



Leyla Vaqif qızı Yusifova

UOT 334.01; JEL D21.

Keyfiyyət anlayışının formalaşmasının və inkişafının nəzəri əsasları

Xülasə

Məqalədə keyfiyyət anlayışı haqqında müxtəlif elmi nəzəriyyələrin formalaşması, inkişafı və keyfiyyətin idarə olunmasını təkmilləşdirmək üçün irəli sürülən konsepsiyalar öz əksini tapmışdır. Bu məqsədlə keyfiyyət anlayışının yaranması, keyfiyyət idarəetmə sistemlərinin mahiyyəti açıqlanmışdır. Tədqiqatın əsas məqsədi “keyfiyyət fenomen”in formalaşması və inkişafında qarşıya qoyulan məsələləri ümumiləşdirərək keyfiyyətin idarə olunmasının səmərəliliyini artırmaqdan, elmi ədəbiyyatlarda və əsərlərdə keyfiyyətlə bağlı irəli sürülən anlayışları müqayisəli şəkildə təhlil edərək ümumiləşdirici təkliflərin verilməsindən ibarətdir. Tədqiqatın nəzəri və metodoloji əsasını yerli və xarici alimlərin nəzəri və praktik tədqiqatları, elmi əsərləri təşkil edir. Tədqiqatda müqayisəli təhlil metodundan istifadə etməklə müxtəlif elmi nəzəriyyələr, keyfiyyətin idarə edilməsi sistemini təkmilləşdirmək üçün irəli sürülən konsepsiyalar araşdırılmışdır.

Açar sözlər: *keyfiyyət, keyfiyyətin idarə olunması, keyfiyyətə nəzarət, rəqabət mühiti, keyfiyyət standartı*

Giriş

Keyfiyyət anlayışı iqtisadi və idarəetmə sahəsində hərkəsə tanış olan və insanın ilkin iqtisadi fəaliyyəti ilə paralel inkişaf edən iqtisadi kateqoriyadır. İnsan ilkin ticari fəaliyyətə başlaması ilə barter üsulu ilə reallaşmağa başlayan iqtisadi ticarət məhz özü ilə keyfiyyət anlayışını ortaya çıxardı. Ticari və iqtisadi əlaqələrin tarixi inkişafı ilə keyfiyyət anlayışı daha da təkmilləşmiş bəşər cəmiyyətinin bütün iqtisadi transformasiyalarında öz əhəmiyyətini qorumaqla yanaşı iqtisadi seçim zamanı da öz əhəmiyyətini hec vaxt itirməmişdir. Rəqabət mühitində yaşamaq üçün şirkətlər, müştərilərinə rəqiblərindən üstün olmağı təmin edəcək müxtəlif üsul və üsullara ehtiyac duyurlar. Keyfiyyət menecmenti bu ehtiyaca uyğun olaraq əhəmiyyət qazanan bir fəlsəfədir [6]. Yalnız keyfiyyət idarəetməsi müştərinin aldığı məhsul və ya xidmət üçün zəruri bir konsepsiya deyil, şirkətin bütün istehsal sistemi daxilində və bu sistemi təşkil edən bütün elementlərlə birlikdə idarə edilməsi lazım olan bir anlayışdır. Bu elementlər arasında “insan” faktoru keyfiyyət üçün böyük əhəmiyyətə malikdir. Şirkət işçilərinin keyfiyyət anlayışını qəbul edərək fərdi keyfiyyət anlayışından iş keyfiyyətinə keçmək mümkün olacaqdır. Digər bir insan faktoru olan müştəri baxımından keyfiyyət idarəçiliyi bu gün “müştəri yönümünə” əsaslanır. Keyfiyyət anlayışını mənimsəməyən şirkətlərin istehsal itkiləri, vaxt itkisi və işçi qüvvəsi itkisi kimi müxtəlif tullantılarla qarşılaşması qaçılmazdır. Bu itkilər şirkət üçün “yüksək maliyyət” deməkdir. Yüksək xərc firmanın rəqabət qabiliyyətini azaldır. Bu səbəbdən “Keyfiyyət İdarəetməsi” bir şirkət üçün ən vacib mövzulardan biridir. Keyfiyyət anlayışının bəzi nəzəri və praktiki məsələlərinə müxtəlif yanaşmalar ölkəmizin görkəmli iqtisadçıları K.A.Şahbazovun, H.S.Həsənovun, M.H.Məmmədovun., H.İ.Həmidovun və digərlərinin əsərlərində tədqiq olunmuşdur. Ancaq bu elmi əsərlərdə keyfiyyətin iqtisadi kateqoriya olaraq təhlili və keyfiyyətin planlaşdırılması, məhsul keyfiyyətinə texniki nəzarət, kvalimetriya və ondan praktiki istifadə üsulları kimi məsələlər konkret tədqiqat mövzusu kimi öyrənilməmişdir.



Keyfiyyət anlayışı üzrə nəzəri yanaşmalar

İnkişaf etməkdə olan dünyada keyfiyyət insan həyatının bir hissəsinə çevrilmişdir. "Keyfiyyət" anlayışının öyrənilməsinə bir neçə yanaşmalar mövcuddur. Keyfiyyət anlayışının tarixi inkişafını araşdırarkən, xüsusən Yaponiya və Amerikadakı bəzi vacib tədqiqatçıların və praktiklərin keyfiyyət anlayışının inkişafına və keyfiyyət idarəetmə sistemlərinin meydana gəlməsinə əhəmiyyətli töhfələr verdikləri görülür. Valter A. Şevart, 1924-cü ildə proses nəzarət sxemlərini təqdim etdi. Shewhart keyfiyyətin subyektiv olduğunu və insandan insana dəyişdiyini iddia edirdi. Villiam Edvards Deminq, Statistik düşüncədə Shevhartın təsiri altına girərək Çan Sistemi üzərində birlikdə çalışdılar. Deminq keyfiyyəti rəhbərliklə əlaqələndirərək menecerlərin bilik və bacarıqlarının vacibliyinə diqqət çəkdi. Əvvəlki sistemlərdə problemlər yarandıqda müdaxilə etmək əvəzinə qoruyucu bir yanaşmanı müdafiə edirdi. Deminqin keyfiyyət idarəçiliyinə yanaşmasının əsasını təşkil edən Planla-Tətbiq et-Nəzarət et-Tədbir al adlı dövrü, yalnız keyfiyyət sahəsində deyil, həm də bu gün qarşılaşdığımız bir çox problemdə yanaşmanın əsası olaraq istifadə edilə bilər.

Deminq tərəfindən həm də ümumiyyətlə qəbul edilmiş keyfiyyət idarəetməsi üçün 14 vacib məqam müəyyənləşdirilmişdir. Deminq təşkilati fəlsəfədəki dəyişikliyi, istehsal artırıcı yanaşmalara istinadən ifadə edir. Keyfiyyəti son məhsul üzərindən deyil, istehsal prosesində təsirli nəzarətlə əldə edilə biləcək hədəf olaraq görür [1]. Josef Moses Juran, 1928-ci ildə istehsal problemlərinə statistik metodlar tətbiq etdi. Karyerasında müxtəlif sahələrdə çalışdığı müşahidə edilən Juran, eyni zamanda Connecticut Juran İnstitutunun qurucusudur. Juran, keyfiyyətin idarə edilməsi ilə əlaqəli fikirlərini fərqli tərzdə izahını vermişdir. Belə ki, müəllif keyfiyyətin idarə edilməsinin səmərəliliyini bir dövr kimi, bir mərhələ kimi izah etməyə çalışırdı. Keyfiyyətə nəzarət əslində bütün idarəetmə həlqələrində olan şəxsləri maraqlandırmalı idi və idarəetmə bir bütün kimi qəbul edilməli idi. O, keyfiyyət menecmentini üç mərhələdə ümumiləşdirmişdir: keyfiyyət planlaşdırması, keyfiyyətə nəzarət, keyfiyyətin yaxşılaşdırılması. 1960-cı illərdə Juran çox məqsədli raketlər üçün keyfiyyətli layihələr üzərində işləyərkən və ITT-nin keyfiyyət direktoru olaraq "sıfır qüsurlu" görünüşünü inkişaf etdirdi. O, bu yanaşması ilə digərlərindən fərqləndi və məşhur oldu. Crosby "keyfiyyət dəyəri" konsepsiyasını inkişaf etdirdi. 1980-ci illərdə Crosby ehtiyacları uyğunluq, qarşısının alınması və sıfır qüsurlu kimi müasir anlayışların tərifini verdi. Yaponiyada keyfiyyətdə irəliləyişlər ikinci dünya müharibəsindən sonra baş verdi. Yaponlar Deminqin keyfiyyət fəlsəfəsini şirkətlərində tətbiq etdilər. Kaoru Ishikawa Deminqin fəlsəfəsinə fərqli ölçülər əlavə etdi. Həm də keyfiyyətli dərnəklər üzərində işləyən Ishikawa, Yaponiyada keyfiyyət qabaqcıllarına rəhbərlik edir. 1985-ci ildə davamlı təkmilləşdirmə texnikaları inkişaf etdirdi. Bu üsullarla Yaponlar yüksək keyfiyyətli məhsullar istehsal etməyə başladılar. Ümumi keyfiyyət nəzarəti və keyfiyyət xərclərinin öncüsü Armand V. Feiqenbaum keyfiyyəti həqiqi ehtiyac kimi qəbul etdi. Effektiv keyfiyyət idarəçiliyi üçün dörd əsas mərhələni müəyyənləşdirdi. Bu mərhələlər: keyfiyyət standartlarının müəyyənləşdirilməsi; bu standartların etibarlılığının və uyğunluğunun qiymətləndirilməsi; tələbata cavab verməyən standartların müəyyənləşdirilməsi və aradan qaldırılması; bu təkmilləşdirmələr üçün standartların istifadəsidir. Yaponiyada keyfiyyət inqilabının reallaşmasında mühüm rol oynayan liderlərdən biri də Genichi Taguchidir. Keyfiyyət mühəndisliyi konsepsiyasının atası



kimi qəbul edilən Taquchi, məhsul və proses keyfiyyətinin yaxşılaşdırılmasında eksperimental dizaynın əhəmiyyətini vurğuladı. Taquchi, keyfiyyət mühəndisliyi sahəsində “dizayndakı keyfiyyət evi” və “möhkəm dizayn” anlayışlarını inkişaf etdirdi. Taquchi Ohno Toyota istehsal sisteminin və “arıq istehsal” düşüncənin qurucusu idi. “Ariq istehsal”ın mənası tam zamanında istehsal deməkdir (just in time). “Ariq istehsal” sistemində 7 muda (Yapon dilində tullantı deməkdir) təyin etdi [7]. Bu tullantılar həddindən artıq istehsal, inventarizasiya, nəqliyyat fəaliyyəti, hərəkət, gözləmə vaxtı, düzəltmə işləri və lazımsız əməliyyatlardır. Toyota istehsal sistemi “vaxtında istehsal” və “Jidoka” prinsiplərinə əsaslanır. Taguchi Ohno tərəfindən hazırlanan bu yanaşmalar bu gün dünyada geniş istifadə olunur.

Tom Peters təşkilatı strukturlarla maraqlandı və dəyişikliyin uğurunu araşdırdı. Təşkilat quruluşunun yeni inkişafına paralel olaraq dəyişməsinə tövsiyə edən Peters keyfiyyət anlayışını belə ifadə edir: görülən hər işdə müştəriyə üstünlük vermək; inqilabın keyfiyyətə davamlı yayılması; daxili və xarici müştəriləri fəal şəkildə dinləmək; insan təhsilinə sərmayə qoymaq; açıq mükafatlandırma sistemini və tanınmağı dəstəkləmək; sadə və anlaşılan ölçmələr etmək; çevik olmaq; fərqli tərəflərdən baxmağı bacarmaq.

Keyfiyyətin idarə olunmasının inkişaf konsepsiyaları

Keyfiyyətin təminatı bir məhsul yaxud xidmətin müştəri ehtiyaclarını tam və düzgün şəkildə qarşılamağını təmin etmək üçün müəssisə funksiyalarının eyni məqsəddə birləşməsidir. Yarandığı ilk günlərdə yalnız istehsal prosesində işlədilən keyfiyyət anlayışı, sonrakı illərdə müştəri və işçi məmnuniyyəti ilə yanaşı istehsal prosesi də daxil olmaqla bütün təşkilatı əhatə edən bir sistem halına gəldi və “Ümumi keyfiyyət idarəetməsi (Total Quality Management)” olaraq adlandırılmağa başladı [2]. Ümumi keyfiyyət idarəetməsi bir məhsul və ya xidmətin başlanğıcından sonuna qədər bütün mərhələləri əhatə edir. Keyfiyyətlə maraqlanan elm adamları Ümumi keyfiyyət idarəetməsinin tərfi ilə bağlı eyni bir fikirə gəlməyiblər. Bəzi müəlliflər Ümumi keyfiyyət idarəetməsini “güclü liderlik, iştirakçı idarəetmə və komanda işinin birləşməsi” olaraq təyin edərkən, digərləri bunu “qüsursuz məhsullar istehsal etmək və ya hər şeyi mükəmməl etmək” kimi təsvir edirlər. Bir çoxları üçün isə “müştəri məmnuniyyəti” ilə sinonimdir və ya eyni zamanda, bir təşkilatın müvəffəqiyyəti ilə maraqlananların (payçılar, müştərilər, rəhbərlik və işçilər) məmnuniyyətini əhatə edir. Ümumi keyfiyyət idarəetməsi geniş şəkildə aşağıdakı kimi müəyyən edilir: “Bütün prosesləri, məhsulları və xidmətləri yaxşılaşdırmaq, daxili və xarici müştəri məmnuniyyətini artırmaq və müştəri sədaqətini yaratmaq üçün işdə əldə olunan nəticələrin yaxşılaşdırılmasına əsaslanan, müştəri gözləntilərini hər şeydən üstün tutan müasir bir idarəetmə üslubudur. Bütün fəaliyyətlərin icrası zamanı məhsul və xidmət daxilində müştərinin müəyyən etdiyi keyfiyyəti yaradır” [3]. Keyfiyyət və istehsal sistemləri üçün prosesin tərfi “girişləri götürərək onları nəticəyə çevirən hər hansı bir fəaliyyət və ya əməliyyat” kimi qəbul edilir. Proseslərin sisteməlik təsviri və idarə olunması və onların bir-biri ilə qarşılıqlı əlaqələrinin müəyyənləşdirilməsi proses yanaşması adlanır.

Keyfiyyət idarəetmə sistemi daxilindəki bütün proseslər müəyyənləşdirilməlidir. Bu proseslər satış, göndərmə, alış, istehsal, dizayn və s. proseslər ola bilər. Proses yanaşması, proseslərin sisteməlik təsviri və idarə edilməsi və proseslər arasındakı qarşılıqlı əlaqələrin



müəyyənləşdirilməsi kimi tətbiq olunur. Ümumi keyfiyyət nəzarəti yanaşması Ümumi Keyfiyyət İdarəetməsinin meydana çıxmasında çox əhəmiyyətli bir rol oynamışdır. Bu dövrdə, Yapon keyfiyyət mütəxəssisi Ishikavanın keyfiyyətə nəzarət üzərində işi də keyfiyyət idarəetmə üsullarının inkişafına əhəmiyyətli dərəcədə kömək etdi. Feigenbaum kimi, Ishikava keyfiyyətə yalnız yoxlama yolu ilə nail olmaq mümkün olmadığını, bütün proseslərdə keyfiyyətin təmin edilməsinin vacib olduğunu vurğuladı. Ishikawa müvəffəqiyyətli bir ümumi keyfiyyət nəzarəti üçün təşkilat daxilindəki bütün işçiləri prosesə daxil edildiyi; öyrənmə, dəyişmə və davamlı inkişaf məntiqinin qəbul edilməsi; statistik metodların, keyfiyyət dairələrinin və yoxlama vasitələrinin bütöv bir şəkildə başa düşülməsinin lazım olduğunu bildirdi. İşikawa, təşkilatda çalışan hər kəsin ortaq bir vizyon və məqsəd ətrafında birləşməli olduğunu və keyfiyyətin hər səviyyədəki işçilər tərəfindən mənimsənilməsinin vacib olduğunu vurğuladı. Yapon müəssisələrində idarəetmə sistemlərinin əsasını keyfiyyət təşkil edir. Bu yanaşma ilə yapon müəssisələri dünya bazarlarındakı yerini qoruyub saxlamağı, üstün rəqabət gücü və fəallığı, keyfiyyətli məhsulu ucuz qiymətə istehsal etməyi təmin etmişdir. Yaponiyanın bu günkü inkişaf səviyyəsinə gəlməsinin səbəbi uzun sürən sistemli işlərin tətbiqinin və heç bir ölkədə olmayan keyfiyyətə nəzarət sistemlərinin müəssisə əməkdaşları tərəfindən effektiv mənimsənilməsinin nəticəsidir. II Dünya Müharibəsindən əvvəl yaponların qiyməti ucuz, keyfiyyəti zəif olaraq tanınan imijləri, daha sonra gördükləri işlərlə inkişaf etmiş və Yaponiyanın ixrac məhsulları xüsusilə yüksək keyfiyyət və münasib qiymət baxımından təqdir edilən olmuşdur. Bunu keyfiyyəti yaxşılaşdıraraq və uğurlu bir keyfiyyətə nəzarət mexanizmini tətbiq edərək əldə etmişdirlər. Yaponiyada tətbiq edilən keyfiyyətə nəzarətin əsas üstünlüyü rəhbərdən tutmuş bütün işçilərə qədər müəssisə daxilində hər birinin bu prosesdə iştirak etməsidir. Bu iştirak tək cə istehsal şöbələrində deyil, eyni zamanda inzibati bölmələri də əhatə edir.

ABŞ istehsalına və ümumilikdə iqtisadiyyatın inkişafına görə dünyanın lider dövlətlərindən biridir. Amerika sənayesinin böyük bir hissəsini müəssisələr təşkil edir. Ümumiyyətlə böyük müəssisələrin əksəriyyəti müştərəkdir və müəssisələrə rəhbərlik edənlər isə professional təcrübəyə malikdirlər. Amerikan rəhbərlərinin qabaqcıl idarəetmə anlayışları Amerika iqtisadiyyatının güclü tərəflərindən biridir. ABŞ-da 1980-ci illərin əvvəllərində keyfiyyətin idarə edilməsi keyfiyyətin planlaşdırılması ilə aparılırdı və bu keyfiyyət xidmətinin üstünlüyü idi. Bu zaman daxili istehsal tələbatlarına az diqqət ayrıldı. Keyfiyyətin artırılması planları firmadaxili tələbatlar nəzərə alınmadan yerinə yetirildi. Keyfiyyətin belə idarə edilməsi prosesi plan deyil, problemlər yaradırdı. Müasir dövrdə Amerika firmalarının xarakterik xüsusiyyəti dəqiq formalaşmış keyfiyyət idarəsi sisteminin olmasıdır. Bu sistemdə lazımi keyfiyyəti təmin edən və ona sərf edilən xərci azaldan, "insan-maşın-informasiya" sxeminə görə kompleks tədbirlərin həyata keçirilməsi üzrə effektiv qurulmuş və yaxşı hazırlanmış proqramların yerinə yetirilməsi nəzərdə tutulur [4].

Məhsul və xidmətlərin keyfiyyətinin yüksəlməsində, eləcə də keyfiyyət təminatının təkmilləşməsində irəliləyişlər Avropada xüsusən XX əsrin 80-ci illərində aktiv olaraq başladı. Qərbi Avropa ölkələrinin vahid Avropa bazarı qurulmasına, ölkələrarası malların və işçi qüvvəsinin effektiv mübadiləsinə təmin etməyə qadir olan vahid tələblər və prosedurun işlənilməsinə böyük və məqsədyönlü hazırlıq fəaliyyəti danılmazdır. Bu fəaliyyətdə region



miqyasında koordinasiyanı həyata keçirən xüsusi assosiasiya və ya təşkilatlar mühüm yer tuturdu. 1993-cü il yanvarın 1-də elan olunmuş açıq ümumavropa bazarına hazırlıq prosesində vahid standartlar, texnoloji reqlamentlərə vahid yanaşmalar hazırlandı, 9000 seriyalı İSO standartı əsasında hazırlanmış keyfiyyət sisteminə milli standartlar uyğunlaşdırıldı, fəaliyyətə onların Avropa analoqu olan 29000 seriyalı EN əlavə edilmişdir. Məhz Avropada İSO 9000-nə uyğun olaraq sertifikatlaşdırma ilə məşğul olan üç aparıcı təşkilatın əsası qoyuldu. [5]. 1988-ci ilin sentyabrında Qərbi Avropanın iri firmalarının 14 prezidenti Avropanın keyfiyyət idarəsi fondunun (AKİF) qurulması haqqında razılıq imzaladılar. Avropanın keyfiyyət idarəsi fondunun (AKİF) qurulması haqqında razılıq imzaladılar. Avropanın keyfiyyətin idarə edilməsi fondunun fəaliyyət sahələri: ümumi rəqabətdə üstünlük əldə etmək üçün keyfiyyətin yaranması prosesinin sürətlənməsində Qərbi Avropa şirkətlərinin rəhbərlərinin dəstəklənməsidir. Keyfiyyətin yaxşılaşması və Avropa keyfiyyət mədəniyyətinin möhkəmlənməsi üzrə fəaliyyətlərdə iştirak etmələri üçün Qərbi Avropa birliyinin bütün seqmentlərini stimullaşdırmaq və lazım olan yerdə onlara kömək etməkdir. AKİF Keyfiyyət üzrə Avropa Təşkilatı ilə birgə (KAT) 1992-ci ildən başlayaraq ən yaxşı firmalar tərəfindən təltif edilən keyfiyyət üzrə Avropa mükafatının əsasını qoydu. Keyfiyyət probleminin həllinə Avropanın fərqli yanaşma xüsusiyyətləri aşağıdakılar hesab olunur:

- ✓ keyfiyyətin qiymətləndirilməsi və təsdiqi ilə əlaqəli bütün işlərin aparılması üçün əsas qanunvericlik;
- ✓ milli standartın tələblərinin, sertifikatlaşdırma qaydalarının və prosedurunun təmin edilməsi;
- ✓ regional infrastruktur və milli təşkilat şəbəkəsinin qurulması;
- ✓ məhsulların sertifikatlaşdırılması və keyfiyyət sistemi üzrə işlərin aparılması;
- ✓ laboratoriyaların akkreditasiyası, mütəxəssislərin keyfiyyət registrasiyası və s.

Keyfiyyətə nəzarət baxımından Yaponyanın digər ölkələrdən fərqi aşağıdakı kimi ümumiləşdirmək olar:

- ✓ Yaponiyada firmanın ən kiçik işçisindən tutmuş ən rəhbər səviyyədə çalışan işçiləri keyfiyyətə nəzarət mövzusunda təhsil və təlim almaq imkanlarına sahibdirlər. Bundan əlavə istifadə olunun statistik metodlar bütün işçilərə məlumdur və geniş bir şəkildə tətbiq olunur.
- ✓ Yaponiyada yaradılan keyfiyyətə nəzarət qruplarında işçilər və ustalar daxildir və bu qrupların fəaliyyəti çox yüksəkdir. Qərb ölkələrində bu istiqamətdə heç bir tendensiya yoxdur.
- ✓ Yaponiyada keyfiyyətə nəzarət mövzusunda hökumətdə heç bir məcburiyyət yoxdur. Şirkətlər bu məsələdən xəbərdar olduqları üçün keyfiyyətə nəzarəti könüllü olaraq qəbul edirlər. Sərbəst ticarət nəticəsinə olaraq müştərilərin daha çox seçim edə bilməsi, istehsalçıları daha keyfiyyətli və daha ucuz mal istehsal etməyə sövq edən ən vacib səbəblərdən biridir.

ABŞ-da qəbul olunmuş məhsul keyfiyyətinin daimi artımına istiqamətlənmiş həddlər Yaponiya və ABŞ arasında keyfiyyət səviyyəsindəki fərqi aradan qaldırmağı gecikdirmədi ki, bu da vahid, qlobal bazara çevrilən dünya bazarında rəqabət mübarizəsini gücləndirdi.



Nəticə

Keyfiyyət anlayışına müxtəlif formalarda izahlar verilsə də məhz keyfiyyət məhsulun "məqsədə uyğunluq dərəcəsi" kimi tərif edilə bilən, əvvəllər isə "standartlara uyğunluq" olaraq ifadə edilirdi. Lakin istehlakçıların tələbləri və gözləntiləri zaman keçdikcə dəyişdiyi üçün "istifadəyə yararlılıq" kimi qəbul edilməyə başlandı. Aparılan tətqiqatlar, keyfiyyət anlayışına verilmiş bütün izahlar, həmçinin keyfiyyətin idarə olunmasında alimlərin fikirlərinin əsas ortağ nöqtəsi kimi, keyfiyyət anlayışının mərkəzində insanın dayanması, zamanla inkişaf edən mühitdə keyfiyyətin spektorunun böyüyərək yeni keyfiyyət kriteriyaları ilə daha da təkmilləşməsi istiqamətli olsa da öz tarixi dəyərini eyni formada qorumuşdur. Keyfiyyət anlayışını, onu şərtləndirən meyarlar müxtəlif müəlliflər tərəfindən fərqli formada təsnifləşdirilsə də bu adətən ana fikirin ətrafında dövr etməkdədir. Qeyd edilənləri ümumiləşdirərək deyə bilərik ki, keyfiyyət əslində davamlı inkişafa yönələn sistem və üsulların tətbiqi, zəruri fəaliyyətlərin vaxtında, həmçinin effektiv şəkildə həyata keçirilməsidir.

Ədəbiyyat

1. Məmmədova E., Mirheydərova A. Keyfiyyətə nəzarət. 2017.
2. Mehdiyev M.İ. Keyfiyyətin idarə edilməsi. Bakı: Çarşıoğlu, 2007.
3. Ishikawa, Kaoru, Toplam Kalite Kontrol, Çeviren: Semih Ordaş, 2. Baskı, KalDer Yayınları, İstanbul, 1997.
4. Özevren, Mina, Toplam Kalite Yönetimi Temel Kavramlar ve Uygulamalar, Alfa Yayınları, 2. Baskı, İstanbul, 2000.
5. Küçük, O. Kalite Kontrol ve Kalite Güvence Sistemleri. Ankara: Seçkin Yayınları. 2012.
6. Эванс, Д. Управление качеством: учебное пособие / Джеймс Эванс. пер. с англ. под ред. Э.М. Короткова.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007.
7. Минько, Э.В. М.Л. Кричевский. Качество и конкурентоспособность, СПб. : Питер, 2004.
8. Салимова, Т. Менеджмент качества: устойчивое развитие / Салимова Т., Ольховикова Н. – М.: Стандарты и качество. № 4. 2012.

Лейла Вагиф кызы Юсифова

Теоретические основы формирования и развития концепции качества

Резюме

В статье отражены концепции, выдвинутые для формирования, развития и совершенствования менеджмента качества различных научных теорий, относящихся к понятию качества. Для этого разъясняется возникновение понятия качества и сущность систем менеджмента качества. Основная цель исследования - повысить эффективность менеджмента качества за счет обобщения вопросов, которые выходят на первый план в формировании и развитии «феномена качества», и сделать обобщающие предложения путем сравнительного анализа понятий, связанных с качеством в мире. научная литература и произведения. Теоретической и методологической основой исследования являются теоретические и практические



исследования, научные работы отечественных и зарубежных ученых. В исследовании исследуются различные научные теории и концепции, предлагаемые для совершенствования системы менеджмента качества с использованием метода сравнительного анализа.

Ключевые слова: качество, управление качеством, контроль качества, конкурентная среда, стандарт качества.

Leyla Vagif Yusifova

Theoretical bases of formation and development of the concept of quality

Summary

The article reflects the concepts put forward for the formation, development and improvement of quality management of various scientific theories related to the concept of quality. For this, the emergence of the concept of quality and the essence of quality management systems are explained. The main goal of the study is to improve the efficiency of quality management by summarizing the issues that come to the fore in the formation and development of the "quality phenomenon", and to make generalizing proposals through a comparative analysis of concepts related to quality in the world. scientific literature and works. The theoretical and methodological basis of the research is theoretical and practical research, scientific work of domestic and foreign scientists. The study explores various scientific theories and concepts proposed to improve the quality management system using the method of comparative analysis.

Keywords: quality, quality management, quality control, competitive environment, quality standard

Elmi redaktor: i.f.d., dos. Y.Məmmədov

Daxil olub: 28.05.2021.

Çapa qəbul olunub: 04.06.2021.