

KEYFİYYƏT TƏMİNATı RƏQABƏTQABİLİYYƏTLİ İQTİSADİ İNKİŞAFIN ƏSAS AMİLİ KİMİ

Dövlətlər yaranmasından başlayaraq onların iqtisadiyyatının inkişaf etdirilməsi hədəflənmiş məsələlərdən biridir. İqtisadiyyatın sabit inkişafı anlayışı və prinsiplərinə nəzər salsaq, burada keyfiyyətin təminatı xüsusi rol oynayır. Keyfiyyət təminatı istehsal prosesi ilə keyfiyyət standartlarına nail olmaq ehtimalını artırmaq üçün layihənin, xidmətin və ya obyektin müxtəlif aspektlərinin sistemətik monitorinqi və qiymətləndirilməsidir. Keyfiyyət təminatı keyfiyyətli məhsulların istehsalına tam zəmanət verə bilməz.

Keyfiyyət təminatına iki prinsip daxildir: Məhsul nəzərdə tutulan məqsədə uyğun olmalıdır və səhvlər aradan qaldırılmalıdır. Keyfiyyət təminatı xammalın, yığımların, məhsulların və komponentlərin keyfiyyətinin, istehsalla bağlı xidmətlərin və idarəetmənin, istehsal və yoxlama proseslərinin tənzimlənməsini əhatə edir.

Keyfiyyət, ümumilikdə, cəmiyyət tərəfindən deyil, məhsulun istifadəçiləri, müştərilər və ya alıcılar tərəfindən müəyyən edilir. Bu, "bahalı" və ya "yüksək keyfiyyət" ilə eyni deyil. Aşağı qiymətli məhsullar, əgər məhsul istifadəçiləri onları belə müəyyən edərsə, yüksək keyfiyyətli hesab edilə bilər.

Ümumdünya Keyfiyyət Hesabatına əsasən, hər bir təşkilatın keyfiyyət təminatı büdcəsi ideal olaraq ümumi inkişaf xərclərinin ən azı 25%-ni təşkil etməlidir. Bunun səbəbi ondan ibarətdir ki, keyfiyyət təminatı prosesi məhsul və xidmət kəmiyyətinin, səmərəliliyinin və keyfiyyətinin əqlabətan səviyyədə saxlanması gözlənilədiyi təqdirdə

yaxşı miqdarda davamlı maliyyə vəsaiti tələb edəcəkdir.

Buna görə də, bütün dünya üzrə müəssisələr üçün zəif tərəfləri müəyyən etməyə, səhvləri düzəltməyə, qarşısının alınmasına üstünlük verməyə və beləliklə, ən kiçik uğursuzluq şansını belə aradan qaldırmağa yönələn öhdəlik mədəniyyətinin yaradılmasına həm vaxt, həm də kapital sərf etmək son dərəcə vacibdir. Belə peşəkar keyfiyyət təminatı mədəniyyəti müəssisələrə təkcə yeni inkişaf perspektivi təklif etməyəcək, həm də onlara potensial qüsurların və ciddi uğursuzluqların qarşısını almaq imkanı verəcək.

Bilməli olduğunuz keyfiyyət təminatı sisteminin 7 elementi aşağıdakılardır:

1. Aşağı performans sahələrini bilmək;
2. Prosesləri və tərəqqini izləmək;
3. Nəticədə ardıcılığa və dəqiqliyə nail olmaq;
4. İşçilərin xüsusi təlimlərlə təmin etmək;
5. Təşkilat mədəniyyətinə təsir etmək;
6. Dəyişməz müştəri xidmətini təmin etmək;
7. Müştəri loyallığını artırmaq.

Bu əsas potensial faydalardan başqa, rəqabət üstünlüyü, global bazarlarda daha çox ticarət imkanları və maraqlı tərəflərlə uzunmüddətli assosiasiyanın yaradılması kimi bunlarla əlaqəli daha bir neçə faydalar da var. Zamanla, güclü və standartlaşdırılmış keyfiyyət proqramı davamlı olaraq keyfiyyətli məhsul və ya xidmətlər təqdim etməyə kömək edə bilər.

Keyfiyyət təminatının kökündə istehsalat olması o demək deyil ki, digər sənayelər məhsullarının müştəri məmnuniyyətini və inamını artırmaq baxımından onun effektivliyindən istifadə edə bilməyəcəklər. Qeyd edəcəyimiz 2 sənaye nümunəsində prosesi gedişatını nəzərdən keçirək:

1. İstehsalat

Bir məhsul istehsal etdiyiniz zaman keyfiyyət təminatı istehsal prosesi zamanı həmin məhsulun ən yüksək keyfiyyətə malik olduğuna əmin olmaq üçün onu sınaqdan keçirməkdən ibarətdir. Bu, müştərilərin heç vaxt qüsurlu məhsul almamasını təmin etmək üçündür. Bəzi hallarda, məhsulun qüsuru, içərisində dəşik olan paltar almaq kimi müştərilər üçün elə də zərərli deyil. Digər hallarda, avtomobilin hava yastığı düzgün istehsal olunmadıqda, onlar həyat üçün təhlükə yarada bilər. İstehsalatda bunun baş verməməsinə əmin olmağın ən yaxşı yolu ümumi istehsal prosesində keyfiyyət təminatı qurmaqdır.

2. Proqram təminatının inkişafı

Fiziki olmayan məhsullar hələ də nasaz ola bilər, xarab ola bilər və təmirə ehtiyacı olduqda milyonlarla dollar itkiyə səbəb ola bilər. Keyfiyyət təminatı mühəndislərə öz məhsullarının keyfiyyətini davamlı olaraq sınaqdan keçirməyə və izləməyə kömək edən proqram təminatının inkişafının böyük bir hissəsinə çevrildi. Bu qədər məşhurdur ki, hətta öz abbreviaturası da var. Proqram təminatının keyfiyyətinin təminatı (SQA) komandaların inkişaf dövrlərini təkmilləşdirmək üçün yerinə yetirməli olduqları nümunələri və hərəkətləri tapmaq üçün işləyir. Buraya məlumatların pozulması və ya arzuolunmaz fasilələr kimi mənfi nəticələrə səbəb ola biləcək kodlaşdırma xətalalarının müəyyən edilməsi və düzəldilməsi daxildir.

Keyfiyyət təminatı sisteminin bu elementləri onun işçi performansınızı yaxşılaşdırmaq, müştəri təcrübəsini artırmaq və markanızı bazarda daha etibarlı etmək üçün

necə potensiala malik olduğunu göstərir. Bununla belə, bu məqsədləri həyata keçirmək üçün keyfiyyət təminatı sisteminin uğurlu tətbiqi işçilərə təlim keçmədən və onları şirkətinizin konkret keyfiyyət məqsədlərinə nail olmaq üçün motivasiya etmədən mümkün deyil.

İqtisadi inkişaf keyfiyyət təminatından asılı olduğu qədər, rəqabətqabiliyyətli mühit də bu sahədə özünəməxsus yerə sahibdir. Dövlətin əsas hədəflərindən biri də rəqabətqabiliyyətli iqtisadi inkişafın təmin olunmasıdır. Rəqabət və onun törəmələri, rəqabətqabiliyyətlilik və rəqabət üstünlüyü anlayışları inkişaf etməkdə olan ölkələrin hazırkı inkişaflarının siyasi müzakirələrində inkişaf etmiş dünyada olduğu kimi yüksək səciyyə daşıyır. İqtisadçılar rəqabət haqqında yazırlar: “Biznes üzrə alimlər rəqabət üstünlüyü və rəqabətqabiliyyətlilik terminlərini fərqli sahələrdə istifadə edirlər. Bu müxtəlif yanaşmalar arasında ümumi zəmin qeyri-bərabər görünür, lakin hər bir perspektiv inkişaf problemini müəyyən edən sualların mahiyyətini kəsən anlaşılmaya nail olmaq üçün zəruridir.

Burada tutduğumuz mövqe ondan ibarətdir ki, rəqabətqabiliyyətlilik problemi və iqtisadi inkişaf problemi iqtisadi təkamül fenomeninin nümunəsi olduğuna görə izomorfudur. Təkamül dünyanın necə dəyişdiyinə, daha doğrusu, bu qədər qeyri-bərabər şəkildə necə dəyişdiyinə dair bir nəzəriyyədir. Kənd təsərrüfatı və istehsal sahəsində məşğulluğun dəyişməsi balansı, müasir istehsalın yüksəlişi və sənətkarlıq sənayesinin tənəzzülü, iqtisadi fəaliyyətin şəhər və kənd arasında dəyişən bölgüsü inkişafın bütün iqtisadiyyatlarda mütləq şəkildə necə baş verdiyinin yaxşı sənədləşdirilmiş nümunələridir. Bütün iqtisadiyyatlar keyfiyyətə fərqli olsa da, bizim perspektivimizdə inkişaf edir. İnkişaf nəzəriyyəsinə verilən böyük töhfələrin çoxu bu mühüm faktı tanıyır və struktur dəyişikliyi və resursların yerləşdirilməsinin yeni yollarının kəşfi və istifadəsini inkişafdan nəyin nəzərdə tutulduğunun mərkəzinə qoyur. Artur Lewis əməyin məhsuldar olmayan geridə qalmış sektorlardan daha məhsuldar istifadələrə dəyişdirilməsini vurğulaması ilə ən yaxşı nümunədir. Bütün iqtisadiyyatlar yeni, potensial iqtisadi imkanların yaranması mənasında narahatdırlar ki, onların reallaşdırılması iqtisadiyyatda müxtəlif fəaliyyət növlərinin əhəmiyyətində struktur dəyişikliyi tələb edir. Struktur dəyişikliyi zamanı yaranan əngəllər inkişafa maneələrdir və bunlardan ən mühümləri arasında rəqabətə maneələr var. Beləliklə, fundamental inkişaf məsələləri yeni iqtisadi imkanların yaradılması və onların potensiala və insan qabiliyyətinə investisiyalar və bazarların böyüməsi vasitəsilə həyata keçirilmə sürəti ilə bağlıdır. Buna görə də rəqabət prosesi inkişaf prosesinin mərkəzidir.

İqtisadi inkişaf haqqında mövcud düşüncə çox vaxt sosial dünyanın mürəkkəb təbiətini dərk edə bilməyib və daha çox ölkələr arasında iqtisadi prosesin qeyri-adekvat və qeyri-məqbul hesabını təqdim edir. Rəqabət və inkişafı birləşdirməyimiz eyni ruhda təklif olunur və eyni zamanda iqtisadi düşüncənin əvvəlki ənənələrinə qayıdış çağırışıdır. Bizim əsas qənaətimiz ondan ibarətdir ki, rəqabət və dolayısı ilə rəqabət siyasəti rəqabətə spesifik bazarların struktur xüsusiyyəti kimi baxışını aşan mürəkkəb və incə məsələləri ehtiva edir, sanki onlar inhisardan mükəmməl rəqabətə qədər bir spektrdə təşkil olunur. Bunun əvəzinə rəqabətin tarazlıq halları baxımından asanlıqla təhlil edilməyən dinamik bir proses olduğunu təklif edirik. Həm inkişaf, həm də rəqabət dərinlən koordinasiya anlayışlarından asılıdır, lakin koordinasiya tarazlıq deyil, nizamdır. İnkişaf etməkdə olan iqtisadiyyatlar heç vaxt tarazlıqda olmur, çünki bilik heç vaxt

tarazlıqda olmur. Həqiqətən də bütün bazarlar onların təsis edilmiş çərçivəsinin bir hissəsi kimi tənzimlənir.

Rəqabət üstünlüyünün mənbələri adətən çoxölçülü olduğundan və bir-birindən asılı səbəblər toplusu kimi fəaliyyət göstərdiyindən, onların işi mütləq şəffaf deyildir. Açıq rəqabəti asanlaşdırmaq üçün bazar institutlarının zəngin ekologiyasını yaratmadan heç bir iqtisadiyyat yüksək inkişaf səviyyəsinə çata bilməz. Bununla belə, bazarlar nəticə deyil, alətlərdir, onlar inkişafın zəruri, lakin kafi generatorları deyil. Bütün iqtisadi tərəqqinin kök mənbəyi olan innovasiya geniş şəkildə düşünülür və buna görə də rəqabət siyasəti üçün vacib olan innovasiya və rəqabət arasındakı əlaqədir və hər hansı geniş innovasiya konsepsiyası texnologiyalardan daha çox əhəmiyyətliyədir. Beləliklə, rəqabət siyasəti innovasiya siyasətini tamamlayır və uzunmüddətli iqtisadi fəaliyyətlə əlaqədar bazar gücünün qiymətləndirilməsinin çətinliyini nəzərdə tutur. Bazar uğursuzluğuna əsaslanan texnologiya siyasətinin ümumi, birbaşa və optimallaşdırıcı perspektivindən fərqli olaraq, strukturst və təkamül perspektivi geniş texnoloji sahəyə yönəlmiş çoxölçülü və çoxməqsədli diqqəti təmin edir.

Ümumilikdə, keyfiyyət təminatı və rəqabətqabiliyyətlilik arasındakı əlaqə ondan ibarətdir ki, təşkilatın funksional keyfiyyəti nə qədər yüksək olarsa, bir o qədər də səmərəlilik və bazarda daha çox rəqabət üstünlüyü olacaqdır. Şirkət sənayedə rəqabətə davamlı olduğu müddətcə hər şey rəvan gedəcək. Bununla belə, təşkilat yalnız keyfiyyətli xidmətlər və məhsullar təqdim etdikdə rəqabət apara bilər. Əgər onlar təklif etdikləri keyfiyyəti yaxşılaşdırırlarsa, şirkət rəqabətqabiliyyətli qalmaq üçün aşağı qiymətlərlə və ya daha yaxşı xidmətlərlə qarşılıq verməlidir.