истеъмол қилишида объектив ва реал баҳолаши мумкин. Махсулот сифатини баҳолаш мезони махсулот сифат кўрсаткичларини меъёрий ёки технологик хужжатларда белгиланган кўрсаткичларга мос келиши хисобланади.

Халқаро стандартлар “сифат халқаси” деб номланадиган хизматлар сифатини таъминлаш схемасини ишлаб чиқишга имкон берди. Бу схема сифат тизимини муҳим элементларини: маркетинг жараёни, хизматларни лойиҳалаш жараёни, сифатни бошқариш спецификациясини тузиш ва ҳоказоларни ўз ичига олади. Бу сифат тизими сифатни хизматни барча ишлаб чиқариш босқичларида (жўнатиш, хизмат натижаси ва бошқалар) назоратини таъминлашни назарда тутди.

Сифат халқаси модели қуйидаги босқичлардан иборат:

1. *Маркетинг. Бозорни ахтариш ва ўрганиш.* Бу босқич эҳтиёжларни, техник даража ва махсулот сифатини башоратлашга қаратилади.

2. *Лойихалаш ва махсулотга бўлган техник талабларни ишлаб чиқиш.*

Бу босқичда олий категорияга мос келувчи сифат даражаси шакллантирилади ва меъёрий ва технологик хужжатлар тайёрланади.

3. *Моддий – техник таъминот.* Бу босқичда тайёрловчи корхона имкониятлари таҳлил этилади, хом ашё, материал ва комплектловчи махсулотлар билан таъминлаш масалалари хал этилади.

4. *Ишлаб чиқариш жараёнларини тайёрлаш ва ишлаб чиқиш.* Ушбу босқич ишлаб чиқаришни техник тайёрлашга, технологик жараёнларни ишлаб чиқишга, жихозлар, асбоблар билан таъминлашга қаратилади.

5. *Меъёрий ёки технологик хужжатларга мос келувчи махсулотлар ишлаб чиқариш.*

6. *Назорат ва синов.* Ушбу босқич техник назорат ва тайёрлаш сифатини баҳолашдан иборат бўлади.

7. *Ўраш ва сақлаш.* Ушбу босқич сифатни сақлаш жараёнида сақлаб туришни назарда тутди.

8. *Сотиш ва тақсимлаш.* Бу босқич тайёр махсулотни сотишга, махсулот сифатини уни жўнатиш ва сотиш жараёнида сақлаб туришга қаратилади.

9. *Тайёр махсулотни монтаж қилиш и ишлатиш.* Бу босқичда асосий эътибор хизмат кўрсатиш ва таъмирлаш сифатини таъминлашга, истеъмолчиларни махсулот сифатидан қониққанлик даражасини баҳолашга қаратилади.

10. *Фойдаланилгандан кейин йўқотиш.* Ушбу босқичда йўқотиладиган моддалардан максимал фойдаланиш мақсад қилиб қўйилади.

Шундай қилиб, корхонада сифатни бошқариш юқори фойдалилик даражасига эга бўлган ва истеъмолчилар талабларини қондира олувчи товарларни лойихалаш, тайерлаш ва сотувини таъминлайдиган рахбарлик фаолияти кўринишидир. Махсулот сифатини бошқариш махсулотни хаётий даври билан узвий боғланган бўлади. Махсулот сифатини бошқариш бу

зарурий сифатни белгилаш, таъминлаш ва сақлаш мақсадида маҳсулотни яратиш ва ишлатиш ёки истеъмол қилишда амалга ошириладиган ҳаракатлар ҳисобланади. Истеъмолчилар талабига мос келувчи маҳсулот фақатгина бозорни комплекс тадқиқот этишни ҳисобга олган ҳолда тайёрланиши мумкинки, бу эса маркетингдан бошланиб маркетинг билан тугайдиган “сифат халқаси” стандартида акс эттирилган.

Ҳозирги вақтда шундай тенденциялар кучга кирмоқдаки, унга кўра бошқарув мўлжаллари материал техник омиллардан инсоний ресурсларга қайта мўлжал ола бошлади. Бунда персонал иш шароитларини яхшилаш умуман бизнес самарадорлигини ошиши билан боғлана бошланди.

Ҳозирги вақтда ривожланган давлатларни сервис корхоналарида бир – бирига қарама қарши жараёнлар кечмоқда. Бир томондан хизмат кўрсатиш жараёнларида инсоний омилларни аҳамияти юқори бўлиб, улар хизмат сифатини ошишига, демак фирма фаолиятини асосий мақсадларини ечишда бевосита алоқадордир(). Иккинчи томондан сервис компанияси ва фирмаларини умумий ишини ташкиллаштирилиши ва меҳнатини рационализация қилиниши, автоматикани тадбиқ этилиши, компьютер технологияларидан фойдаланилиши ишчилар сонини қисқаришига олиб келади. Хизматлар таннархини пасайиши ҳам кўп ҳолларда ишчиларни қисқартириш ҳисобида амалга оширилади.

Сервис соҳасини кўзга кўринган менежерлари малакали тажрибали ишчиларни компанияни асосий активи эканлигини тан олишмоқда. Аммо ҳамма корхоналарда ҳам ходимлар билан ишлашга керакли эътибор берилмайди ва уни кўпгина ҳолларда аввалгидек хизмат кўрсатиш жараёнини ёрдамчи таркибий қисми сифатида қарашади. Кўпгина ҳолларда фирма раҳбарлари ходимлар малакасини оширишга маблағ сарфлашдан кўра, рекламага кўп пул ажратишни, қимматбаҳо жиҳозларни сотиб олишни авзал кўришади.

Мижозларни танқид қилиш фирмани боқиб турган қўлни тишлаш билан баробар бўлиб, айти пайтда эса персонали ижобий рағбатлантиришга эга бўлмаган компания ҳеч қачон молиявий устунликга эриша олмайди. Хаттоки энг машҳур компаниялар ҳам ўзини ички имиджини асрашга ва ишчиларни ахлоқий кайфиятини сақлаб туришга ҳаракат қилишади. Айтин ишчиларни ахлоқий кайфияти компанияни катта режалар ва иқтидорли ишчиларга эга бўлган компания сифатида дунёга танилишини белгилайди.

Фирмани ижобий имиджини яратишда ишчилар кайфиятини муҳимлигини ҳисобга олган ҳолда раҳбарият доимий равишда ўз ишчиларини кайфиятидан хабардор бўлиб туриши лозим.

Ишчиларни юқори мотивация даражасига эришиш учун раҳбарият ишчиларни инсоний ва руҳий эҳтиёжларини қондиришга қаратилган янги менеджмент фалсафасига таяниши лозим. Фақат шу йўл билан ишчиларни ахлоқий кайфиятини ошириш ва фирмага содиқлигини мустаҳкамлаш мумкин. Бу эса ўз навбатида истеъмолчилар нигоҳида фирмани ижобий имиджини яратиш учун замин ҳисобланади.

Фирма ташқаридан дабдабали кўриниши, энг тоза, энг чиройли ва ҳар куни реклама қилинадиган бўлиши мумкин. Аммо, фирма ишчилари харидоларни қалбига йўл топиша олишмаса, ушбу фирма оддий магазин ёки кимёвий тозалаш корхонаси бўлиб қолаверади.

Шундай қилиб, харидорлар нигоҳида компанияни ижобий ички имиджини яратишда, миждозга руҳий таъсир ўтказишда ва умуман олганда бизнес самарадорлигини оширишда сервис корхонаси персоналини аҳамияти бекиёсдир. ()

1.4. Аналитик шарҳни асосий ҳулосалари ва тадқиқот йўналишини асослаш

Хизмат (хизмат кўрсатиш) сифат кўрсаткичи – бу уларнинг сифатини ташкил этувчи хизматнинг (хизмат кўрсатишнинг) бир ёки бир неча хусусиятларининг сон тавсифи. Сифат кўрсаткичларининг асосий функцияси

бўлиб, хизматлар сифатини, корхона ходимларининг хизмат кўрсатиши, иши ва бошқаларни назорат қилиш ҳисобланади. Сифат кўрсаткичлари асосида сифатни назорат қилиш ва баҳолаш амалга оширилади. Хизматлар сифати кўрсаткичларининг номенклатураси бир неча гуруҳ кўрсаткичларидан ташкил топади: белгиланиш, хавсизлик, ишончлилиқ, ходимларнинг касбий даражаси, ижтимоий белгиланиш, эстетик кўрсаткичлар ва ахборотлаштириш кўрсаткичлари.

Хизматларни тақдим этиш ишончлилигини таъминлашда хизмат кўрсатиш жараёни каби босқични ахамияти катта. Хизмат кўрсатиш жараёни ўз ўрнида ишлаб чиқариш воситалари ва сервис ташкилотини персонали билан таъминланадики, ушбу жараённинг муваффақиятли кечиши учун кўп вариантли хизмат кўрсатиш усуллари шароитида оқилона ечимларни ахтариш зарур бўлади. Хизматларни тақдим этиш услублари тарихан турли моддий фаровонликга эга бўлган мижозлар билан ўзаро таъсир стратегияси сифатида пайдо бўлган. Якка йўналтирилган сервис сервисни элита модели ҳисобланса, савдодаги «сервис прилавка» ўрта синф учун мўлжалланган, ўз-ўзига хизмат кўрсатиш услуби эса товарни арзон ўз-ўзига хизмат кўрсатиш магазинларида персонал эътиборизиз харид қилаётган кам таъминланган истеъмолчиларга мўлжалланган.

Хавсизлик кўрсаткичлари хизматлар тақдим этиш натижаси ва жараёнининг фуқоролар ҳаёти, соғлиғи, мулкига ва атроф муҳитга хавсизлигини тавсифлайди. Хавфсизлик кўрсаткичлари уч кичик гуруҳга бўлинади: фуқароларнинг ҳаёти, соғлиғи ва мулклари хатарсизлиги кўрсаткичлари; атроф муҳит учун хавсизлик кўрсаткичлари; мол-мулк ва ахборотнинг сақланиши кўрсаткичлари. Озиқ – овқат маҳсулотлари сифатини баҳолашда сифат кўрсаткичларни фойдаланилиши ўзига хос хусусиятларга эга. Озиқ-овқат билан боғлиқ хавфлар таҳлили шуни кўрсатадики, озиқ-овқат маҳсулотлари истеъмол қилинганида одам соғлиғи учун энг юқори хавф, асосан, маҳсулот таркибида зарарли кимёвий

бирикмалар борлиги ва уни касаллик туғдирувчи микроорганизмлар билан зарарланганлиги билан боғлиқ бўлади.

Махсулот сифатини баҳолашда дифференциал, комплексли, аралаш ва статистик усуллар фойдаланилади. Махсулот сифат кўрсаткичларини аниқлаш усуллари икки гуруҳга бўлинади: информацияларни олиш усуллари бўйича; информацияларни олиш манбалари бўйича. Информацияларни олиш усуллари бўйича махсулот сифат кўрсаткичларини аниқлаш усуллари куйидагиларга бўлинади: ўлчаш; регистрация қилиш; органолептик; ҳисоб усули. Информация олиш манбаларига боғлиқ ҳолда сифат кўрсаткичларни аниқлаш усуллари анъанавий (лаборатория усули), экспертли ва социологик бўлиши мумкин. Анъанавий (лаборатория) усулларига махсулот сифат кўрсаткичларини физик, физик-кимёвий, кимёвий, биокимёвий, микробиологик ва товаршунослик – технологик аниқлаш усуллари тегишли.

Хизматлар сифати техник, функционал ва ижтимоий сифат каби кўрсаткичлар билан белгиланади. Шунингдек хизматлар сифатини баҳолашда истеъмолчиларни қониққанлиги ахамиятли бўлиб қатор сифат мезонларига таянади. Корхонада сифатни бошқариш юқори фойдалилик даражасига эга бўлган ва истеъмолчилар талабларини қондира олувчи товарларни лойихалаш, тайерлаш ва сотувини таъминлайдиган раҳбарлик фаолияти кўринишидир. Махсулот сифатини бошқариш махсулотни ҳаётий даври билан узвий боғланган бўлади. Махсулот сифатини бошқариш бу зарурий сифатни белгилаш, таъминлаш ва сақлаш мақсадида махсулотни яратиш ва ишлатиш ёки истеъмол қилишда амалга ошириладиган ҳаракатлар ҳисобланади. Истеъмолчилар талабига мос келувчи махсулот фақатгина бозорни комплекс тадқиқот этишни ҳисобга олган ҳолда тайёрланиши мумкинки, бу эса маркетингдан бошланиб маркетинг билан тугайдиган “сифат ҳалқаси” стандартида акс эттирилган.

Хизмат кўрсатиш жараёнларида инсоний омилларни аҳамияти юқори бўлиб, улар хизмат сифатини ошишига, демак фирма фаолиятини асосий

мақсадларини ечишда бевосита алоқадордир. Харидорлар нигоҳида компанияни ижобий ички имиджини яратишда, мижозга рухий таъсир ўтказишда ва умуман олганда бизнес самарадорлигини оширишда сервис корхонаси персоналини аҳамияти бекиёсдир.

Шундай қилиб адабиётларда келтирилган маълумотлар тахлили шуни кўрсатадики, товар ва хизматлар истеъмолини глобаллашуви шароитида хизматларни халқаро сифат стандартлари талабига мослаштириш катта аҳамиятга эга. Бу мақсадларга эришишда хизмат ва маҳсулотлар сифатини сифат кўрсаткичлари асосида назорат қилиш ва баҳолаш долзарб ҳисобланади. Айниқса, хизмат кўрсатиш корхоналарида хизматлар сифати ва хавфсизлигини сифат кўрсаткичларни замонавий усуллар ёрдамида аниқлаш ва сифатни “сифат халқаси” схемаси асосида таъминлаш йўналишидаги илмий-тадқиқот ишлари катта илмий-амалий аҳамиятга эга.

Диссертация ишида қуйидаги вазифалар қўйилган:

- диссертация мақсади ва қўйилган вазифаларидан келиб чиққан ҳолда тадқиқот қилиш объекти ва усуллари аниқлаш;

- ҳом ашё сифати ва хавфсизлигини таъминлаш бўйича тадқиқотлар ўтказиш;

- маҳсулот ишлаб чиқариш технологик жараёни сифати ва хавфсизлигини таъминлаш;

- тайёр маҳсулотлар сифат ва хавфсизлигини таъминлаш;

- бошқа сифат кўрсаткичларни таъминлаш бўйича тавсиялар шакллантириш;

- ишчи-ҳодимлар ҳаёт фаолияти хавфсизлигини таъминлаш бўйича тадбирлар ишлаб чиқиш.

-

II-БОБ. Сифат ва хавфсизликни таъминлашни ташкил этиш схемаси, ўрганиладиган объектлар ва тадқиқотлар усуллари

“Муроджонсут” МЧЖ да хизматлар сифат ва хавфсизлиги корхона қошидаги ишлаб чиқариш ва микробиология лабораториялари асосида ташкил қилинади.

2.1. Сифат ва хавфсизликни таъминлаш схемаси

Корхона қошидаги ишлаб чиқариш таҳлилхонасини вазифалари қуйидагилардан иборат:

- келиб тушаётган хом ашё, тара, асосий ва ёрдамчи материаллар сифатини назорат қилиш;
- сут хом ашёсига ишлов бериш ва тайёр сут маҳсулотлари ишлаб чиқариш технологик жараёнларини назорат қилиш;
- тайёр маҳсулот, тара, қадоклаш, маркировка қилиш сифатини ва маҳсулотни корхонадан сотувга чиқариш тартибини назорат қилиш;
- хом ашё, материаллар сарф меъёрларини ва тайёр маҳсулот чиқишини назорат қилиш;
- тара ва жиҳозларни ювиш ва дезинфекция қилиш режимлари ва сифатини назорат қилиш;
- таҳлил учун ишлатиладиган реактивлар, юувчи ва дезинфекция қилувчи воситаларни ва кимёвий реактивлар тайёрлашни назорат қилиш;
- ўлчов асбобларини ҳолатини назорат қилиш ва бошқалар.

Технокимёвий назорат хизмати ёрдамчи хом ашё ва туз, шакар, пергамент каби материаллар сифатини ҳам назорат қилади. Назорат марказида ишлаб чиқариш ва қозонхонада ишлатиладиган сув сифати ҳам туриши керак.

Лаборатория ходимлари тайёр маҳсулотни органолептик баҳолашни ташкил этишда иштирок этишади, технологияни такомиллаштириш, янги маҳсулотларни тадбиқ этиш, янги ГОСТ ва назорат усуллари ишлаб чиқишга қаратилган ишларни амалга оширишади.

Технокимёвий назоратни тўғри ташкил этиш шароитларидан бири лаборатория хужжатларини, журналларини, тасдиқланган шакллари дикқат билан олиб бориш, шунингдек ишлаб чиқаришни барча ижобий ва салбий томонларини аниқлаш ва ҳисобга олиш ҳисобланади. Ушбу маълумотларни таҳлил қилиш нормал технологик жараён бузилишлари манбаларини, маҳсулот чиқишини пасайиши, стандартликни бузилиши сабабларини аниқлаш ва уларни тўғрилаш учун тавсиялар ишлаб чиқиш имконини беради.

Лабораторияни иши асосини лаборатория ҳақидаги низом, амалдаги стандартлар, техник шартлар, технокимёвий ва микробиологик назорат бўйича йўриқномалар, санитария қоидалари ва бошқалар ташкил этади.

Лаборатория ишчиларини ҳуқуқ ва мажбуриятлари корхона томонидан ишлаб чиқиладиган ва тасдиқланадиган лавозим мавқеиларида назарда тутилган.

Лавозим мавқеиларига мувофиқ лаборантни мажбуриятларига қуйидагилар киради:

- намуналар олиш, органолептик баҳолашни амалга ошириш;
- сут ва сут маҳсулотларни вақтида ва тўғри таҳлил қилиш;
- сут ва қаймоқни пастерлаш ҳарорати режимларини назорат термометри ёрдамида доимий текшириб бориш;
- пастеризация самарадорлигини фосфатаза намунаси бўйича даврий назорат қилиш;
- юувчи ва дезинфекцияловчи эритмаларни назорат қилиш;
- корхонадан чиқарилаётган маҳсулотни физико-кимёвий кўрсаткичларини текшириш;

-маҳсулот сифати тўғрисида ҳужжатни ёзиш.

Лаборант маҳсулотни, ювувчи ва дезинфекцияловчи эритмаларни таҳлил этиш натижаларини ўз вақтида цехларга хабар беришга ҳам жавобгар ҳисобланади.

Барча аниқланган қоида бузилишлар ҳақида лаборант зудлик билан хизмат бўйича катталарни хабардор қилиш керак. Уни қарорларига кўра лаборант камчиликларни тuzатиш учун цехларга кўрсатма бериш ҳуқуқига эга.

Корхонадаги микробиологик назоратни асосий вазифаси юқори сифатли маҳсулот ишлаб чиқарилишини таъминлаш, унинг таъм ва озиқавий хусусиятларини ошириш ҳисобланади.

“Муроджонсут” МЧЖ корхонасидаги микробиологик назорат қабул қилинаётган сут хом ашёси, материал, ивитки, таёр маҳсулот сифатини назорат қилиш, шунингдек ишлаб чиқаришни технологик ва санитария-гигиена режимларига риоя қилинишига қаратилган.

Қабул қилинаётган сут хом ашёси сифатини назорат қилишда умумий бактериал ифлосланганликка, пишлоқ ишлаб чиқаришда мезофилл анаэроб лактат бижғитувчи бактериялар споралари миқдорига, пастеризация самарадорлигини назорат қилишда ичак таёқчалари гуруҳидаги бактериялар миқдорига (ИТГБ), ивитқиларни назорат қилишда уларни микробиологик тозалиги ва активлигига эътибор қаратилади.

Тайёр маҳсулот сифатини микробиологик таҳлил натижалари физико-кимёвий таҳлил натижаларидан фарқли равишда таҳлилни узоқ вақт давом этиши сабабли сақлаш муддати қисқа бўлган маҳсулотларни корхонадан чиқарилишига рухсат бермасликка асос бўла олмайди. Аммо, улар асосида корхонани санитар-гигиеник ҳолатини баҳолаш маҳсулотлар бузилиши сабабларини аниқлашда фойдаланилиши мумкин.

Технокимёвий ва микробиологик таҳлилхоналарни функцияларидан келиб чиққан ҳолда сифат ва хавфсизликни таъминлашни ташкил этиш схемаси 2- расмда келтирилган.



Расм 2. Сифат ва хавфсизликни таъминлашни ташкил этиш схемаси

2.2. Сифат ва хавфсизликни назорат қилиш усуллари

Сифат ва хавфсизликни ташкил этиш схемасидаги объектларни технокимёвий, органолептик ва микробиологик назорати корхона ишлаб

чиқариш таҳлилхонаси томонидан амалдаги технокимёвий ва микробиологик йўриқномалар ва таҳлил усулларига мувофиқ амалга оширилади.

Қуйида таҳлил усуллари стандартларини келтирамиз (17, 24, 26, 27):

-қабул қилиш қоидалари, назорат учун сут намуналарини олиш ва таҳлилга тайёрлаш (ГОСТ 3622-68);

-сут тозалигини аниқлаш (ГОСТ 8218-56);

-сут зичлигини ареометрик усулда аниқлаш (ГОСТ 3625-84);

-сутдаги ёғлик миқдори Герберни кислоталик методикаси бўйича (ГОСТ 5867-90);

-сут кислоталиги титрлаш усули билан (ГОСТ 3624-92);

-харорат ва нетто массани аниқлаш (ГОСТ 3622-68);

-намлик миқдорини тезлаштирилган усулда аниқлаш (ГОСТ 3626-73);

-ош тузи миқдори (ГОСТ 3627-81);

-сутдаги соматик хужайралар миқдори (ГОСТ 23453-79);

-сутни бактериал ифлосланганлиги редуктаза намунаси бўйича (ГОСТ 9225-68);

-ширдон-бижғиш намуна (ГОСТ 9225-68);

-бижғиш намунаси (ГОСТ 9225-68);

-ингибация қилувчи моддаларни аниқлаш (ГОСТ 23453-79);

-мезофил анаэроб лактат бижғитувчи ёғ кислотали бактериялар споралари (ГОСТ 25102-82);

-пастеризацияни аниқлаш фосфатаза ёки пероксидаза реакцияси бўйича (ГОСТ 3623-73);

-ичак тайёкчалари гурухи бактериялари (ГОСТ 9225-84);

-бактерияларни умумий сонини аниқлаш (ГОСТ 9225-84);

-микроскопик препаратларни кўриш (ГОСТ 9225-84);

-ачитқилар ва моғор замбуруғлар миқдорини аниқлаш (ГОСТ 26888-86);

III-БОБ. Сифат ва хавфсизликни таъминлашни такомиллаштириш

3.1. Хом ашё сифат ва хавфсизлигини таъминлаш

Хом ашё сифат ва хавфсизлигини таъминлаш мақсадида “Муроджонсут” МЧЖга топширилаётган сутни физик-кимёвий ва бактериологик кўрсаткичлари тадқиқот қилинди.

3.1.1. Сутни физик-кимёвий кўрсаткичларини тадқиқот этиш

Топширилаётган 6 та фермер хўжаликлари сутлари сут флягаларида олиб келинди. Сут намуналари сут топширувчилар иштирокида олинди. Намуналар олишдан олдин сут флягаларини тозалигига, фляга қопқоғи остидаги резина айланаларини борлигига ва флягаларни сут билан тўғри тўлдирилганлигига визуал эътибор қаратилди. Сўнгра сут флягаларини қопқоғи очилиб фляга қопқоғи ва деворларидаги ёғ фляга ичига сидирилиб туширилди. Кейин тоза мутовка ёрдамида ёғни бир хил тақсимланишига эришилгунга қадар сут аралаштирилди. Аралаштирилгандан кейин ҳар бир флягадаги сутни сенсор кўрсаткичлари: ранги, таъми, хиди ва консистенцияси баҳоланди. Сутни хидини баҳолаш учун 10-20 мл сут сув хаммомида 35 °С гача иситилди. Сут таъмини баҳолаш учун 50 мл сут қайнатилди ва 20 °С гача совутилди.

Сут флягаларида сут аралаштирилгач, сут намунаси олгич (ички диаметри 9 мм бўлган металл ёки пластмассали трубка ёки ҳажми 0,25 ёки 0,50 дм³ бўлган узун дастакли махсус кружка) ёрдамида ҳар бир флягадан нуқтали намуналар олиниб улардан бошқа идишда ҳажми 1,00 дм³ бўлган бирлаштирилган сут намунаси тузилди. Сўнгра сутни ҳарорати ҳар бир сут партиясидаги 2-3 флягаларда ўлчанди.

Бирлаштирилган сут намунасидан хажми 0,50 дм³ бўлган сут намунаси тахлил учун ажратиб олинди. Сўнгра ушбу намунада сутни кислоталиги, зичлиги, тозалик синфи, оксил миқдори, ёғ миқдори ва соматик хужайралар сони аниқланди.

Сутни органолептик ва физико-кимёвий кўрсаткичлар бўйича тахлил этиш натижалари 1-жадвалда келтирилган.

Тадқиқотлар натижалари шуни кўрсатдики, текширилаётган барча сут намуналари органолептик кўрсаткичлари бўйича ГОСТ 13264-88 га кўра биринчи ва олий сут навларига мос келади. Сут намуналарини топширилаётган пайтдаги харорати 10 °С дан ошмайди. Кислоталиги бўйича 2, 3, 4 сут намуналарини кислоталиги 16,5-18 °Т ни, 1, 5, 6 сут намуналарини кислоталиги эса 18,2-19,6 °Т ни ташкил этди ва шунга мос равишда 2, 3, 4 сут намуналари олий ва биринчи навга, 1, 5, 6 сут намуналари эса иккинчи навли сутга мос деб топилди. Сут намуналарини зичлиги улар таркибидаги таркибий қисмлар зичлиги белгиланади ва сутнинг табиийлигидан далолат беради. 2, 3, 4, 6 сут намуналарини зичлиги 1027,2-1028,0 кг/м³ ни ташкил этди ва стандарт бўйича навли сут талабларига мос келади. 1, 5 сут намуналарини зичлиги 1025,0-1026,0 кг/м³ ни ташкил этди ва улар назорат намунаси бўйича кислоталиги кислоталиги, соматик хужайралар сонига ва органолептик кўрсаткичларига кўра иккинчи навли сут сифатида қабул қилинди. Тозалик синфи бўйича 1, 2, 3, 4, 6 сут намуналари олий ва биринчи навга, 5 сут намунаси эса иккинчи навли сутга тегишли деб топилди. Охирги сут намунаси тозалик синфи бўйича пишлоқ ишлаб чиқаришга яроқсиз деб топилди.

Пишлоқ ишлаб чиқаришда ишлатиладиган сут таркибидаги оксил миқдори 3,0 % дан ва ёғ миқдори 3,2%дан кам бўлмаслиги лозим. 1,5 сут намунасидаги ёғлик миқдори, оксил миқдори анча паст қийматларни ташкил этди ва сут намуналарини пишлоқ ишлаб чиқаришга яроғли деб ҳисоблаб бўлмайди.

Сут таркибидаги соматик хужайралар миқдори пишлоқ ишлаб чиқаришда ишлатиладиган сутни мастит бўйича назорат қилиш имконини беради. Одатда сут елимларини ялиғланиши кассалигида сутда соматик хужайралар, хусусан лейкоцитлар миқдорини ошиши кузатилади. Пишлоқ ишлаб чиқаришда ишлатиладиган сутни 1 см³ даги соматик хужайралар миқдори 500 мингдан ошмаслиги лозим Бунга кўра 1, 5 сут намуналари пишлоқ ишлаб чиқаришга яроғли эмас.

3.1.2. Сутни бактериологик кўрсаткичларини тадқиқот этиш

Сут махсулотлари ишлаб чиқаришда ишлатиладиган сут бактериал тоза бўлиши керак. Хусусан, пишлоқ ишлаб чиқаришда ишлатиладиган сутда газ ҳосил қилувчи микроорганизмларни бўлмаслиги жуда муҳим ҳисобланади.

Бактериологик тадқиқотлар учун ГОСТ 13928-84 стандартига мувофиқ қоидалар асосида олинган ва таҳлилга тайёрланган бирлаштирилган сут намунаси ишлатилди.

Сут намуналарида умумий бактериал ифлосланганлик (редуктаза намунаси бўйича), ивиш муддати ва уюшма характериға кўра бактериал ифлосланганлиги (бижғиш, ширдон-бижғиш намуналари бўйича) ва газ ҳосил қилувчи микроорганизмлар борлиги (ёғ кислотали бактериялар борлиги намунаси бўйича) аниқланди. Шунингдек пишлоқ ишлаб чиқаришда ишлатиладиган сутни биологик тўлиқ қийматли бўлиши, яъни у сут кислотали микроорганизмлар ривожланиши учун қулай муҳит бўлиши зарурлигини ҳисобга олган ҳолда сут намуналари ингибация қилувчи моддалар борлиги бўйича ҳам тадқиқот этилди. Бактериологик тадқиқотлар натижалари 2-чи жадвалда келтирилган.

Тадқиқот натижаларидан шу маълум бўлдики, текширилаётган 2, 3, 4, 6 сут намуналарини умумий микроорганизмлар билан ифлосланиш даражаси минимал, яъни 1 мл сутдаги микроорганизмлар сони 500 мингни ташкил этди. Шу туфайли бу сут намуналари редуктаза намунаси бўйича I

2-жадвал. Сутни бактериологик кўрсаткичлари

Ингибация килувчи моддалар	Ингибация килувчи моддалар борлиги	Мезофил анаэроб бактериялар	Ширдон- бижғиш намунаси	Бижғиш намунаси	Бактериал ифлосланганлиги	Намуна тартиб рақами
	Пробиркадаги сут ранги					
		1 см ³ сутдаги споралар сони	Синфи	Синфи	Синфи	
	йўқ	13,0	III	III	II	1.
	бор	5,0	I	II	I	2.
	йўқ	-	I	I	I	3.
	йўқ	-	I	I	I	4.
	йўқ	25,0	III	IV	III	5.
	йўқ	6,0	I	II	I	6.

синфга таалукли деб топилди ва пишлоқ ишлаб чиқаришга яроғлидир. 1-чи сут намунасини 1см³ даги микроорганизмлар сони 500 минг - 4 млн.ни (редуктаза намунаси бўйича II синф) ва 5 сут намунасининг 1см³ даги микроорганизмлар сони 4 млн. – 20 млн.ни ташкил этди. Бактериал ифлосланганлиги даражаси бўйича бу сут намуналарини пишлоқ ишлаб чиқаришга жўнатиш мумкин эмас.

Юқорида таъкидланганидек, бижғиш намунаси сутдаги микрофлора таркибини ивиш вақти ва ҳосил бўлган уюшма характериға кўра баҳолашни назарда тутса, ширдон-бижғиш намунаси эса баъзи микроорганизмлар ва ширдон ферменти таъсирида уюшма ҳосил бўлиши ва унинг характериға кўра сутни пишлоқсозликға яроғлилигини белгилайди.

Жадвалда келтирилган тадқиқот натижаларидан кўриниб турибтики, бижғиш намунаси бўйича 2, 3, 4, 6 сут намуналари (бижғиш намунаси бўйича I ва II синф) пишлоқ ишлаб чиқаришға яроғли, 1, 5 сут намуналарини (бижғиш намунаси бўйича III, IV синф) пишлоқ ишлаб чиқаришға ишлатиш мумкин эмас.

Ширдон-бижғиш намунаси бўйича ҳам 1, 5 сут намуналари газ пуфакчалари билан тўлган, губка сингари шишган, юқориға сузиб чиққан қорсимон оксил уюшмаси ҳосил қилгани туфайли III синфға тегишлидир ва пишлоқ ишлаб чиқаришға яроқсиздир.

Газ ҳосил қилувчи микроорганизм ҳисобланмиш мезофил анаэроб лактат бижғитувчи ёғ кислотали бактериялар споралари сутни пастерлаш жараёнида ҳам ҳалок бўлмайди. Уларни пишлоқда ривожланиши натижасида кўп сонли кўзчалар, ёриқлар, пишлоқни шишиши ва ёқимсиз таъм ва хид ҳосил бўлади. Шунинг учун ёғ кислотали бактериялар спораларини сони пишлоқ ишлаб чиқаришда ишлатиладиган сутда ўта чегараланган.

Сут намуналарида мезофил сут кислотали лактат бижғитувчи ёғ кислотали бактериялар споралари сонини аниқлаш натижалари (-жадвал)

шуни кўрсатадики, 1, 2, 5, 6 сут намуналарида ёғ кислотали бактериялар споралари мавжуд экан. Бу бактерия споралари сонига кўра 3, 4 сут намуналари пишлок ишлаб чиқаришга тўлиқ яроқли, 2, 6 сут намуналаридаги бактерия спораларини сони 1см³ сутда 10 тадан паст ва 2 тадан юқори бўлганлиги сабабли бу сут намуналари иккинчи иситиш харорати юқори бўлган пишлоқлардан ташқари бошқа пишлоқлар ишлаб чиқаришга яроқли деб топилди ва 1, 5 сут намуналарини пишлок ишлаб чиқаришга жўнатиш эса ёғ кислотали бижғиш кўзғатувчиларига нисбатан антагонистик бўлган ивितки ва препаратлар ишлатилган холлардагина рухсат этилади.

Текширилаётган сут намуналарини ингибация қилувчи моддалар борлиги бўйича тадқиқот этиш натижалари 6 та сут намуналаридан фақат 1 тасида, яъни 2-чи сут намунасида ингибация қилувчи моддалар мавжудлигини тасдиқлади. Ушбу сут намунаси пишлок ишлаб чиқаришга яроқсиздир.

3.2. Тайёр махсулотлар сифат ва хавфсизлигини таъминлаш

Тайёр махсулотлар сифат ва хавфсизлигини таъминлаш ушбу махсулотлар хусусиятларини меъёрий хужжатларда назарда тутилган кўрсаткичларга мос келишини аниқлашни тақозо қилади. Шунинг учун корхона тахлилхонаси шароитида амалга ошириладиган тизимли ва юқори савиядаги органолептик, микробиологик ва физик-кимёвий тадқиқотларни ахамияти катта бўлиб, тайёр махсулотлар сифатини талаб даражасида сақлашни кафолатлайди.

«Муроджонсут» МЧЖ да технокимёвий назорат ва органолептик баҳолаш лабораториялари ташкил этилган. Технокимёвий назорат тахлилхонаси кенг ва ёруғ бўлиб, ишлаб чиқариш корпусида жойлашган.

Тахлилхона яхши табиий ёритилишга, кечки пайтда эса хар бир ишчи ўринни люминесцентли ёритгичлар билан ёритиш назарда тутилган. Лаборатория хонасида хаво харорати йилни иссиқ пайтида 20-23 °C ва йилни совуқ пайтида эса 17-19 °C, хавони нисбий намлиги 30-60% ва шовқин 90 дБ атрофида сақланади. Бундан ташқари вентиляция, водопровод, канализация тизимлари ўрнатилган, хар бир ишчи ўринга эса электр токи ва газ келтирилган

Органолептик баҳолаш лабораторияси махсус жихозланган хонада ташкил қилинган. Бўлиб қуйидаги талабларга жавоб беради:

- органолептик баҳолаш ишчи ўринларини сони 3 тадан юқори;
- бир ишчи ўрнини юзаси 3 м² дан кам эмас;
- хона хавосини харорати 18-20 °C, хаво нисбий намлиги 70-75 %;
- доимий равишда соз бўлган шамоллатиш тизими;
- бегона хидлар, шовқин ва бошқа омиллардан изоляция қилинганлиги.

Бундан ташқари лабораторияда дераза юзаларини пол сатҳига бўлган нисбати 35% дан юқори, люминесцент лампалар ёрдамида ёритиш эса 100-200 лк. ни таъминлайди. Органолептик баҳолаш лабораториясини ёнида намуналарни тайёрлаш, идишларни ювиш ва бошқаларга мўлжалланган алохида ёрдамчи хона ҳам мавжуд.

Органолептик баҳолаш лабораториясидақуйидагиларга қатъий амал қилинади:

- тахлил учун узатилаётган намуналарни анонимлиги;
- телефондан фойдаланмаслик ва чекмаслик;
- комиссия аъзолари, намуна тайёрлайдиган ва йиғиштирадиган шахсдан ташқарибегоналарни бўлмаслиги;

-экспертизада иштирок этувчилар кийимларини бегона хидларга эга бўлмаслиги;

-экспертизани овқатлангандан сўнг 1-3 соат ўтгач бошлаш;

-экспертизани тушликгача соат 10 дан 12 гача, тушликдан кейин эса соат 15 дан 17 гача бўлган вақтларда амалга ошириш;

-экспертиза циклини 2 соатдан ошмаслиги;

-алохида аниқлашлар ўртасида қисқа (5 мин.) танаффуслар қилиш.

«Муроджонсут» МЧЖда ишлаб чиқарилаётган барча сут махсулотлари стандартлар ёки техник шартлар талабларига мувофик тайёрланади.

Қуйида корхонада ишлаб чиқарилаётган баъзи махсулотлар сифатига бўлган стандартлар талаблари келтирилади.

Сметана

Сметана нормаллаштирилган, пастерланган қаймоқни сут кислотали бактерияларни тоза культураси билан ивитиш йўли билан олинадиган сут қатиқ махсулоти хисобланади.

Сметана OZ DST 1084:2005 кўра ишлаб чиқарилади. Сметанани физик-кимёвий кўрсаткичлари 3-жадвалда келтирилган.

3-жадвал

Номи	Кўрсаткичлар			Энергетик қиймати, ккал	Харорати, 0С
	Ёғлиги, %, кам эмас	Кислоталиги и, 0Т	Қуруқ моддалари, %		
Ёғлиги 25% бўлган сметана	25	65-100	31,5	248	8

Микробиологик кўрсаткичлари бўйича сметана қуйидаги талабларга мос келиши лозим:

-ичак тайёқчалари гурухи бактерияларини 0,0001 см³ махсулотда мавжуд бўлишига йўл қўйилмайди;

-патоген микроорганизмларни, жумладан сальмонеллаларни 25 см³ махсулотда мавжуд бўлишига йўл қўйилмайди.

Органолептик кўрсаткичлари бўйича сметана 4-жадвалда келтирилган талабларга мос келиши керак.

4-жадвал

Кўрсаткич номи	Тавфсифи
Консистенцияси ва ташқи кўриниши	Бир жинсли, меъёрида қуюқ, кўриниши ялтироқ
Таъми ва хиди	Тоза, сут кислотали, пастерланган махсулотга хос бўлган таъм ва хид
Ранги	Массаси бўйича бир хил оқ, кремли ранг

Корхонада 25% ёғли сметана массаси 0,20; 0,35; 1,0 кг бўлган қадоқланишларда ишлаб чиқарилади.

Сузма

Сузма пастерланган ёғсиз сутни сут кислотали бактериялар тоза культураси билан ивитиш, олинган ёғсиз сузмага қаймоқ қўшиш йўли билан олинадиган бевосита истеъмол учун мўлжалланган махсулотдир.

Сузма OZ DST 119:2003 кўра ишлаб чиқарилади. Физик-кимёвий кўрсаткичлари бўйича сузма 5-жадвалда келтирилган талабларга мос келиши керак.

5-жадвал

Номи	Кўрсаткичлар				Энергетик қиймати, ккал	Харорати, 0С
	Ёғлиги, %, кам эмас	Намлиги, %, юқори эмас	Кислotalиг и, °Т	Қуруқ моддалари, %		
Ёғлиги 2% бўлган сузма	2,0	74,5	200,0	25,5	248	8
Дехқонча сузма	5,0	74,5	200,0	25,5		

Сузмани органолептик ва микробиологик кўрсаткичлари 6 -жадвалда келтирилган.

6-жадвал

Кўрсаткич номи	Тавфсифи
Консистенцияси	Юмшоқ, суркалувчан, уваланадиган
Таъми ва хиди	Тоза, сут кислотали
Ранги	Массаси бўйича бир хил оқ, кремли рангда
Ичак тайёкчалари гурухи бактериялари 0,0001 г махсулотда	Йўл қўйилмайди
Патоген микроорганизмлар, жумладан сальмонеллалар 25 г махсулотда	Йўл қўйилмайди

Корхонада ёғлиги 2 % бўлган сузма ва Дехқонча сузма 0,2 ва 1,0 кг қадоқланишларда ишлаб чиқарилади.

Простокваша

Простокваша (оддий қатик) пастерланган сутни мезофил сут кислотали стрептококклар тоза куьтураси билан ивитиш йўли билан олинади.

Простокваша ТУ Уз 4915496 га кўра ишлаб чиқарилади. Физик-кимёвий кўрсаткичлари бўйича простокваша 7-жадвалда келтирилган талабларга жавоб бериши керак.

7 -жадвал

Номи	Кўрсаткичлар			Энергетик қиймати, ккал	Харорати, 0С
	Ёғлиги, %, кам эмас	Қислоталиг и, 0Т	Қуруқ моддалари, %		
Ёғлиги 1 % бўлган простокваша	1,0	80-110	9,5	49	8

Простоквашани органолептик ва микробиологик кўрсаткичлари 8-жадвалда келтирилган.

8-жадвал

Кўрсаткич номи	Тавфсифи
Консистенцияси ва ташқи кўриниши	Уюшмаси бузилмаган, меъёрида зич, газ хосил қилинмаган. Юзасида хажми бўйича 3 % дан кўп бўлмаган миқдорда зардоб ажралишига йўл қўйилади
Таъми ва хиди	Тоза, сут кислотали, бегона таъм ва хидларсиз
Ранги	Оқ-сутли ёки енгилгина кремли ранг
Патоген микроорганизмлар	Мавжуд бўлмаслиги керак

Ичак тайёқчалари титри	0,3 мл дан паст эмас
---------------------------	----------------------

Корхонада ёғлиги бўлган простокваша хажми 0,5 л бўлган пакет ва пластмассали идишларда қадоқланади.

Сариёғ

Сариёғ пастерланган қаймоқни сариёғ тайёрлагичларда кувлаш йўли билан олинадиган махсулот ҳисобланади.

Сариёғ ГОСТ 37-91 кўра ишлаб чиқарилади. Сариёғни физик-кимёвий кўрсаткичлари 9 -жадвалда келтирилган.

9-жадвал

Номи	Кўрсаткичлар			
	Ёғлиги, %, кам эмас	Намлиги, %, юқори эмас	Ош тузи, %, кўп эмас	Қуруқ ёғсиз сут қолдиғи, %
Дехконча сариёғ	72,5	25,0	-	2,5
Севимли сариёғи	78,0	20,0	-	2,0

Сариёғни органолептик кўрсаткичлари 10 -жадвалда келтирилган.

10-жадвал

Кўрсаткич номи	Тавфсифи
Консистенцияси ва ташқи кўриниши	Бир жинсли, пластик, зич, кесилган сариёғ юзаси кучсиз ялтироқ ва кўринишига кўра қуруқ ёки жуда майда намлик томчиларини мавжудлиги

Таъми ва хиди	Сариёғга хос, тоза, бегона таъм ва хидларсиз
Ранги	Массаси бўйича бир хил оқ рангдан сариқ ранггача

Сариёғ микробиологик кўрсаткичлари бўйича 11–жадвалда келтирилган меъёрларга мос келиши керак.

11–жадвал

Сариёғ тури	Бахоланиши			
	Яхши		Қониқарли	
	Ичак тайёкчалари гурухи бактериялари қуйидаги миқдордаги махсулотда(г да) мавжуд бўлмайди	Умумий бактериялар миқдори, минг, юқори эмас	Ичак тайёкчалари гурухи бактериялари қуйидаги миқдордаги махсулотда(г да) мавжуд бўлмайди	Умумий бактериялар миқдори, минг, юқори эмас
Севимли ва дехқонча сариёғ	0,01	10,0	0,001	100

Пишлоқ

«Муроджонсут» МЧЖ да иккинчи иситиш харорати паст қаттиқ ширдон пишлоқларга тегишли бўлган қайроқсимон голланд пишлоғи, ширдон намакобли пишлоқларга тегишли бўлган Столовий пишлоғи ва эритилган пишлоқларга тегишли бўлган голланд эритилган пишлоғи, хасипсимон дудланган эритилган пишлоқ, янтар эритилган пишлоғи, шоколадли эритилган пишлоқлар ишлаб чиқарилади.

Қайроқсимон голланд пишлоғи ГОСТ 7616-85, столовий намақобли пишлоғи OZ DST 628:2006 кўра ишлаб чиқарилади.

Пишлоқларни физик-кимёвий, органолептик ва микробиологик кўрсаткичлари тегишлича 12, 13, 14 -жадвалларда келтирилган.

12-жадвал

Пишлоқни номи	Микдори, %			
	Қурук моддаларида ги ёғлиги	Намлиги, юқори эмас	Ош тузи, кўп эмас	Шакар, кам эмас
Қайроқсимон голланд пишлоғи,	45	43	1,8-2,5	-
Столовий ширдон намақобли пишлоғи	40	53	1-3	-
Голланд эритилган пишлоғи	45	51	2,5	-
Хасипсимон дудланган эритилган пишлоқ	30	55	3,0	-
Янтар эритилган пишлоғи,	60	52	1,2	-
Шоколадли эритилган пишлоқ	30	35	-	25

13-жадвал

Пишлоқларни органолептик кўрсаткичлари

Пишлоқни номи	Ташқи кўриниши	Таъми ва хиди	Консистен -цияси	Ранги	Расми
1	2	3	4	5	6
Қайроқ-	Қобиғи текис,	Яққол	Пластик,	Массаси	Кесимида

симон голланд пишлоғи,	ингичка, бузилмаган, парафинполимер қотишма ёки полимер пленка билан қопланган	намоён бўлган пишлоқли, енгилгина кислоталик	озгина зичроқ	бўйича бир хил оқ рангдан кучсиз сарик ранггача	пишлоқ думалоқ, овал ёки бурчак шаклидаги массаси бўйича бир текис жойлаш- ган кўзчаларга эга
Столовий ширдон намакобли пишлоғи	Пишлоқ қобигга эга эмас, ташқи қатлами зичлашган, юзаси текис, тоза, парафинполимер қотишма ёки полимерпленка билан қопланган	Тоза, сут кислотали, пастериза- ция таъмли, меъёрида шўр	Массаси бўйича бир жинсли, эгилганда синувчан	Массаси бўйича бир хил оқ рангдан кучсиз сарик- гача	Кесимида тўғри ўлчам ва шаклдаги бўшлиқ- лар, расми бўлмасли- гига рухсат этилади
Голланд эритилган пишлоғи	Пишлоқ фольга ёки полимер материалга зич ўралган	Яққол пишлоқли таъм, енгилгина кислотали	Пластик, енгилгина қайишқоқ	Массаси бўйича бир хил ёрқин сарғиш- дан сарик ранггача	-
Хасип- симон дудланган эритилган пишлоқ	Пишлоқ целлофанли, пергаментли ва бошқа қобикларга ўралган. Қобиг ранги ёрқин сарикдан тўқ сарик ранггача	Ўткир, дудланган- лик таъми	Зич, енгилгина қайишқоқ	0,5-1,0 см қобик остида сарик, маркази- да ёрқин сарик	-
Янтар эритилган пишлоғи,	Пишлоқ турли полимер материалдан тайёрланган идишга қуйилган, фольга ёки қопқоқ билан	Пишлоқли,. хушбўй, пастериза- ция таъми хос	Нозик, пластик, суркалув- чан	Массаси бўйича бир хил ёрқин сарик ранг	-

	зич ёпилган				
Шоколад-ли эритилган пишлоқ	Пишлоқ турли полимерматериалдан тайёрланган идишга қуйилган, фольга ёки қопқоқ билан зич ёпилган	Ширин, какао таъми ва хушбўйлиги хос	Пластик, енгилгина суркалувчан	Ёрқин шоколад-ли ранг	-

14-жадвал

Иккинчи иситиш харорати паст бўлган ширдон пишлоқларни микробиологик кўрсаткичлари

А) ичак тайёқчалари гурухи бактериялари миқдори бўйича

Тадқиқот объекти	1 см ³ ёки 1гдаги ичак тайёқчалари гурухи бактериялари		
	Натижаларни баҳолаш		
	аъло	яхши	қониқарли
Пастерланган сут	<10	<10	<30
Прессланган пишлоқ	<3 минг	<30 минг	<300 минг
Етилган пишлоқ	<100	<3 минг	<3 минг

Б) ичак тайёқчалари гурухи бактериялари (ИТГБ) бўйича

Тадқиқот объекти	Ўлчов бирлиги	ИТГБ ни бўлмаслиги		
		Натижаларни баҳолаш		
		аъло	яхши	қониқарли
Пастерланган сут	см ³	1	1	0,1
Прессланган пишлоқ	г	0,001	0,0001	0,00001
Етилган пишлоқ	г	0,1	0,001	0,001

Корхонада ишлаб чиқарилаётган махсулотларни сифат кўрсаткичларини стандартлардаги талабларга мос келиши ишлаб чиқариш жараёнида қатъий технокимёвий ва микробиологик назоратни амалга ошириш орқали таъминланади. Қуйида «Муроджонсут» МЧЖда технокимёвий ва микробиологик назоратни ташкил этишни айрим схемалари келтирилган(15, 16, 17,18, 19, 20, 21).

15-жадвал

Тайёрланадиган сутни сифат кўрсаткичларини назорат қилиш схемаси

Назорат қилинадиган кўрсаткич	Назорат даврийлиги	Намуналар олиш	Назорат методлари
Ҳиди, таъми, ранги, консистенцияси	ҳар куни	ҳар бир транспорт идишдан	Органолептик ГОСТ 13264-88
Ҳарорат, °С	ҳар куни	цистернани ҳар бир бўлимида, партияни 2-3 флягада	Суюқликли термометр
Кислоталиги, °Т	ҳар куни	цистернани ҳар бир бўлими, нуктали намуна	Титрометрик
рН	ҳар куни	бирлаштирилгоан намунадан ажратиб олинган таҳлил намунасида	Титрометрик
Зичлик, кг/м ³	декадада 1 марта		Ареометрик
Эталон бўйича тозалиги	декадада 1 марта		Сутни филтрлаш ва филтрни эталон билан солиштириш
Оқсил, %	декадада 1 марта		ГОСТ 25176-82 бўйича
Ёғ, %	ҳар бир партиядан		Кислотали ГОСТ 5867-69 бўйича
Термик ишлов бериш самарадорлиги	пастерланган сут топширилганда ҳар куни		Фосфат намунаси ГОСТ 3623-73 бўйича
Иссиқликка чидамлиги	зарурий ҳолларда ҳар бир партиядан		Алкогол намунаси ГОСТ 5228-82

			бўйича
Таббийлиги	фалсификацияланганлиги и гумон қилинганда ҳар бир партиядан		Назорат намунасини ўтказиш. Музлаш нуқтасини аниқлаш. Рефрактометрик
Мавжудлиги:			
Водород перекиси	Фалсификацияланган- лиги гумон қилинганда ҳар бир партиядан	бирлаштирилгоан намунадан ажратиб олинган таҳлил намунасида	ГОСТ 24067-80 бўйича
Сода			ГОСТ 24065-80 бўйича
Аммиак			ГОСТ 24066-80 бўйича
Симоб	Тасдиқланган йўриқномага мувофиқ		ГОСТ 26947-86 бўйича
Темир			ГОСТ 26928-86 бўйича
Мишьяк			ГОСТ 26930-86 бўйича
Мисс			ГОСТ 26931-86 бўйича
Қўрғошин			ГОСТ 26932-86 бўйича
Кадмий			ГОСТ 26933-86 бўйича
Рух			ГОСТ 26934-86 бўйича
Қалай			ГОСТ 26935-86 бўйича
Афлатоксинлар			Соғлиқни сақлаш вазирлиги тасдиқлаган методика

16-жадвал

Пастерланган сут ишлаб чиқариш технологик жараённинг назорати

Объект	Назорат қилинадиган кўрсаткич	Назорат даврийлиги	Намуна олиш
Хом сут сақлаш давомида	Температура, °C	ҳар 3 соатда	ҳар бир идишдан
	Кислоталиги, °T	ҳар 3 соатда	ҳар бир идишдан
Сутни тозалаш	Температура, °C	ҳар куни	ҳар бир партиядан
Сутни нормаллаш-тириш олдидан	Органолептик кўрсаткичлари	ҳар куни	ҳар бир партиядан
	Кислоталиги, °T	ҳар куни	ҳар бир партиядан
	Ёғлиги, %	ҳар куни	ҳар бир партиядан
	Зичлиги, кг/м ³	ҳар куни	ҳар бир партиядан
Сут нормаллаш-тиришдан кейин	Ёғлиги, %	ҳар куни	ҳар бир партиядан
	Зичлиги, кг/м ³	ҳар куни	ҳар бир партиядан
	Массаси, ҳажми, кг·м ³	ҳар куни	ҳар бир партиядан
Сутни гомогенизациялаш	Температура °C	ҳар куни	ҳар бир партиядан
	Босими, мПа	ҳар куни	ҳар бир партиядан
	Гомогенизация самарадорлиги	ҳар куни	ҳар бир партиядан
Сутга термик ишлов бериш	Температура °C	ҳар куни	ҳар бир партиядан
	Операция муддати, сек, соат	ҳар куни	ҳар бир партиядан
Пастерланган сут	Таъми, ҳиди	ҳар куни	ҳар бир партиядан
	Температура, °C	ҳар куни	ҳар бир партиядан
	Зичлик, кг/м ³	ҳар куни	ҳар бир партиядан
	Кислоталиги, °T	ҳар куни	ҳар бир партиядан
	Ёғлиги, %	ҳар куни	ҳар бир партиядан
	Фосфотаза	ҳар куни	ҳар бир партиядан
Пастерланган сутни сақлаш	Температура, °C	ҳар куни	ҳар бир партиядан
	Кислоталиги, °T	ҳар куни	ҳар бир партиядан
	Қайнатиш қўшимча намунаси	ҳар куни	ҳар бир партиядан

Пастерланган кадоқлаш	сутни	Ёғлиги, %	ҳар куни	қадоклаш цеҳида-ги бутилкалардан
		Кислоталиги, °Т	ҳар куни	
		Температура, °С	ҳар куни	
		Ҳажми, дм ³	ҳар куни	
Тайёр маҳсулот		Органолептик кўрсаткичлари	ҳар куни	ҳар бир партиядан
		Температура, °С	ҳар куни	ҳар бир партиядан
		Кислоталиги, °Т	ҳар куни	ҳар бир партиядан
		Фосфотаза	ҳар куни	ҳар бир партиядан
		Ҳажми, дм ³	ҳар куни	ҳар бир партиядан
		Ёғлиги, %	ҳар куни	ҳар бир партиядан
		Тозалик синфи	ҳар куни	ҳар бир партиядан

17-жадвал

Қабул қилинаётган сутни микробиологик назорати

Кўрсаткичлар	Метод ГОСТ	Назорат даврийлиги
Механик ифлосланганлиги	ГОСТ 8218-56	10 кунда 1 марта
Титрланадиган кислоталиги	Титрлаш (ГОСТ 3624-67)	Ҳар куни
Ҳарорати	Термометр ёрдамида ўлчаш	Ҳар куни
Умумий бакетриал ифлосланганлик	Редуктаза намунаси (ГОСТ 9225-84)	10 кунда 1 марта
Ингибация қилувчи моддалар миқдори	Редукцион метод (ГОСТ 23454-79)	10 кунда 1 марта
Анормал сут аралашмаси	ГОСТ 23453-79	10 кунда 1 марта
Хлорорганик пестицидлар миқдори	ГОСТ 23455-79	10 кунда 1 марта

Пастерланган сутлар ишлаб чиқариш микробиологик назоратини ташкил тиш схемаси

Таҳлил объектлари	Таҳлил номи	Намуна олиш жойи	Назорат даврийлиги
Хом сут	редуктаза намунаси. ингибация қилувчи моддалар	ҳар бир топширувчи сут ва қаймоқларини ўртача намунаси	декадада 1 марта
Сут ва қаймоқ пастерлашга қадар	бактерияларни умумий миқдори	балансировка идишдан	ойда 1 марта
	ичак таёқчалари бакетриялари гуруҳи	балансировка идишдан	ойда 1 марта
Сут ва қаймоқ пастерлашдан сўнг	бактерияларни умумий миқдори	совутиш секцияси чиқишидаги жўмракдан	декадада 1 марта
	ичак таёқчалари бакетриялари гуруҳи	совутиш секцияси чиқишидаги жўмракдан	декадада 1 марта
	термограммаларни текшириш	барча ишлаётган пастеризаторлардан	ҳар куни
Пастерланган сут ва қаймоқ	бактерияларни умумий миқдори	танклардан, ишдишларга қуйиш пайтида	ойда 1 марта
	ичак таёқчалари бакетриялари гуруҳи	танклардан, ишдишларга қуйиш пайтида	ойда 1 марта
Сут ва қаймоқ бутилкалардан	бактерияларни умумий миқдори	қадоклаш цехидаги бутилкалардан	ойда 1 марта
	ичак таёқчалари бакетриялари гуруҳи	қадоклаш цехидаги бутилкалардан	ойда 1 марта
Сут ва қаймоқ бутилкалардан (тайёр маҳсулот)	бактерияларни умумий миқдори	экспедициядаги бутилкалардан	ойда 1 марта
	ичак таёқчалари бакетриялари гуруҳи	экспедициядаги бутилкалардан	10 кунда 1 марта

Ивитқи ишлаб чиқаришни назорат қилиш схемаси

Объект	Назорат қилинадиган	Назорат даврий-лиги	Намуналар олиш
--------	---------------------	---------------------	----------------

	кўрсаткич		
Ивитқи учун танланган сут	Органолептик кўрсаткичлари	ҳар куни	ҳар бир идишда
	ҳарорати, °C	ҳар куни	цистернани ҳар бир секциясида, ҳар бир партиядан 2-3 флягада
	кислоталиги, °T	ҳар куни	ҳар бир идишда, фляга партиясидан бирлаштирилган намуна
	ёғлиги, %	ҳар куни	ҳар бир идишда, фляга партиясидан бирлаштирилган намуна
	зичлиги, кг/м ³	ҳар куни	ҳар бир идишда, фляга партиясидан бирлаштирилган намуна
	эталон бўйича тозалик гуруҳи	ҳар куни	ҳар бир идишда, фляга партиясидан бирлаштирилган намуна
	бактериал ифлосланганлиги	ҳафтада 2-3 марта	бирлаштирилган намунада
Сут термик ишлов бериш жараёнида	ҳарорати, °C	ҳар куни	ҳар бир идишда
	пастеризация самарадорлиги	зарурий ҳолларда	ҳар бир идишда
Сут ивитқи солиш ва ивитиш вақтида	ҳарорат, °C	ҳар куни	ҳар бир идишда
	кислоталиги, °T	ҳар куни	ҳар бир идишда
	Ивиш муддати, соат	ҳар куни	ҳар бир идишда
Ивитқи ивишдан кейин	кислоталиги, °T	ҳар куни	ҳар бир идишда
	уюшма сифати	ҳар куни	ҳар бир идишда
Ивитқи етилиш жараёнида	ҳарорат, °C	ҳар куни	ҳар бир идишда
Ивитқи етилгандан кейин	кислоталиги, °T	ҳар куни	ҳар бир идишда
Истеъмол учун тайёр ивитқи	органолептик кўрсаткичлари	ҳар куни	ҳар бир идишда
	кислоталиги, °T	ҳар куни	ҳар бир идишда

	бактериал тар-киби бўйича ивитқини тозалиги	даврий	ҳар бир идишда
--	---	--------	----------------

20-жадвал

Сут-қатик маҳсулотлари ишлаб чиқариш технологик жараёнинг назорат схемаси

Объект	Назорат қилинадиган кўрсаткич	Назорат даврийлиги	Намуналар олиш
Сут, ёғсиз сут, қаймоқ	органолептик кўрсаткичлар	ҳар куни	ҳар бир партияд
	ҳарорат, °C	ҳар куни	ҳар бир партияд
	кислоталик, °T	ҳар 3 соатда	ҳар бир идишда
	ёғлиги, %	ҳар куни	ҳар бир идишда
Нормаллаштириш жараёнида	органолептик кўрсаткичлари	ҳар куни	ҳар бир партияд
	зичлиги, кг/м ³	ҳар куни	ҳар бир партияд
	масса, кг	ҳар куни	ҳар бир партияд
	ҳажми, м ³	ҳар куни	ҳар бир партияд
Нормаллаштирилган аралашма	органолептик кўрсаткичлари	ҳар куни	ҳар бир партияд
	ёғлиги, %	ҳар куни	ҳар бир партияд
	кислоталик, °T	ҳар куни	ҳар бир партияд
	зичлиги, кг/м ³	ҳар куни	ҳар бир партияд
	масса, кг	даврий равишда ойда бир марта	ҳар бир партияд
Нормаллаштирилган	ҳажми, м ³	даврий равишда	ҳар бир

аралашма		ойда бир марта	партияда
Нормаллаштирилган аралашмани тозалаш	иситиш ҳарорати	ҳар куни	ҳар бир партияда
Аралашмани гомогенизациялаш	ҳарорат, °C	ҳар куни	ҳар бир партияда
	босим, мПа	ҳар куни	ҳар бир партияда
Аралашмани пастерлаш	ҳарорат, °C	ҳар куни	ҳар бир партияда
Аралашмани ивитиш ҳароратигача совутиш	ҳарорат, °C	ҳар куни	ҳар бир партияда
Аралашмага ивитқи солиш (ивитқи)	масса, кг	ҳар куни	ҳар бир партияда
	кислоталик, °T	ҳар куни	ҳар бир партияда
Идишларга қуйиш	ҳажми, м ³	ҳар куни	ҳар бир партияда
Аралашмани ивитиш	ҳарорат, °C	ҳар куни	ҳар бир партияда
	ивитиш вақти, соат	ҳар куни	ҳар бир партияда
	кислоталик, °T	ивиш якунида	ҳар бир партияда
	қовушқоқлиги	ивиш якунида	ҳар бир партияда
Тайёр маҳсулотни кўрсаткичлари	органолептик кўрсаткичлар	ҳар куни	ҳар бир партияда
	ёғлиги, %	ҳар куни	ҳар бир партияда
	кислоталик	ҳар куни	ҳар бир партияда
	ҳарорат, °C, °T	ҳар куни	ҳар бир партияда
	фосфатаза	даврий равишда	ҳар бир партияда
	зардоб сузиб	даврий равишда	ҳар бир партияда

	чиқиши		партияда
Сақлаш	ҳарорат, °C,	ҳар куни	ҳар бир партияда
	вақти, соат	ҳар куни	ҳар бир партияда

21-жадвал

Сут-қатик маҳсулотлари ишлаб чиқаришнинг микробиологик назоратини ташкил этиш
схемаси

Тадқиқот объектлари	Таҳлил номи	Намуна олиш жойи	Назорат даврийлиги
Хом сут	редуктаза намунаси	ҳар бир топширувчи қаймоқ ва сутини ўртача намунасида	декадада 1 марта
	ингибация қилувчи моддалар	ҳар бир топширувчи қаймоқ ва сутини ўртача намунасида	декадада 1 марта
Хом қаймоқ	редуктаза намунаси	ҳар бир топширувчи қаймоқ ва сутини ўртача намунасида	декадада 1 марта
Сут пастер- лашга қадар	бактерияларни умумий сони	балансировка идишдан	ойда 1 марта
	ичак таёқчалари бактериялари гуруҳи	балансировка идишдан	ойда 1 марта
Сут пастер- лангандан сўнг	бактерияларни умумий миқдори	совутиш секцияси чиқишидаги жўмракдан	ойда 1 марта
	ичак таёқчалари бактериялари гуруҳи	совутиш секцияси чиқишидаги жўмракдан	10 кунда 1 марта
	термограммаларни текшириш	ҳар бир ишлаётган пастеризаторлардан	ҳар куни
Сут ивитки солиш олдида	ичак таёғчалари бактериялари гуруҳи	Ваннадан	ойда 1 марта
Сут ивитки солингандан кейин	ичак таёғчалари бактериялари гуруҳи	ванна ёки танкадан	ойда 1 марта
Ивитки олинган сут бутилкаларга қуйилгач	ичак таёқчалари бактериялари гуруҳи	Қадоқлаш цехидаги бутилкалардан	ойда 1 марта

Тайёр маҳсулот	ичак таёқчалари бактериялри груҳи	экспедициядаги бутилкалардан	5 кунда 1 марта
	микроскопик препарат	экспедициядаги бутилкалардан	5 кунда 1 марта

«Муроджонсут» МЧЖда ишлаб чиқарилаётган маҳсулотлар сифатини назорат қилиш ва бошқаришда давлат томонидан амалга ошириладиган сертификатлаштиришни ахамияти катта. Корхонада ишлаб чиқариладиган барча хизматлар(маҳсулотлар)ни меъёрий хужжатлар талабларига мос келиши бўйича Самарқанд синовлар ва сертификатлаштириш маркази томонидан берилган мувофиқлаштириш сертификатлари мавжуд. Бундай мажбурий сертификатлаштириш маҳсулот, хизмат сифати ва хавфсизлигини давлат назорати билан кечади. Мувофиқлаштириш сертификатлари гигиеник сертификат, намуналарни синаш баёнлари ва ишлаб чиқаришни инспекцион назорат қилиш далолатномалари асосида берилади.

Гигиеник сертификат маҳсулотлар, хизматларни токсик элементлар (қўрғошин, мишьяк, кадмий, симоб, мис, рух), микотоксинлар(афлотоксин β_1), пестицидлар (гексахлорциклогексан, ДДТ ва уни метаболитлари), бактериологик ва радиологик кўрсаткичлари миқдори йўл қўйиладиган меъёрлардан ошиқ эмаслигини ёзма равишда қафолатлайди. Корхонани барча хизматлари, маҳсулотлари Самарқанд вилояти санитария эпидемиология Давлат маркази томонидан берилган гигиеник сертификатларга эга.

3.3. Корхонада хизматларни бошқа сифат кўрсаткичларини таъминлаш

Корхонада хизмат, маҳсулотлар сифати юқорида таъкидланган сифат кўрсаткичларини таъминланишидан ташқари қуйидаги қатор бошқа сифат

кўрсаткичларини таъминланиши билан ҳам боғлиқдир.3–расмда корхона учун ахамиятли бўлган хизматларни бошқа сифат кўрсаткичлари келтирилган.

3-расмдан кўриниб турибтики, биологик мос келиш кўрсаткичи корхона томонидан ишлаб чиқариладиган махсулотлар бошқа овқатланиш махсулотлари билан биргаликда истеъмол қилинганида аллергия реакциялар бўлмаслигини кўрсатади. Технологик мос келиш корхонадаги хизматлар технологиясини бошқа барча қўлланиладиган объектлар технологиялари билан мос келишини назарда тутати.

Корхонани моддий техник базасини мустахкамлаш учун хизматлар, махсулотлар ассортиментидан келиб чиққан ҳолда технологик машина ва жихозларни оқилона қаторига, истеъмолчиларга хизмат кўрсатиш учун тегишли хоналарга эга бўлиш, шунингдек махсулотларни кўринарли қилиб жойлаштириш ва махсулотларни тавфсифлаш лозим бўлади. Бундан ташқаримаълумотларни қайта ишлаш техник воситаларига ҳам эга бўлиш зарур.

Хизматлар (махсулотлар) сифатини таъминлашда хизмат кўрсатишни эргономик шароитларини ахамияти ҳам катта бўлиб, у қуйидагиларни тақозо қилади:

-хизматларни (махсулотларни) истеъмолчиларни физиологик хусусиятларига мос келиши;

-махсулотларни савдо залида истеъмолчилар учун қулай жойлаштириш;



3–расм. Хизматларни бошқа сифат кўрсаткичлари

-хизмат кўрсатишдаги санитар-гигиеник ҳолат (ҳарорат, чанг, хизмат кўрсатиш хонаси ва жихозларни тозаллиги, персонални кийиниши ва бошқалар).

Истеъмолчилар билан мулоқот қилиш этикаси хизмат кўрсатувчини (сотувчи) маданиятига ва этик қоидаларга риоя қилишига боғлиқ.

Хизмат кўрсатиш вақтини қисқариши хизматни истеъмолчи учун қимматини оширади.

Машина ва жихозларга хизмат кўрсатишдаги хавфсизлик, персонални хатосиз ҳаракатлари, шунингдек жихозларда хавфсизлик тўсиқлари, бошқарув дастаклари ва назорат асбобларни мавжудлиги хизматларни муҳим хавфсизлик кўрсаткичи ҳисобланади.

Атроф муҳит учун хавфсизлик кўрсаткичлари хизмат ишлаб чиқариш жараёнини табиий муҳитга минимал таъсир қилишини акс эттиради. Атроф муҳитни химоя қилинишига корхонада амалга ошириладиган қатор тадбирлар (чиқиндиларни қайта ишлаш, оқова сувларни биологик компонентлар билан ифлосланишини камайтириш ва бошқалар) натижасида эришилади.

Персонал таълим олган ўқув масканини даражаси (рейтинги), персонални умумий ва йўналтирувчи тайёргарлиги, умумий кўникмалари (меҳнат стажи, категорияси), улар томонидан санитария, шахсий гигиена ва иш жойи гигиенасига риоя қилиниши ва бошқалар корхона хизматлари (махсулотлари) сифатини бевосита белгиловчи омил ҳисобланади.

Персонал томонидан ўзини тутишқасбий этикасини билиши ва риоя қилиниши қуйидагиларни акс эттиради:

- шахсий хусусиятларни, яъни меҳрибонлик, тил топиша олиш ва бошқалар;

- истеъмолчига нисбатан эътиборли ва эҳтиёткорона муносабатда бўлиш;

-мехмондӯстлик мухитини ярата олиши, зиддиятли вазиятларни четлаб ўта олиши.

Юқорида таъкидлаб ўтилган хизмат сифати кўрсаткичларидан ташқари, хизматларни ижтимоий мўлжалланиши, хизмат сифат даражасини чакана нархларга мослиги каби кўрсаткичлар ҳам катта аҳамиятга эга. Шунингдек хизматларни эстетик кўрсаткичларини таъминлаш корхонани диққат марказида бўлиши лозим.

IY-БОВ. Хаёт фаолияти хавфсизлиги

4.1. Меҳнат хавфсизлиги

Меҳнатни муҳофаза қилиш корхонада хавфсизлик техникаси ва ёнғинга қарши кураш билан узвий боғланган. Корхонада меҳнат узлуксиз давом этиши учун ходимлар соғ - саломат бўлишлари, кўнгилсиз тасодифларга дучор бўлмасликлари керак. Бу тадбирларни амалга ошириш ишлаб чиқаришнинг ҳамма соҳаларида илмий - гигиеник ва техник асосда бир меъёردаги иш шароитини яратишга имкон беради. Хизмат кўрсатиш корхоналарида хавфсизлик техникасини вазифалари - ишлаб чиқариш ва хизмаггларнинг ўзига хос хусусиятларини ўрганиш, бахтсиз ходисалар, касб касаллига сабабларш таҳлил қилиш ва уларнинг олдини олишнинг аниқ чора - тадбирларини кўришдан иборат. Ёнғинга қарши техника воситалари ёнғинларнинг олдини олиш ва уларни бартараф қилиш соҳасида фойдали усулларни амалга оширишда ёрдам беради.

Меҳнатни муҳофаза қилиш ҳуқуқий асосларини “Меҳнатни муҳофаза қилиш тўғрисида” ги Ўзбекистон Республикаси қонуни(1993 йил 6 май), Меҳнат кодекси (1995йил 21 декабр), “Ишлаб чиқаришдаги бахтсиз ходисалар ва ишчиларни бошқа касалликларини текшириш ва ҳисобга олиш тўғрисида”ги низом (Вазирлар маҳкамасининг 1997 йил 6 июндаги 286-сонли қарори) ва бошқа давлат стандартлари ва қарорлари ташкил қилади (4, 5, 6).

“Меҳнатни муҳофаза қилиш тўғрисида” ги қонун меҳнатни муҳофаза қилишни ягона тартибини белгилайди, ҳамда фуқароларни соғлиги ва меҳнати муҳофаза қилинишини таъминлашга қаратилган (5). Қонунни 13 моддасида корхонада меҳнатнинг соғлом ва хавфсиз шароитларини таъминлаш, ишлаб чиқаришнинг хавфли ва зарарли омиллари устидан назорат ўрнатилишини ташкил эти шва назоратнинг натижалари тўғрисида

меҳнат жамоасини ўз вақтида хабардор қилиш маъмурият зиммасига юклатилган деб айтилган. Шунингдек, фуқароларни уларнинг саломатлигига зид бўлган ишга қабул қилиш манъ этилади (16- модда).

“Муроджонсут” МЧЖдаги меҳнат характери, ходимларни мажбурий тиббий кўрикдан ўтказилишини тақозо қилади. Айнан, корхона ходимлари меҳнат шартномасини имзолаш пайтида дастлабки тарзда ва меҳнат шартномаси амал қиладиган даврда вақти – вақти билан тиббий ўтказишни ташкил қилиши шарт (17 – модда).

Соғлом ва хавфсиз меҳнат шароити меҳнат кодекси билан амалга оширилади. Демократик ҳуқуқий тамойилларга асосланган мустақил давлатимизнинг бу кодекси ишчи ва хизматчиларнинг меҳнат муносабатларини, меҳнатни муҳофаза қилиш меъёрларининг бажарилишини тартибга солади. Меҳнат кодекси асосида хавфсизлик техникаси, саноат санитарияси ҳақидаги қоидалар ишлаб чиқилади (6).

Меҳнат муҳофазасининг текширув ишларини давлат ва жамият ташкилотлари амалга оширади. Меҳнат Кодексининг 9 - моддасига биноан Ўзбекистан Республикаси ҳудудида меҳнат тўғрисидаги қонунларнинг аниқ ва бир хил ижро этилиши устидан назорат олиб бориш Ўзбекистан Республикаси бош прокурори ва унга бўйсунувчи прокурорлар томонидан амалга оширилади. Давлатнинг бир қанча мутасадди органлари ҳам назорат ишларини амалга оширади. Ўзбекистон Республикаси Соғлиқни сақлаш вазирлиги бош санитария - эпидемиология назорати амалга оширадиган ишлар бу соҳада энг муҳим ҳисобланади.

Техника инспекцияси ишлаб чиқариш жараёнининг хавфсизлигини, оғир ишларнинг механизация даражасини, жихозларни ишлатишда хавфсизликка риоя қилиш қоидаларини текширади.

Соҳа йўриқчилари меҳнат ҳақидаги қонунчиликни, хавфсизлик техникаси йўриқнома ва қоидалари, ишлаб чиқариш санитарияси, тасодифий ҳолатлар юз бериши, касб касаллигининг оддини олишни назорат қилади.

Улар шамоллатиш тизимлари ишини, ёритиш техникаси ҳолатини, жихозлар, инвентар, асбоблар тўғри ишлашининг техник ҳолати, тозалик, ишчи жойларининг тартиби, ходимларнинг касб кийимлари билан ўз вақтида таъминланишини текширади. Хамма меҳнат муҳофазаси ва хавфсизлик техникаси бўйича зарурий тадбирлар жамоа шартномасига киритилади.

Меҳнатни муҳофаза қилиш ва хавфсизлик техникаси қоидаларини сақлаш ҳамма кўринишдаги анжомлардан фойдаланишда муҳим аҳамиятга эга. Бунда жихозларга қарайдиган ходимлар уларни ишлатиш бўйича йуриқномалар билан таъминланади, уларда хавфсизлик техникаси, уларни меъёрида ишлатиш кўрсатилган бўлади.

Хар бир машинани ишга туширишдан олдин унинг созлигига ишонч ҳосил қилиш керак, назорат - ўлчов асбобларини ва сақлагич қурилмалар текшириб кўрилади.

Машина ва аппаратлар ишлаб турган вақтларда уларни тозалаш, мойлаш, созлаш ва таъмирлаш таққиланади.

Меҳнатни муҳофаза қилиш ва хавфсизлик техникаси қоидаларига мувофиқ носоз аппаратлар бўлса (манометр, сақлагич ва ҳаво клапани), иссиқлик берувчи жихозлардан фойдаланиш мумкин эмас. Манометр циферблатида аппаратнинг меъёрий ишчи босимини курсатадиган қизил чизиқ бўлиши керак. Манометрлар ҳар 6 ойда бир марта текширувдан ўтказиб турилади, сақлагич клапан ва продувка кранлари ҳар куни текширилади. Хар бир аппарат ёнида хавфсизлик техникаси ҳақида йўриқнома осиб қўйилган бўлиши керак. Газда ишлайдиган иссиқлик аппаратларининг беҳатар ишлаши учун горелкалардан газ чиққанда унинг олдини олиш учун махсус автоматик асбоблардан фойдаланилади. Буни хавфсизлик автоматикаси дейилади. Бундан ташқари технологик жараёнларни ва иссиқлик берувчи аппаратларнинг меъёрида ишлашини тартибга солувчи автомат асбоблар ўрнатилади. Ростловчи автоматика тегишли босимни ёки ҳароратни бир меъёрда сақлашни таъминлайди. Буг

босими билан ишлайдиган аппаратларда манометрга бериладиган босимни назорат қилиб туриш керак. Босимни тегишли меъёрга ушлаб туриш учун аппаратлар олдида редукцион клапан ўрнатилади. Бу керакли босимни автоматик тарзда сақлаб туради. Унинг ёнига клапан носозлиги туфайли юз бериши мумкин бўлган аварияни олдини олиш учун сақлагич ва манометр қўйилади. Электр қозонларда назорат сақлагич арматурасидан ташқари буғни автоматик тартибга соладиган электрконтакт манометри ўрнагилади. Одатдаги манометрдан электрконтакт манометрининг фарқи шундаки, у иккита милга эга.

4.2. Ёнғин хавфсизлиги

Ёнғин бу вақт ва фазо бўйича ривожланадиган ва назорат қилинмайдиган ёниш ҳисобланиб одамлар учун жуда ҳавfli ва катта моддий зарарлар етказди. Шунинг учун ёнғин ва портлаш ҳавфсизлиги масалаларини тушунтириш давлат аҳамиятига эга. Ёнғин ва портлаш ҳавфсизлиги бу ёнғин ва портлашларни профилактика қилиш ва йўқотишга қаратилган ташкилий ва техник воситалар тизимидир.

2009 йил 30 сентябр куни “Ёнғин хавфсизлиги тўғрисида” ги Ўзбекистон Республикаси қонуни қабул қилинди. Қонун ёнғин хавфсизлиги соҳасидаги муносабатларни тартибга солишга йўналтирилган бўлиб, хусусан, ташкилотларнинг ёнғин хавфсизлиги соҳасидаги ҳуқуқлари ва мажбуриятларини аниқлашга алоҳида эътибор берилган (4).

Қонуннинг 10-моддасида ташкилотларнинг ёнғин хавфсизлиги соҳасидаги ҳуқуқлари ва мажбуриятлари келтирилган.

Ташкилотларнинг ёнғин хавфсизлиги соҳасида қуйидаги ҳуқуқларга эга:

- ёнғиндан саклаш хизмати бўлинмаларини белгиланган тартибда ўз маблағлари ҳисобидан ташкил этиш, қайта ташкил этиш ва тугатиш;

- тегишли органларга ёнғин хавфсизлигини таъминлаш бўйича таклифлар киритиш;

- белгиланган тартибда ёнғин-техник комиссияларини ташкил этиш;

-ўз худудида содир бўлган ёнғинларнинг келиб чиқиш ва кучайиш (тарқалиш) сабаблари ҳамда шароитларини аниқлашга доир ишларни бажариш;

-ёнғин хавфсизлигини таъминлашни ижтимоий ва иқтисодий жихатдан рағбатлантириш чора-тадбирларини белгилаш;

-белгиланган тартибда ёнғин хавфсизлиги масалалари буйича ахборот олиш, шу жумладан ёнғиндан сақлаш хизматининг бошқарув органлари ва бўлинмаларидан ахборот олиш.

Ташкилотларнинг ёнғин хавфсизлиги соҳасидаги мажбуриятлари қуйидагилардан иборат:

-ёнғин хавфсизлиги талабларига риоя қилиши;

-ёнғиндан сақлаш хизмати мансабдор шахсларининг қонуний талабларини бажариши;

-ёнғин хавфсизлиги чора-тадбирларини ишлаб чиқиши ва амалга ошириши, шунингдек, уларнинг бажарилиши устидан доимий назоратни таъминлаши;

-ёнғинга қарши тарғибот ўтказиши ва ўз ходимларига ёнғин хавфсизлиги чора-тадбирларини қўллашни ўргатиши;

-ўзига қарашли ёнғинга қарши химоя тизими ва воситаларини, ёнғинга қарши сув таъминоти манбаларини, шу жумладан ёнғинни ўчиришнинг бирламчи воситаларини ишга яроқли ҳолда сақлаши, улардан белтиланганидан бошқа мақсадда фойдаланилишига йўл қўймаслиги;

-ёнғиндан сақлаш хизмати бўлинмаларига ёнғинларни ўчиришда, шунингдек, ёнғин назорати органларига ёнғинларнинг келиб чиқиш ва кучайиш (тарқалиш) сабаблари ҳамда шароитларини аниқлашда, ёнғин хавфсизлиги талабларининг бузилишида ва ёнғинлар келиб чиқишида айбдор шахсларни топишда белгиланган тартибда кўмаклашиши;

-ўз худудидаги ёнғинларни ўчириш чоғида зарур кучлар ва воситаларни белгиланган тартибда бериши;

-ёнгиндан сақлаш хизматининг мансабдор шахслари ўз хизмат вазифаларини бажараётганда уларнинг ўз худудига, бинолар, иншоотларга ва бошқа объектларга эркин киришини таъминлаши;

-ўзига қарашли объектларнинг ёнғин хавфсизлиги ҳолати тўғрисидаги, шу жумладан ўзи ишлаб чиқараётган маҳсулотнинг ёнғин хавфлилиги ҳақидаги, шунингдек, ўз худудида содир бўлган ёнғинлар ва уларнинг оқибатлари тўғрисидаги маълумотларни ҳамда ҳужжатларни ёнғин назорати органлари мансабдор шахсларининг талабига кўра тақдим этиши;

-келиб чиққан ёнғинлар, мавжуд ёнғинга қарши химоя тизимлари ва воситаларидаги носозликлар тўғрисида, йўллар ва тор кўчаларнинг ҳолати ўзгарганлиги ҳақида ёнгиндан сақлаш хизматида дарҳол хабар қилиши;

-кўнгилли ёнгиндан сақлаш хизматининг фаолиятига белгиланган тартибда кўмаклашиши шарт.

Ёнғин чиқишининг кўпдан - кўп сабаблари бор. Кўп ҳолларда бу олов билан эҳтиётсизлик қилиш, рухсат этилмаган жойларда чекиш, электр симларидан учқуи чиқиши, иситиш қурилмалари нотўғрилиги ёки бузуқлиги, электр жихозлар, ёритгичлардан тўғри фойдаланмаслик натижасидир. Шунингдек, ёнғиннинг сабаби портлаш, момақалдирок, чақмоқ, ўз-ўзидан ёниш ҳам бўлиши мумкин. Ёнғин чиққанда ҳарорат 800 - 1000°C гача етади ва атрофдаги нарсаларни ҳам қуйдиради.

Корхонада, унинг худуди ва омборхоналарида, бино, бино ичларида ёнғин хавфсизлиги талабларига риоя қилиш керак. Омборхоналарда ёнғинга қарши тадбир ўтказиш корхонанинг қаерида жойлашгани, кирадиган йўллар,

ёнғинга қарши жиҳозларнинг созлиги, омборхоналарда олов хавфи бор молларнинг кўплиги ва бошқа сабабларга боғлиқ.

Ёнғин учун хавфли жойлар: ёнилғи, ёғочтахта, енгил алангаланадиган материаллар сақланадиган омборхоналардир. Бу омборхоналар олов ўтмайдиган материаллар билан жиҳозланади. Олов хавфи ҳар хил бўлган омборхоналарда материалларни сақлашда улар бир бирларидан ўт ўтмайдиган деворлар, тўсиқлар билан ажратилади.

Вентиляция қурилмалари ҳаводаги хавфли портловчи ва ёнувчи газларни ҳайдайди ва корхонада ёнғин хавфини пасайтиради. Лекин уларнинг носозлиги ёки тўғри фойдалана олмаслиқ натижасида ёнғин чиқиши ҳам мумкин.

Табиий шамоллатиш ёнғинга нисбатан хавфли эмас, аммо ёнғин чиққанда аланга олишига ёрдам қилади. Сунъий вентиляция кўп ҳажмдаги ҳаво чиқариб, ёнғиннинг авж олишини кучайтиради. Олов вентиляция каналлари бўйича бошқа объектларга ҳам ўтиши мумкин. Портлаш ёки ёнғин хавфи бор биноларнинг ҳамма ҳаво чىқадиған мўрилари ёнмайдиган материаллар билан жиҳозланиши шарт.

Вентиляция жиҳозларини ишлатишда қуйидаги ёнғин хавфсизлиги қоидаларига риоя қилиш керак:

камера ва ҳаво чиқарувчи мўриларни ўз вақтида тозалаб туриш;

вақти - вақти билан чангни чиқариб ташловчи вентилятор ншини текшириб туриш;

вентиляция анжоми ўрнатилган жой яқинидаги девор, шип, ҳаво торткич сиртларини мунтазам равишда тозалаб туриш.

Ёнғин чиққан тақдирда, энг аввало, ўт ўчириш хизматиға хабар бериш зарур. Шу мақсадда телефон алоқаси ёки электр ўт ўчириш сигнализациясидан фойдаланилади (йирик шаҳарларда), ички сигнализация маҳаллий ёнғинга қарши командани чақиритиш учун ишлатилади (йирик корхоналарда).

Ёнгинага карши команда келганига кадар корхонадаги имкониятлар ишга солиниб, утни ўчиришга киришилади: кум, курак, челаклар, сув, гидропультлар ва ўт ўчиргичлардан фойдаланилади. Гидропультлардан тизиллаб чиққан сув олов ёнаётган томонга йўналтирилади.

Ўт ўчиргичнинг пастки туб томони тепага кўтарилади, бош қисми ерга, каттиқ нарсага урилади, бу иш оловдан 10 м олисда қилиниши керак. Суюқлик кўпик ва карбонат ангидрид ҳосил бўлади Карбонат ангидрид газини босими натижасида кўпик отилиб чиқади ва 8 м баландликка кўтарилади, бу ҳаракат бир ярим минут давом этади. Унда бошланган оловни ўчириш мумкин.

Ёнгин пайтида одамларни ва моддий бойликларни олиб чиқиш бинонинг чиқиш йўллари кўплиги ва кенглигига боғлиқ. Хамма зиналарга ва чиқишга мўлжалланган эшиклар ташқарига очиладиган бўлиши керак. Ташқи зиналарга қаратилган ромларга панжаралар қўйиш ва қулфлаш мумкин эмас. Бундай ромлар кизилга бўялади, «Зинапоёга чиқиш» деб ёзиб қўйилади.

Хулоса ва таклифлар

1. Айнан сифат кўрсаткичлари асосида сифатни назорат қилиш ва баҳолаш амалга оширилишидан келиб чиққан ҳолда, сифат кўрсаткичларининг номенклатураси таҳлил қилинди.

2. Маҳсулот сифат кўрсаткичларини аниқлаш усуллари таҳлил этилди.

3. Озиқ – овқат маҳсулотлари сифатини баҳолашда сифат кўрсаткичларни фойдаланилишини ўзига хос хусусиятлари таҳлил этилди.

4. Озиқ-овқат маҳсулотлари истеъмол қилинганида одам соғлиги учун энг юқори хавф, асосан, маҳсулот таркибида зарарли кимёвий бирикмалар борлиги ва уни касаллик туғдирувчи микроорганизмлар билан зарарланганлиги билан боғлиқ бўлиши аниқланди.

5. Хизматларни такомиллаштиришда хизматлар сифатини жуда аҳамиятли эканлиги ва уни техник, функционал ва ижтимоий сифат каби кўрсаткичлар билан белгиланиши аниқланди.

6. Ишда 6 та фермер хўжаликлари сутлари комплекс физик-кимёвий, органолептик, технологик ва бактериологик кўрсаткичлари бўйича тадқиқот этилди.

7. Физик-кимёвий (харорати, кислоталиги, тозалик синфи, ёғлиги, оксил миқдори, зичлиги, соматик хужайралар миқдори) ва органолептик кўрсаткичлари бўйича текширилаётган 2, 3, 4 сут намуналари стандартга кўра олий ва биринчи навли сутга тегишли деб топилди ва пишлоқсозликга яроқлидир.

8. Сут намуналарини бактериологик тадқиқот этиш натижалари 3, 4, 6 сут намуналарини пишлоқсозликга яроғлилигини, 1, 2, 5 сут намуналарини пишлоқ ишлаб чиқаришга яроқсизлигини кўрсатди.

9. «Муроджонсут» МЧЖда ишлаб чиқарилаётган маҳсулотлар (хизматлар) сифатига бўлган стандарт талаблари таҳлил этилди.

10. Корхонада сифат ва хавфсизликни таъминлашни асоси ҳисобланмиш хизматлар технокимёвий ва микробиологик назоратини ташкил этиш схемалари ишлаб чиқилди.

11. Корхонада сифат ва хавфсизликни таъминлаш бўйича бошқа сифат кўрсаткичлар схемаси ишлаб чиқилди.

12. «Муроджонсут» МЧЖ да меҳнатни муҳофаза қилиш ва техника хавфсизлиги, шунингдек ёнғин хавфсизлигини ташкил этиш ва уларни такомиллаштириш чоралари кўриб чиқилди.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. 2007 йил 21 майдаги “Ўзбекистон Республикасида 2010 йилгача бўлган даврда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантиришни жадаллаштиришга оид қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида” ги Ўзбекистон Республикаси Президентининг ПҚ-640-сонли Қарори.
2. 2006 йил 17 апрелдаги “ Ўзбекистон Республикасида 2006-2010 йилларда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантиришни жадаллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида” ги Ўзбекистон Республикаси Президентининг ПҚ-325-сонли Қарори.
3. 2012 йил 10 майдаги “ 2012-2016 йилларда “ Ўзбекистон Республикасида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш дастури тўғрисида” ги Ўзбекистон Республикаси Президентининг ПҚ-1754-сонли Қарори.
4. Ўзбекистон Республикаси Президенти Ислон Каримовнинг мамлакатимизни 2015 йилда ижтимоий-иқтисодий ривожлантириш якунлари ва 2016 йилга мўлжалланган иқтисодий дастурнинг энг муҳим устувор йўналишларига бағишланган Вазирлар Маҳкамаси мажлисидаги маърузаси.
5. 2016 йил 26 февралдаги “Хизмат соҳасини 2016-2020 йилларга мўлжалланган ривожлантириш дастури тўғрисида” ги Ўзбекистон Республикаси Вазирлар маҳкамасининг 55-сонли қарори.
6. “Ёнғин ҳавфсизлиги тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикасининг қонуни. 2009 йил 30 сентябр, УРК-226.
7. “Меҳнатни муҳофаза қилиш тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикасининг қонуни. 1993 йил 6 май, 839-XII.
8. Ўзбекистон Республикасининг меҳнат кодекси. 1995 йил 21 декабр, 161-I.

9. “Истеъмолчиларнинг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикасининг қонуни. 1996 йил 26 апрел, 221-И.
10. 8. Романович Ж. А., Калачев С. Л. Сервисная деятельность: Учебник / Под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 2-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К'», 2007. — 268 с.
11. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. Учебное пособие. —М.:”Аспект Пресс”, 2005.-318с.
12. Сервисная деятельность: Учебное пособие / С.Н.Коробкова, В.И. Кравченко, С.В.Орлов, И.П. Павлова. Под.общ.ред. В.К.Романович. -3-е изд. -СПб.:Питер, 2006. -156 с.
13. http://www.your-people.ru/obslyujivanie_klientov.php
14. 12.http://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=Уровень_сервиса&oldid=53679695»
15. 13.www.pacifichorizon.net. How to Invent a Service Product.by David Birnbaum, Pacific Horizon Group
16. 14.<http://www.elitarium.ru/2008/12/10/>. Разработка нового товара или услуги: как избежать ошибок и рисков.
17. 15.<http://www.nadir.crimea.com/new.htm>.Разработка новых товаров и услуг.
18. Файзиев Ж.С. Сервис тизими фаолияти асослари. Маърузалар матни. Сам ИСИ. Самарқанд, 2009. -126 б.
19. Ж.С. Файзиев, Ж.М. Қурбонов. Озиқ – овқат маҳсулотлари тадқиқотининг физик-кимёвий услублари. Ўқув қўлланма. “Илм-зиё”, Тошкент, 2009. -240 б.
20. Шевелёва Г.И. Контроль качества продукции: Учебный комплекс. – Кемеровский технологический институт пищевой промышленности. – Кемерово, 2004. - 140с.

21. Шевчук, Денис Александрович. Управление качеством : [учебник] / Д.А. Шевчук.- М. : ГроссМедиа, РОСБУХ, 2008. - 216 с.
22. Ж.Файзиев, Ж.Рахмонов. Хизматларни тақдим этиш усуллари. “Иқтисодиёт ва халқимиз ҳаёт сифатини юксалтиришда хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантиришнинг долзарб муаммолари” мавзусидаги республика анъанавий илмий-амалий конференцияси материаллари . IY қисм. 2015 йил 20-21 февраль. 34-37 б.
23. Файзиев Ж.С., Рахмонов Ж., Файзиев Ш., Мамарасулов З. Туризмда хизматлар ва махсулотлар сифатини бошқариш. “Ўзбекистонда туризм инфратузилмасини такомиллаштиришда хорижий тажрибани қўллаш” халқаро илмий-амалий анжумани (25 сентябр 2015 йил). -Т.ТДИУ, 2015. 179-183 б.
24. Д.Файзиев, Н.Муминов, Ж.Рахмонов. Роль сотрудников в создании имиджа фирмы.
25. Э.П. Шалапугина, Н.В. Шалапугина. Технология молока и молочных продуктов. Издательство: Дашков и Ко, Альтэк, 2013. -396 с.
26. Э.П. Шалапугина, Н.В. Шалапугина, И.В. Краюшкина. Лабораторный практикум по технологии молочных консервов и сыра. Издательство:Гиорд, 2012. - 96 с.
27. В.В. Закревский. Молоко и молочные продукты. Издательство: Амфори, 2010. - 46 с.
28. Г.В. Твердохлеб, Г.Ю. Сажинов, Р.И. Раманаскаус. Технология молока и молочных продуктов. Издательство: СПб ГУН и ПТ, 2003. - 420 с.
29. А.Г. Храмцов, С.В. Василисин, С.А. Рябцева, Т.С. Воготникова. Технология продуктов из вторичного молочного сырья. Издательство: Гиорд, 2009. - 426 с.

30. Г.Н.Крусь, А.Г.Храмцов, З.В.Волокитина, С.В. Карпычев. Технология молока и молочных продуктов. Под ред. д-ра техн. наук , профессора А.М. Шалыгиной. М.: Колосс, 2003. – 316 с.
31. Крусь Г. Н., Шалыгина А. М., Волокитина З. В. Методы исследования молока и молочных продуктов. / Под общ. ред. А. М. Шалыгиной. – М.: Колос, 2000. – 368 с.
32. Ozon.ru. Молоко и молочные продукты.
33. Молоко и молочные продукты. Общие методы анализа: сборник. – М.: Стандартиформ, 2009. – 431 с.
34. Масла, сыры, казеины и казеинаты. Методы анализа: сборник. – М., 2001. – 128 с.
35. ГОСТ Р 53503 – 2009 Молоко обезжиренное – сырье. Технические условия.
36. ГОСТ Р 53513 – 2009 Пахта и напитки на ее основе. Технические условия.
37. Шалыгина, А.М. Общая технология молока и молочных продуктов: учебник для вузов / А. М. Шалыгина, Л.В. Калинина. - М.: КолосС, 2006. - 199 с.
38. Г Н Крусь. Технология молока и молочных продуктов / Г Н Крусь, А Г Храмцов. - М: Колос, 2006. - 455с.
39. Степанова Л.И. Справочник технолога молочного производства: Технология и рецептуры : Т.1.Цельномолочные продукты. Производство молока и молочных продуктов / Л. И. Степанова. - ГИОРД, 2004. - 384 с.
40. Храмцов А.Г. Справочник технолога молочного производства / А. Г. Храмцов. - 2004. - 576.
41. Храмцов, А.Г. Промышленная переработка вторичного молочного сырья / А. Г. Храмцов, С. В. Василисин. - М.: ДеЛи принт, 2003. - 100 с.

42. Храмцов, А.Г. Безотходная переработка молочного сырья: учеб. пособие для вузов / А. Г. Храмцов, П. Г. Нестеренко. - М.: КолосС, 2008. - 200 с.
43. Храмцов А.Г. Технология продуктов из молочной сыворотки / А. Г. Храмцов. - М: Дели принт, 2004. - 587.

Изланишнинг бажарилишига

БУЮРТМА

Самарқанд шаҳри

20 - январь 2015-йил

1.Буюртма берувчи: Самарқанд вилояти Самарқанд шаҳрида жойлашган “Муроджонсут” МЧЖ.

Бажарувчи - Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти «Хизматлар кўрсатиш, сервис ва уни ташкил этиш» кафедрасига қўйидаги мавзудаги топшириқдан келиб чиқиб изланиш (тадқиқот)ни бажариш юкланади: “Овқатланиш сервисида хизматлар сифати ва хавфсизлигини таъминлашни такомиллаштириш (Самарқанд шаҳар “Муроджон” МЧЖ корхонаси мисолида)”

2. Изланиш (тадқиқот) нинг бажарилиш муддати.

Бошланиши: 2015-йил 20-январдан

Тугаши: 2016-йил 25 майгача

3.Кутиладиган натижалар: “Овқатланиш сервисида хизматлар сифати ва хавфсизлигини таъминлашни такомиллаштириш (Самарқанд шаҳар “Муроджон” МЧЖ корхонаси мисолида)” бўйича таклиф ва тавсиялар бериш.

4.Бажарилган изланиш (тадқиқот) нинг топширилиши ва қабул қилиниш тартиби: «Муроджонсут» МЧЖ ишлаб чиқариши учун хизматлар сифати ва хавфсизлигини таъминлашни ишлаб чиқиш ва тадбиқ этиш бўйича тайёрланган тавсияларни ёзма шаклда корхона раҳбариятига топшириш ва **Далолатнома** шаклида расмийлаштириш.

Буюртмачи
«Муроджонсут» МЧЖ
директори
_____ Р.Санакулов

Бажарувчи
«Хизматлар кўрсатиш, сервис ва уни
ташкил этиш» кафедраси мудири,
доцент_____ Ж.С.Файзиев

«Тасдиқлайман»

“Муроджонсут” МЧЖ
директори

_____ С. Санакулов

25 май 2016 йил

«Тасдиқлайман»

«Самарқанд иқтисодиёт ва
сервис институти» нинг ўқув
ишлари проректори,
профессор

_____ К.Мирзаев

25 май 2016 йил

**Ўтказилган тадқиқот тавсиясининг фойдаланиши
(қўлланиши) ҳақида**

ДАЛОЛАТНОМА

Биз қўйида имзоланган “Муроджонсут” МЧЖ раиси Р. Садиев бир томондан ва иккинчи томондан «Хизматлар кўрсатиш, сервис ва уни ташкил этиш» кафедраси вакили «Хизматлар кўрсатиш, сервис ва уни ташкил этиш» кафедраси мудир, доцент Ж.С.Файзиев ва магистрант Ж. Рахмонов 2015 йил 20 январда берилган буюртмага мувофиқ ўтказилган тадқиқот натижаларининг қўлланилиши ҳақида мазкур далолатномани туздик.

Бошланган: 20 январ 2015 йил

Тугалланган ва буюртмачи томонидан қабул қилинган: 25 май 2016 йил

Тадбиқ этилди: 25 май 2016 йилда “Муроджонсут” МЧЖ да

Тадбиқ этилган объект номи: “Муроджонсут” МЧЖ

Ишни тадбиқ этишдан қўйидаги асосий натижалар олинди: “Муроджонсут” МЧЖ да фермер хўжаликлари сутлари комплекс физик-кимёвий, органолептик, технологик ва бактериологик кўрсаткичлари бўйича тадқиқот этилиб уларни пишлоқсозликга яроқлилиги тахлил қилинди, сифат ва хавфсизликни таъминлашни асоси ҳисобланмиш хизматлар технокимёвий ва микробиологик назоратини ташкил этиш схемалари ишлаб чиқилди ва сифат ва хавфсизликни таъминлаш бўйича бошқа сифат кўрсаткичлари схемаси ишлаб чиқилди.

Буюртмачи

“Муроджонсут” МЧЖ
директори

_____ С. Санакулов

Бажарувчи

«Хизматлар кўрсатиш,
сервис ва уни ташкил этиш»
кафедраси мудир, доцент

_____ Ж.С. Файзиев