

UOT 338.24

KEYFİYYƏT MENEJMENTİ SİSTEMLƏRİNİN MÜƏSSİSƏNİN STRATEJİ MƏQSƏDLƏRİNƏ UYĞUNLAŞDIRILMASI

SEYDƏLİYEV İLHAM MƏHƏMMƏD oğlu

Azərbaycan Dövlət İqtisad Universiteti (UNEC), tex.e.n., dosent

ilham.seydaliyev@mail.ru

Açar sözlər: keyfiyyət menecmenti sistemi, rəqabət, keyfiyyət sahəsində siyasət, ISO standartları, proses, tətbiq, məqsəd, keyfiyyətə nəzarət

Azərbaycanın yüngül sənaye müəssisələrinin qarşısında dayanan strateji məqsədlərdən biri müəssisədə fəaliyyət göstərən keyfiyyət menecmenti sistemlərinin (KMS) səmərəliliyini yüksəltməkdir. Müəssisədə son məqsədə çatmaq üçün keyfiyyət sahəsində siyasətdə məqsədlərin düzgün müəyyən olunması əhəmiyyətli rol oynayır. Keyfiyyət sahəsində siyasətdə müəyyənləşdirilən məqsədlər istehlakçıların məmnunluğu ilə bilavasitə əlaqəlidir və keyfiyyət menecmentinin prinsiplərindən birinin, yaxşılaşdırma prinsipinin reallaşdırılmasına kömək etməlidir.

KMS-in təkmilləşdirilməsi ölkə və xarici ölkə alimlərinin ənənəvi olaraq tədqiqat obyektlərindən biridir. KMS təşkilatda keyfiyyət sahəsində siyasətin həyata keçirilməsinə, məqsədlərə çatmağa yönələn sistemdir. Keyfiyyət sahəsində məqsədlər istehlakçının, müəssisənin və cəmiyyətin tələbatlarının üst-üstə düşməsi ilə təyin olunmalıdır. Belə bir mövqedən çıxış etməklə, KMS-in məqsədi bu şəkildə müəyyənləşdirilməlidir: KMS istehlakçıların gözləntilərini tam həcmdə ödəyən məhsulların (xidmətlərin) yüksək keyfiyyətini təmin etmək məqsədi ilə müəssisədə proseslərin səmərəli qarşılıqlı əlaqəsinin təşkilidir.

KMS-in inkişafının vacib məsələsi onun ümumi və xüsusi proseslərinin idarə edilməsinin maksimum avtomatlaşdırılmasıdır.

ISO 9001 beynəlxalq standartı KMS-in işlənməsi, mənimsənilməsi və fəaliyyət göstərməsi prosesini müəyyənləşdirir. Həmin standartda uyğun qurulan keyfiyyət menecmenti sistemləri tətbiq edilərkən onların sertifikatlaşdırılması həyata keçirilir. ISO 9001 standartına uyğunluğa sertifikatlaşdırılan KMS-in olması məhsulların insanın həyatı və sağlamlığı üçün təhlükəsizliyini təsdiq edir. Beləliklə, KMS-in sertifikatlaşdırılması məhsulun müəyyən standartların tələblərinə uyğunluğunun təsdiqi formasıdır.

KMS xammalın alınmasından məhsulların son istehlakçıya çatdırılması mərhələsinə kimi onun bütün yaradılması prosesini əhatə edir. Bu qırılmayan zəncirin bütün mərhələlərdə məhsulun keyfiyyətinə təsir edə biləcək hər bir halqası KMS-in bir hissəsidir. [3]

Keyfiyyətin yüksəldilməsinin təcrübədə istifadə edilən metodlarına aşağıdakılar aid edilə bilər:

- ISO 9004:2009 “Təşkilatın davamlı müvəffəqiyyətlərə nail olması üçün menecment – Keyfiyyət menecmenti əsasında yanaşma” [5];

- QFT – keyfiyyət funksiyasının genişləndirilməsi texnologiyası;
- Kaydzen – yapon yaxşılaşdırma dəyişmələri sistemi;
- 0 qüsurlu – prosesə statistik nəzarətə əsaslanan konsepsiya;
- “6 Sigma” – qüsurları və meyllənmələri minimallaşdırmaq üçün istiqamətlənən konsepsiya;
- PDCA Deminq tsikli – proseslərin fasiləsiz yaxşılaşdırılması üçün geniş istifadə edilən model;

- keyfiyyət qrupları - təkmilləşdirməyə personalın cəlb edilməsinə əsaslanan qrup yanaşması;

- Taquti metodları – eksperimentin planlaşdırılması və keyfiyyətə nəzarətin statistik metodlarını, əməliyyatlarını əhatə edir;

- BPT – biznes-proseslərin reinjinerinqi;

- 5S (5 Step) – iş yerlərində müəyyən əməliyyatların yerinə yetirilməsi üçün optimal şəraitin yaradılmasına istiqamətlənən metod;

- 8D (EIGHT DISCIPLINE) – istehsal proseslərində aşağı keyfiyyət səviyyəsinin olma səbəblərinin aradan qaldırılmasına istiqamətlənən metodika. [2]

Keyfiyyət sahəsində məqsədlərdən çıxış edərək ilk növbədə potensial istehlakçını cəlb etmək, maraqlı tərəflərlə qarşılıqlı əlaqəni qurmaq üçün məhsulun zəruri olan keyfiyyət göstəriciləri, həmçinin qarşıya qoyulan məqsədlərə çatmaq üçün müvafiq proses və metodlar müəyyənləşdirilməlidir.

Mənsub olduğu fəaliyyət növündən və sahəsindən asılı olmayaraq, hər bir təşkilat KMS-in tətbiqindən aşağıdakılara nail olur:

- əsas biznes-proseslərə fasiləsiz nəzarət, bu da təşkilatın fəaliyyətinin səmərəliliyini yüksəltməyə şərait yaradır;

- təşkilatın fəaliyyətinin idarə edilməsi prosesinin yaxşılaşdırılması;

- qeyri-istehsal xərclərinin azaldılması;

- məhsulların və xidmətlərin keyfiyyətinin yüksəldilməsi;

- sifarişçinin tələblərinin etibarlı yerinə yetirilməsinə zəmanət;

- risklərin idarə edilməsinin yaxşılaşdırılması;

- yüksək rəqabətqabiliyyətlik;

- idarəetmə sisteminin təkmilləşdirilməsi, bütün idarəçilik və icraçılıq səviyyələrində əməkdaşların işinin səmərəliliyinin yüksəldilməsi. [4]

ISO 9001-2015 standartında məcburi qaydada daimi yaxşılaşdırmaya tələblər qoyulur. Bu, tətbiq edilən KMS-in mütəmadi təhlilini, aşkar olunan qüsurlar əsasında onun səmərəliliyinin yüksəldilməsini nəzərdə tutur. [7]

Məhsulların keyfiyyətinin, istehlakçıların məmnunluq dərəcəsinin yüksəldilməsinə yönəldilən KMS-in təkmilləşdirilməsi yüngül sənaye müəssisələrinin rəqabət qabiliyyətini yüksəltmək üçün mühüm əhəmiyyət daşıyır. Yuxarıda göstərilən metodlardan hətta bəzilərinin öz proseslərində tətbiqi, hər hansı bir təşkilatın fəaliyyətini əhəmiyyətli dərəcədə yaxşılaşdırmağa imkan verir.

Hal-hazırda daha praktiki əhəmiyyətli olan nəzəri işləmələrdə təşkilatların fəaliyyətlərində dəyişiklikləri əhatəli şəkildə əks etdirən tədqiqat istiqamətləri ön planda durur. Bu, yeni texnologiyaların tətbiqi, riskli sərmayələr problemi, təsərrüfatın yüksək səmərəli idarə edilməsi qaydaları, istehlakçı tələblərinin proqnozlaşdırılması, rəqiblərin davranışı, idarəetməyə strateji yanaşmanın hakimliyi kimi məsələlərlə əlaqəlidir.

Fəaliyyətin nəticələrinin keyfiyyətinin və rəqabətqabiliyyətliliyinin müasir idarə edilməsi təşkilatda üç əsas strategiyaya sahib ola bilər:

- Təşkilatın yuxarı və orta menecment səviyyələrində menecment fəaliyyətinin keyfiyyətinin formalaşması strategiyası keyfiyyət menecmentinə sistemli yanaşma nəzərdə tutur. Bu zaman əvvəlcə təşkilatın idarəçilik fəaliyyətinin ümumi keyfiyyəti, sonra istehsal texnologiyasının keyfiyyəti əhəmiyyət daşıyır;

- Məhsul üçün KMS-də menecment keyfiyyətinin formalaşdırılması strategiyası keyfiyyət problemlərinin həllində vahid yanaşmaya əsaslanır. Əsası məhsulların keyfiyyətinə birbaşa təsir edən istehsal və menecment elementlərinin keyfiyyətinin prioritetidir;

- İstehsal texnologiyası səviyyəsində keyfiyyətin formalaşması strategiyasında (lokal yanaşma) diqqət istehsal üsuluna yönəlmişdir.

Mövcud şəraitdə keyfiyyət anlayışı nöqtəyənəzərindən nəzəri ümumiləşdirmələr və istiqamətlərdən daha perspektivli olanlardan birini təşkilatın idarəetmə və fəaliyyət mexanizminin öyrənilməsi təşkil edir və keyfiyyətin ümumi idarə edilməsi prinsiplərinə və KMS üçün standartlara

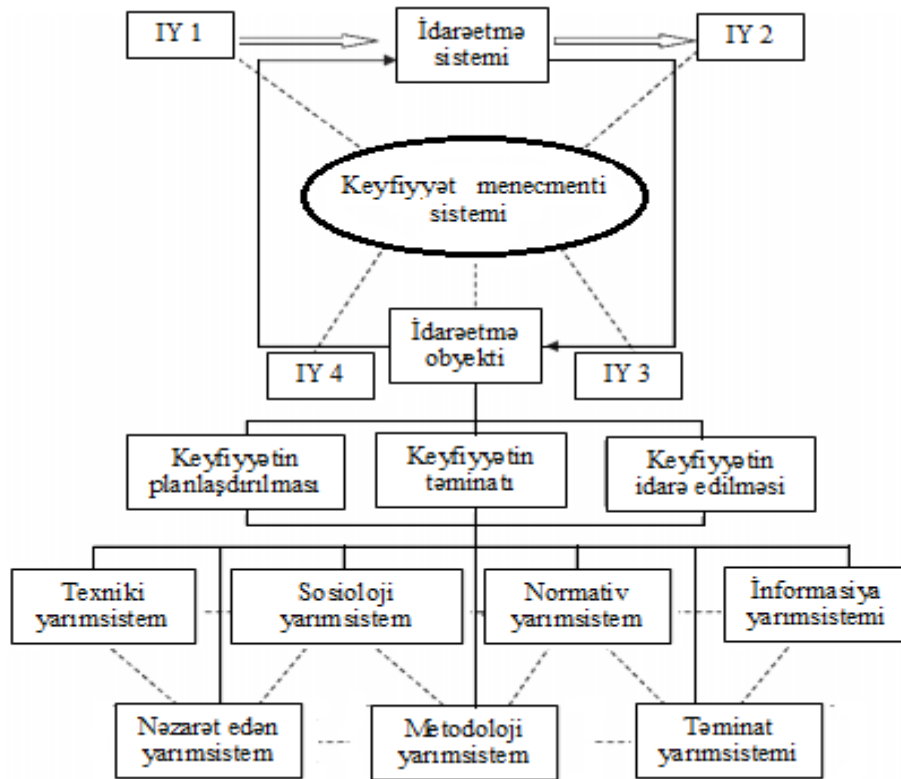
istiqamətlənmək tələb olunur. Bu onunla əlaqədardır ki, hazırkı bazar şəraitində müəssisələr, onların məhsulları yox, müəssisələrin keyfiyyət menecmenti sistemləri rəqabət aparır və belə rəqabət xüsusilə “tədarükçü-təşkilat” zəncirində daha kəskin xarakter daşıyır. Bu günün keyfiyyət fəlsəfəsini keyfiyyət üzərində təşkilatın idarə edilməsi təşkil edir. KMS nəzərən bəzi anlayışların təyini nəzərdən keçirək [6]:

1. Sistem qarşılıqlı əlaqəli və qarşılıqlı təsirdə olan elementlərin məcmusudur.
2. Menecment sistemi siyasəti, məqsədləri müəyyənləşdirilmək və bu məqsədlərə çatmaq üçün sistemdir.
3. Keyfiyyət menecmenti sistemi – təşkilatı keyfiyyətə nəzərən istiqamətləndirmək və idarə etmək üçün menecment sistemidir.
4. Keyfiyyət məxsusi xarakteristikaların tələblərə uyğunluq dərəcəsidir.
5. Tələb müəyyənləşdirilən (rəsmi formalaşdırılan) tələbatlar və gözləntilərdir. Bir qayda olaraq onlar könüllü və ya məcburi olur.
6. Keyfiyyət xarakteristikası məhsulun, prosesin və ya sistemin tələbə aidiyyəti olan xarakteristikasıdır.

Əhatə miqyasına görə KMS -ə böyük sistem kimi baxıla bilər. Bu, qarşılıqlı əlaqədə və təsirdə olan böyük sayda elementlər kompleksidir. Onlar xüsusi vəhdətdə olmaqla mürəkkəb funksiyaların yerinə yetirilməsini təmin edir. [3]

Belə sistemə tam şəkildə KMS-ə uyğun gələn dörd keyfiyyət mənsubdur:

1. Hər bir böyük sistem qarşılıqlı əlaqəli elementlərin mürəkkəb kompleksidir. KMS çox sayda yarım sistemlərin (elementlərin) və onların qarşılıqlı əlaqələrinin çoxluğudur (KMS çərçivəsində belə yarım sistemləri funksional əlamətə görə müəyyənləşdirmək olar (şəkil 1)).



Şəkil 1. KMS-in funksional əlamətə görə ayrılan yarım sistemlərinin strukturu

2. Hər bir böyük sistem xarici mühitlə vəhdət təşkil edir (KMS çərçivəsində xarici mühitlə daim informasiya və material mübadiləsi həyata keçirilir).

3. Hər bir böyük sistem daha yüksək səviyyə sisteminin yarım sistemini (elementini) təşkil edir (KMS -ə təşkilatın ümumi menecmentinin tərkib hissəsi kimi baxıla bilər).

4. Böyük sistemin yarım sistemləri (elementləri) aşağı səviyyə sistemlərini (yarım sistemlərini) təşkil edir (KMS-in bütün yarım sistemlərinə təşkilat çərçivəsində bir vəhdət şəklində fəaliyyət göstərən və qarşılıqlı təsirdə olan müəyyən əlamətlərə malik yarım sistemlər kimi baxıla bilər, təşkilata isə daha yüksək səviyyəli sistem kimi baxıla bilər).

İdarəetmə obyektini kimi məhsulların, proseslərin və sistemlərin onlara xas olan bütün müxtəlifliklər və təsirlər nəzərə alınmaqla keyfiyyəti qəbul edilir. KMS üç əsas məsələni həll etməlidir: keyfiyyətin planlaşdırılması, keyfiyyətin təmin edilməsi və keyfiyyətin idarə edilməsi. Məhsulun keyfiyyətinin planlaşdırılması baxılan halda, yaxud verilmiş vaxt intervalı ərzində keyfiyyət göstəricilərinin tələb olunan qiymətləri ilə məhsulun buraxılışı üzrə əsaslandırılmış tapşırıqların işlənilməsi və müvafiq qaydalarla qəbul edilməsi prosesidir.

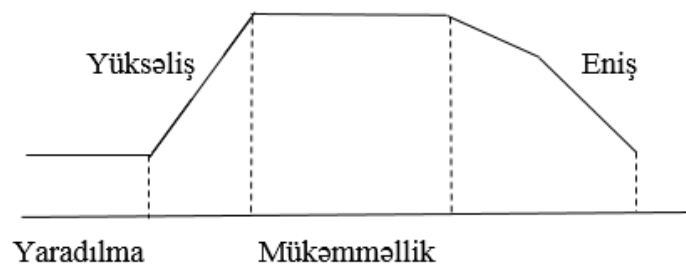
Məhsulun keyfiyyətinin planlaşdırılmasının məqsədi müəyyən edilmiş norma və parametrlərə uyğun keyfiyyətin təmin olunmasından və keyfiyyət göstəricilərinin yaxşılaşdırılması üzrə istiqamətlərin aşkara çıxarılmasından (müəyyən edilməsindən) ibarətdir. [1]

Keyfiyyətin təminatı dedikdə keyfiyyət səviyyəsinə nəzarət də, keyfiyyətin idarə edilməsi dedikdə isə məqsədlərin qoyuluşu və keyfiyyəti yaxşılaşdırmaq üçün yanaşmaların işlənməsi də nəzərdə tutulur.

KMS üçün qüvvədə olan standartlar, o cümlədən ISO 9000 seriyalı standartlar menecment sisteminin daha rəşional layihələndirilməsi və tətbiqi üçün hazır model və tələbləri təqdim edir. Lakin aşağıdakı məsələlərin həlli təşkilatların üzərinə düşür:

- həmin sistemlərin harmonik işini təmin etmək;
- KMS-in təkamül dəyişmələrinin vacibliyini müəyyən etmək;
- sistemdə zəruri olan və kifayət edən qarşılıqlı əlaqələri qiymətləndirmək, sistemin elementlərinin və yarım sistemlərinin xüsusiyyətlərini, mürəkkəb asılılıqlarını müəyyənləşdirmək;
- sistemdə müxtəlif məntiqi səviyyələri fərqləndirmək və ayırmaq.

Hər bir idarəetmə sistemi kimi KMS fəaliyyətin və təkamülün özünəməxsus həyat tsiklinə malikdir (şəkil 2).



Şəkil 2. Keyfiyyət menecmenti sisteminin həyat tsikli

Yuxarıda göstərilən xüsusiyyətli sistemin maksimum səmərəliliyini təmin etmək məqsədilə KMS-in həyat tsiklinin mərhələlərini, onun elementlərinin tamlığını izləmək üçün KMS-in daha adekvat modelinin yaradılması, KMS-in fəaliyyət konsepsiyasının və qiymətləndirmə kriterlərinin müəyyənləşdirilməsi, işlənməsi əsas və mürəkkəb məsələ kimi qarşıya qoyulur. Bu, KMS yarım sistemlərində zəruri dəyişiklikləri vaxtında etməyə və sistemin bütövlüyünü qoruyub-saxlanmağa imkan verir.

ƏDƏBİYYAT

1. Seydaliyev I.M. Planning and forecasting of quality management // 37th International Scientific Conference on Economic and Social Development "Socio Economic Problems of Sustainable Development". UNEC. 14-15 February. Baku, Azerbaijan, 2019, pp.566-571

2. Коваленко Л.В., Шатко Д.Б. Практика совершенствования системы менеджмента качества университета // Экономика и управление инновациями, № 2 (5). 2018, с. 77-87
3. Тебекин А.В. Управление качеством. М.: Юрайт, 2018, 371 с.
4. Фидельман Г.Н. Альтернативный менеджмент: Путь к глобальной конкурентоспособности. М.: Альпина Бизнес Букс, 2016, 186 с.
5. ISO 9004-2009. Управление с целью достижения устойчивого успеха организации - Подход с точки зрения менеджмента качества.
6. ISO 9000:2015 Quality management systems - Fundamentals and vocabulary
7. ISO 9001:2015 Quality management systems – Requirements
8. Aliyeva, A. S. The synthesis method of fuzzy regulators for dynamic objects with uncertainty / A. S. Aliyeva // Sumgayit State University. Scientific news. Series for natural and technology sciences. Sumqayit: SSU. – 2019. – Vol. 19. – No 4. – pp. 78-85;
<https://elibrary.ru/item.asp?id=43167233>

РЕЗЮМЕ
ПРИВЕДЕНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В СООТВЕТСТВИЕ
СО СТРАТЕГИЧЕСКИМИ ЦЕЛЯМИ ПРЕДПРИЯТИЯ
Сейдалиев И.М.

Ключевые слова: *система менеджмента качества, конкуренция, политика в области качества, стандарты ИСО, процесс, применение, цель, контроль качества*

В статье показано, что применение и совершенствование системы менеджмента качества обусловлены изменчивостью потребностей рынков. Завоевание лидерских позиций на рынках сбыта принимаются как стратегические цели ведущими предприятиями легкой промышленности. Здесь исследуются особенности и вопросы, связанные с применением систем менеджмента качества, служащие для реализации этих целей. В статье указывается, что на современных рынках конкуренция между предприятиями в конечном итоге ведется между соответствующими системами менеджмента качества.

Система менеджмента качества может рассматриваться как составная часть общего менеджмента предприятия с особенностями, свойственными большим системам. Система менеджмента качества в свою очередь является совокупностью подсистем и элементов, взаимодействующих между собой и функционирующих в единстве.

SUMMARY
BRINGING THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN LINE WITH
THE STRATEGIC OBJECTIVES OF THE ENTERPRISE
Seydaliyev İ.M.

Key words: *quality management system, competition, quality policy, ISO standards, process, application, purpose, quality control*

The article shows that the application and improvement of the quality management systems is conditioned by the variability of market requirements. Gaining leadership positions in sales markets are accepted as strategic goals by leading enterprises in the light industry. It examines the features and issues associated with the application of quality management systems that serve to achieve these goals. The article points out that in the current market conditions, quality management systems of enterprises compete. They can be considered as an integral part of the overall management of the enterprise with the characteristics inherent in large systems. The quality management system is a set of subsystems and elements that interact with each other and function in unity

Daxilolma tarixi:	İlkin variant	08.01.2021
	Son variant	19.02.2021