

AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI TƏHSİL NAZİRLİYİ
AZƏRBAYCAN DÖVLƏT İQTİSAD UNİVERSİTETİ

İxtisas: 050647“Metrologiya, standartlaşdırma və sertifikatlaşdırma mühəndisliyi”

Qrup: 318

B U R A X I L I Ş İ Ş İ

MÖVZU: “Yüngül sənaye məhsullarının keyfiyyətinin idarə edilməsinin
nəzəri-metodoloji müddəalarının təhlili”

Tələbə:

E.T.Nurizadə

Rəhbər: dos.Z.Y.Aslanov

Kafedra müdiri: dos.Z.Y.ASLANOV

AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI TƏHSİL NAZİRLİYİ AZƏRBAYCAN DÖVLƏT İQTİSAD UNİVERSİTETİ

Fakültə ”Əmtəəşünaslıq” Kafedra ”Standartlaşdırma və sertifikatlaşdırma”
İxtisas 050647”Metrologiya, standartlaşdırma və sertifikatlaşdırma mühəndisliyi”

Təsdiq edirəm:

Kafedra müdiri

«___» _____ 201 __

BURAXILIŞ İŞİ ÜZRƏ

T A P Ş I R I Q

Qr.№ 318 Nurizadə Elin Taleh oğlu
(fəmiliası, adı, atasının adı)

1. Mövzunun adı “Yüngül sənaye məhsullarının keyfiyyətinin idarə edilməsinin nəzəri-metodoloji müddələrinin təhlili”
2. Mövzu üzrə tapşırıq Mövzuya aid materialların toplanması
3. Hesabat – izahat yazısının məzmunu (işlənəcək sualların siyahısı)
1. Keyfiyyətin idarə edilməsinin ümumi metodoloji müddələri. 2. Keyfiyyətin idarə edilməsinin ümumi sistemli prinsipləri. 3. Məhsulun keyfiyyətinin idarə edilməsinin xüsusi prinsipləri. 4. Məhsulun keyfiyyət səviyyəsi və rəqabət qabiliyyəti. 5. Məhsulun keyfiyyətinin idarə edilməsinin xüsusi funksiyaları. 6. Məhsulun keyfiyyətinin idarə edilməsi mexanizminin statistikasını və əsas müddələri
4. Qrafiki materiallar 3 cədvəl 21 şəkil
5. Tapşırığın verilmə tarixi _____
6. İşin verilmə müddəti _____

TƏLƏBƏ _____
(imza)

RƏHBƏR _____
(imza)

MÜNDƏRİCAT

	Səh.
GİRİŞ.....	4
1. Keyfiyyətin idarə edilməsinin ümumi metodoloji müddəaları.....	5
2. Keyfiyyətin idarə edilməsinin ümumi sistemli prinsipləri.....	16
3. Məhsulun keyfiyyətinin idarə edilməsinin xüsusi prinsipləri.....	27
4. Məhsulun keyfiyyət səviyyəsi və rəqabət qabiliyyəti.....	39
5. Məhsulun keyfiyyətinin idarə edilməsinin xüsusi funksiyaları.....	51
6. Məhsulun keyfiyyətinin idarə edilməsi mexanizminin statistikasını və əsas müddəaları.....	57
Nəticə və təkliflər.....	
Ədəbiyyat.....	

REFERAT

Buraxılış işi “Yüngül sənaye məhsullarının keyfiyyətinin idarə edilməsinin nəzəri-metodoloji müddəalarının təhlili” **mövzusunə həsr edilmişdir.** Yüngül sənaye məhsulunun keyfiyyətinin idarə edilməsi probleminə həsr olunmuşdur. Keyfiyyətin idarə edilməsində ölkə və xarici təcrübə təhlil edilmişdir. Beynəlxalq standartlar əsasında yüngül məhsulunun keyfiyyətinin idarə edilməsinin əsas istiqamətləri müəyyən edilmişdir.

Yüngül sənaye məhsulunun keyfiyyətinin idarə edilməsinin nəzəri-metodoloji müddəaları işlənmişdir. Keyfiyyətin idarə edilməsinin əsas prinsipləri, ümumi və xüsusi funksiyaları və mexanizmləri araşdırılmışdır. Yüngül sənayesində məhsulun keyfiyyət menecmenti sisteminin layihələndirilməsi, reallaşdırılması və təkmilləşdirilməsinin metod və vasitələri şərh olunmuşdur.

Yüngül sənaye məhsulu və keyfiyyət menecmenti sisteminin keyfiyyət səviyyəsinin qiymətləndirilməsi metodları işlənmiş, təkmilləşdirilmiş, mühüm müddəaları dəqiqləşdirilmiş və inkişaf etdirilmişdir. Yüngül sənaye məhsulunun keyfiyyətinin idarə edilməsində kadr və informasiya təminatı məsələləri araşdırılmışdır.

Burada, keyfiyyətin idarə edilməsinin ümumi metodoloji müddəaları, keyfiyyətin idarə edilməsinin ümumi sistemli prinsipləri, məhsulun keyfiyyətinin idarə edilməsinin xüsusi prinsipləri, məhsulun keyfiyyət səviyyəsi və rəqabət qabiliyyəti, məhsulun keyfiyyətinin idarə edilməsinin xüsusi funksiyaları və məhsulun keyfiyyətinin idarə edilməsi mexanizminin statistikasını və əsas müddəaları **geniş şərh edilmişdir.**

Yekunda nəticə və təkliflər və ədəbiyyat siyahısı verilmişdir. Buraxılış işi 69 səhifədən, 3 cədvəl və 21 şəkildən ibarətdir.

G İ R İ Ş

Yüngül sənayedə məhsulun keyfiyyət səviyyəsinin yüksəldilməsi əsasında məhsulun rəqabət qabiliyyətinin təmin edilməsi bizim ölkə iqtisadiyyatının ən vacib elmi-texniki və mühüm xalq təsərrüfatı əhəmiyyətli problemlərindən biridir. Bu problemin səmərəli həlli məhsulun keyfiyyətinin idarə edilməsində sistemli yanaşmanın istifadə olunması ilə mümkündür.

Qeyd etmək lazımdır ki, integrasiya prosesləri dünya birliyinin müasir inkişafı şəraitində obyektiv və dönməz xarakter almışdır. Odur ki, Azərbaycan üçün yüngül sənaye sənaye məhsulunun keyfiyyətinin yüksəldilməsi və elə bu əsasda onun rəqabət qabiliyyətinin təmin edilməsi, birinci dərəcəli və prioritet məsələdir və onu səmərəli idarəetmə olmadan həll etmək mümkün deyildir.

Hazırda ölkə iqtisadiyyatında köklü dəyişikliklər baş vermişdir, onlardan başlıcası iqtisadiyyatın bütün sahələrinin bazar münasibətlərinə keçməsidir. Bununla əlaqədar yüngül sənaye sənayesi məhsulunun rəqabət qabiliyyətinin təmin edilməsinin əsas yolu kimi keyfiyyətin idarə edilməsinin metodoloji müddəalarını iqtisadiyyatın inkişafının bazar konsepsiyası şəraitinə uyğunlaşdırmaq tələb olunur.

Bu səpgidə ölkədə müəyyən işlər artıq aparılır. Lakin metodoloji planda onlar, təcrübi olaraq xarici sənədləri, Rusiya və ya digər ölkələrdən daxil olmuş materialları identik tərcümə edərək müəssisədə “tətbiq” etmək yolu ilə yerinə yetirilir. Məhsulun keyfiyyətinin idarə edilməsi (MKİ) sahəsində toplanmış müsbət təcrübənin əhəmiyyətini qətiyyənlə azaltmayaraq, ölkə sənaye müəssisələrində onların hətta kütləvi istifadəsindən belə tələb olunan nəticələri gözləmək mümkün deyildir.

Bu, əvvəla, ölkənin yüngül sənayesində uzun illər ərzində istehsalda formalaşmış milli xüsusiyyətlərlə əlaqədardır. İkincisi isə son illər keyfiyyətin idarə edilməsinin qabaqcıl təcrübəsində və məhsulun rəqabət qabiliyyətinin təmin edilməsində, əsas bazar şərtlərinin sabitliyi şəraitində yeni tendensiyalar və onların inkişafının yeni istiqamətlərində təzahür etmişdir. Bunlar idarəetmə nəzəriyyəsinin

metodoloji müddəalarında kifayət qədər nəzərə alınmamış, milli standartlar və digər normativ-metodiki sənədlərdə axıradək reallaşdırılmamışdır.

1. Keyfiyyətin idarə edilməsinin ümumi metodoloji müddəaları

Məlumdur ki, idarəetmədə ən səmərəli yanaşma sistemli yanaşma hesab olunur. Sistemli yanaşma elm, texnika və təcrübənin müxtəlif sahələrində uğurla tətbiq tapmışdır. Bu yanaşma bu və ya digər obyektin yerləşdiyi mühitlə vəhdətdə olan kompleks qarşılıqlı əlaqəli elementlərin bütöv bir sistemi kimi öyrənilməsinə nəzərdə tutur.

Bu zaman, bir qayda olaraq, istənilən sistemin elementləri daha aşağı səviyyəli sistemlərdən (altsistemlər) ibarət olur, hər bir sistem (alt sistem), öz növbəsində, isə daha aşağı səviyyəli sistem üçün element rolunda çıxış edir.

Məsələn, yüngül sənaye sənayesinin idarə olunması sistemində çoxsaylı idarə olunan elementlər göstərmək olar ki, onlar da bütöv sistemin hissələridir və həmçinin özləri də idarə olunandır. İdarəetmə sistemi özlüyündə müstəqil bir sistemdir, lakin o daha yüksək səviyyəli sistemin – sahənin altsistemidir. Deyilənləri KİS və məhsulun rəqabət qabiliyyətinə də aid etmək olar.

Sistemli MKİ-yə keçid meyilləri və zərurəti artıq bir neçə on ildir ki, bir sıra müxtəlif mötəbər beynəlxalq simpozium, konqres, konfrans, və seminarların işində vurğulanır. Buna misal kimi 38, 39 və 40-cı EOK-nın konqreslərini göstərmək olar. Bu mötəbər məclislərdə alim və mütəxəssislərin diqqətini daha çox sistemli yanaşmalar (o cümlədən “insan” amili”, müəssisələrin bir-birilə qarşılıqlı təsirləri, xidmət sahəsində keyfiyyətin təmini, insanlara və ətraf mühitə münasibətdə məhsulun təhlükəsizliyi və s.) cəlb edir.

Məlumdur ki, idarəetmə bir elm kimi, sistemli yanaşmadan başqa, məqsədli, situasiyalı və miqdarı təhlil yanaşmalarından da istifadə edir. MKİ sahəsində ölkə və xarici təcrübənin təhlili göstərir ki, MKİ məqsədləri üçün hər hansı bir yanaşmanı

klassik şəkildə istifadə etmək müasir dövr üçün əhəmiyyətli bir səmərə, bir qayda olaraq, vermir.

Buradan obyektiv olaraq MKİ-yə müxtəlif yanaşmaların balanslaşdırılmış integrativ istifadəsinin obyektiv zərurəti ortaya çıxır. Belə yanaşmanı sistemli kimi yozmaq daha doğru olardı (bəzən də integrativ və ya konvergensial yanaşma adlanır). Sistemli yanaşmada digər yanaşmaların elementlərinin təmsil olunması keyfiyyət sahəsində cari, orta və uzunmüddətli məsələləri uğurla həll etməyə imkan yaradır.

Beləliklə, sistemli MKİ və onun inkişafı: sistem kimi MKİ üzrə bütün fəaliyyətin araşdırılmasını; altsistemlərin tərkibi və strukturunun və sistemin elementləri, onların idarəetmə təşkilatları, həmçinin onlar arasında qarşılıqlı əlaqələrin təyini; sistemin xarici əlaqələrinin və onlar arasında ən başlıcalarının müəyyən edilməsi; sistemin məqsəd və funksiyalarının təyini və digər sistemlər arasında onların əhəmiyyəti; sistemin bütün elementləri və hissələrinin təhlili; təhlil nəticələri əsasında sistemin inkişaf qanunauyğunluqları və tendensiyaalarının aşkarlanmasını nəzərdə tutur.

Nəzəri-metodoloji müddəaları araşdırarkən bəzi kateqoriya, anlayış və terminləri birmənalı yozulması üçün dəqiqləşdirmək lazımdır. Çünki bu məsələlər elmi-texniki və təcrübi əhəmiyyət kəsb edən məsələlərdir.

Məhsulun keyfiyyətinə bir texniki kateqoriya kimi baxaraq, qeyd etmək lazımdır ki, o ilk baxışda sadə görünməsinə baxmayaraq, xüsusən də ona müxtəlif mövqelərdən yanaşdıqda (texniki, iqtisadi, hüquqi, sosial və s.) tərif vermək üçün kifayət qədər mürəkkəb məfhumdur.

Görünür, elə buna görə də müxtəlif ədəbiyyat mənbələrində onun müxtəlif cür təriflərinə rast gəlinir. Lakin “məhsulun keyfiyyəti” termininin həm ölkə, həm də xarici, o cümlədən ISO 8402-96 standartında rəqlamentləşdirilmiş tərfi verilmişdir.

Bu mənbələrdə verilmiş təriflərdən belə qənaətə gəlmək olar: keyfiyyətin tərkibinə heç də məhsulun bütün xassələri girmir; məhsulun keyfiyyəti bu məhsul növünə cəmiyyətin tələbatı ilə təyin olunur, yəni əgər hər hansı səbəbdən məhsula tələbat yoxdursa, onda onun keyfiyyəti də sıfıra bərabər olur; məhsulun xassələri tələbatların ödənilməsini şərtləndirməlidir.

Beləliklə, hər iki tərəfdə deyilir ki, məhsulun xassələri istehlakçı tələblərini ödəmək qabiliyyətinə malik olmalıdır, lakin göstərilir ki, bu tələblər hansı ölçüdə və nə qədər ödənilməlidir? Bundan başqa, məhsul hazırlananadək onun potensial qabiliyyəti və istismardan sonra onun real istifadə imkanları, o cümlədən onun utillizasiya və məhv olunması barədə heç nə deyilmir. Halbuki, bu məqamlar hər bir istehlakçı, eləcə də bütünlükdə cəmiyyət üçün az əhəmiyyətli deyildir.

Fikrimizcə, keyfiyyət haqqında daha uğurlu və müasir təsəvvürlərə cavab verən təriflərdən biri belə formalaşdırıla bilər: Məhsulun keyfiyyəti – utilləşdirilməsi və ya məhv edilməsi də daxil olmaqla təyinatı üzrə məhsulun istifadəsi zamanı tələb olunan tələbatları bu və ya digər dərəcədə ödəməyə potensial və ya real qadir olan məhsulun müəyyən xassələrinin məcmusudur.

Bir sıra digər anlayışlar, terminlər və onların təriflərinin də birmənalı yozulması üçün dəqiqləşdirməyə ehtiyac vardır. Bu fikrimizin təsdiqinə Yaponiya təcrübəsini misal göstərmək olar. Keyfiyyət və rəqabət qabiliyyəti sahəsində yapon mütəxəssisləri bütün işçilərin, istehsalat fəhləsindən tutmuş ta yüksək səviyyəli menecerlərədək, mühüm anlayışların birmənalı dərk edilməsi üçün təriflərin dəqiq alqoritmləşdirilməsinə çalışırlar.

Çox vacib, həm də tez-tez istifadə olunan anlayışlardan biri “məhsulun keyfiyyət səviyyəsi”dir, onu müvafiq baza göstəriciləri ilə keyfiyyət göstəricilərinin müqayisəsinə əsaslanan məhsulun keyfiyyətinin nisbi xarakteristikası kimi təqdim edirlər. Belə bir şərh işində verilir, ancaq fikrimizcə, onun üzərində bir qədər ətraflı dayanmağa dəyər.

Məlumdur ki, əhəmiyyətli mənfəət götürmək və yaxşı nəticələr əldə etmək optimal keyfiyyət səviyyəsinə malik olan məhsul yaradılmasını tələb edir. Bu zaman optimallıq meyarı idealda məhsul istehsalçısı və istehlakçısının maraqlarının vəhdətini təmin etməlidir. Bazar şəraitində belə meyar kimi maksimum gəlir və ya iqtisadi səmərə çıxış edə bilər. Bütövlükdə məhsulun optimal keyfiyyət səviyyəsi seçilmiş meyar üzrə maksimum nəticələrin nail olunmasını şərtləndirən optimal keyfiyyət göstəriciləri ilə müəyyən edilir.

Beləliklə, “məhsulun keyfiyyətinin optimal səviyyəsi” termininin məzmunu nəinki məhsulun konkret tələbatlara uyğunluğunun texniki optimal dərəcəsini, həm də

tələbin nəzərə alınması ilə məhsul istehsalını nəzərdə tutur. Göstərilən əlamət məhsulun optimal keyfiyyət səviyyəsinin istehsal olunan və bazara çıxarılan məhsulun optimal miqdarından ayrılmaz olduğunu müəyyən edir.

“Rəqabət qabiliyyəti” anlayışları ilə əlaqədar olan terminlərin dəqiq təriflərini vermək daha çətinidir. Məsələn, işində rəqabət qabiliyyəti konkret ictimai tələbatın ödənilməsi dərəcəsinə görə məhsulun rəqib-məhsuldan fərqi əks etdirən nisbi xarakteristikası kimi səciyyələndirilir. Bir sıra digər hallarda məhsulun rəqabət qabiliyyəti məhsulun belə qabiliyyəti kimi səciyyələndirilir: baxılan dövrdə bazarın tələblərinə cavab versin; müəyyən dövr ərzində məhsulun keyfiyyət göstəriciləri və istehlakçının bu məhsulun alınmasına və istismarına çəkdiyi xərclərə görə konkret istehlakçının tələblərini ödəsin.

Aydındır ki, rəqabət qabiliyyəti anlayışı daha çox “rəqabət” sözü ilə assosiasiya olunur və bazarda rəqabət mübarizəsini nəzərdə tutur. Bu mübarizədə etibarlıq, təhlükəsizlik və digər göstəricilərə görə daha yüksək keyfiyyət səviyyəsinə malik məhsul yaratmaq, istehsal etmək və marketinq metodları tətbiq etməklə bazarda segment qazanmaq qabiliyyəti nəzərdə tutulur.

Həqiqətdə isə “məhsulun rəqabət qabiliyyəti” anlayışı daha çox məhsulun satış bazarındakı rəqabət şəraitinə nəzərən istifadə edilir. İstehsalçıların belə şəraitdə məhsulunu satmaq imkan daha çox onun keyfiyyətinin qiymətləndirilməsi nəticələri ilə əlaqədardır, bu isə qiymətləndirilən keyfiyyət göstəricilərinin rəqib məhsulun müvafiq göstəriciləri ilə müqayisəsinə əsaslanır.

Bu zaman məhsulun istehlak xassələri, həmçinin təhlükəsizliyi, ekolojiyi, məhsulun istehlakının qiyməti və s. daha böyük əhəmiyyətə malik olur. Rəqabət qabiliyyəti həm də əhəmiyyətli dərəcədə məhsul istehsalçısının təqdim etdiyi zəmanət və digər xidmətlərin xarakterindən, onlardan istifadənin mümkünlüyü və müəssisənin nüfuzundan asılıdır.

Beləliklə, məhsulun rəqabət qabiliyyəti məhsulun xassələrinin çox geniş spektridir, potensial istehlakçıların tələb və tələbatlarının ödənilməsi təmin edən, rəqiblərin analoji məhsulu ilə müqayisədə daha üstün tələbləri ödəyən marketinq metod və vasitələrinin məcmusu ilə müəyyən olunur. Mahiyyətcə, rəqabət qabiliyyəti məhsu-

lun ancaq rəqabət şəraitində təzahür edən ümumiləşmiş kompleks xassələrinin adekvat ifadəsidir və rəqiblərinin məhsulundan fərqli tələbatların ödənilmə dərəcəsini göstərməyə qabildir.

Hər bir halda bu qabiliyyət bazar situasiyası ilə müəyyən edilir. Bu zaman, nəzərə almaq lazımdır ki, istehlakçı bir qayda olaraq, məhsulun ancaq o xassələrini nəzərə alır ki, onlar istehlakçının konkret tələbatlarının ödənilməsini təmin edir və onun üçün bu və ya digər dərəcədə maraq doğurur.

Deməli, rəqabət qabiliyyətli məhsul o məhsuldur ki, yüksək istehlak xassələrinə malikdir, bazarda müəyyən dövr rəqabətə dözməyə qadirdir, rəqiblərin analoji məhsullarına nisbətən yüksək tələbi ödəyir və satış zamanı üstünlükləri təmin edir. Ona görə də məhsulun rəqabət qabiliyyəti, çox vaxt nəinki onun xassələrilə, həm də məhsul istehsalçısı – müəssisənin, hətta bu müəssisənin yerləşdiyi ölkənin rəqabət qabiliyyəti ilə təyin olunur. Bu zaman məhsulun rəqabət qabiliyyəti öz vaxtına müvafiq olmalı, öz dövrünü qabaqlamalı və uzun müddətli olmalıdır.

Məhsula bazarda tələbatın olması və onun bazarda real rəqabət göstərməsi üçün məhsul nəinki sadəcə rəqabət qabiliyyətli, həm də konkret satış bazarında rəqabətli olmalıdır. Rəqabətin vacib göstəricisi kimi bu və ya digər məhsul növünün konkret bazarda satış həcmi ola bilər. Beləliklə, rəqabətli məhsul, elə bir rəqabət qabiliyyətli məhsuldur ki, real tələbatla malikdir və müəyyən satış bazarında həqiqi rəqabət göstərir.

Məhsulun rəqabət qabiliyyətinin səviyyəsini, elə məhsulun keyfiyyət səviyyəsinə analoji olaraq, nisbi bir xarakteristika kimi təyin etmək məqsəduyğundur, o qiymətləndirilən məhsulun rəqabət qabiliyyətinin bu və ya digər bazarda rəqiblərin məhsulunun rəqabət qabiliyyətinin müqayisəsinə əsaslanı bilər.

Məlum olduğu kimi, istənilən sahədə idarəetmə qərarlarının hazırlanması və idarəolunan obyektlərə müvafiq təsirlər vasitəsilə onların yerinə yetirilməsindən ibarətdir. Ona görə də, mövcud tərifə görə MKİ keyfiyyət səviyyəsinin təyini, təmini və zəruri səviyyədə saxlanılması məqsədi ilə məhsulun yaradılması, istismarı və istehlakı zamanı həyata keçirilən hərəkətləri özündə ehtiva edir. Aydındır ki, keyfiyyətin lazımı səviyyəsi məhsul layihələndirilərkən, müəyyən edilmiş səviyyənin təmini məhsul

hazırlanarkən, təmin olunmuş keyfiyyət səviyyəsinin saxlanılması isə məhsulun istismarı və ya istehlakı mərhələlərində yerinə yetirilir.

Lakin dəqiqləşdirmək lazımdır ki, məhsulun tədavülü mərhələsində, əgər ümumi halda məhsulun həyat dövrünün bu kəsiyində idarəetmənin məqsədini daha düzgün müəyyən etsək, hazırlanması zamanı məhsulun müəyyən edilmiş keyfiyyət səviyyəsi təmin olunursa, istismar mərhələsində və ya məhsulun istehlakı zamanı bu səviyyə nəinki saxlanmalı, həm də bərpa olunmalıdır (məsələn, təmirlər vasitəsilə).

Mahiyyətə, MKİ-nin belə interpretasiyası məhsulun həyat dövrünün bütün mərhələlərində keyfiyyətin idarə olunması üzrə bütün fəaliyyəti əhatə edir və idarəetmə növlərinin bütün məcmusunu (strateji, operativ və s.) özündə birləşdirir.

MKİ termininə bir qədər fərqli yanaşma ISO 8402-96 beynəlxalq standartında istifadə olunmuşdur. Burada deyilir: “Keyfiyyətin idarə edilməsi – keyfiyyətə qoyulan tələblərin ödənilməsi üçün istifadə edilən operativ xarakterli metodlar və fəaliyyətdir”. Bu tərifdən aydındır ki, keyfiyyətin idarə edilməsi (Kİ) yalnız operativ xarakter daşıyır. Deməli, Kİ əsasən bilavasitə məhsulda və ya istehsalatda müəyyən olunmuş tələblərdən meyllənmələrin aşkar edilməsinə, həmçinin onların aradan qaldırılmasına istiqamətlənir.

Beləliklə, aydındır ki, beynəlxalq terminoloji standartda təqdim edilən tərif “keyfiyyətə nəzarət” termininə daha yaxındır. Ona görə də, bizə belə gəlir ki, “məhsulun keyfiyyətinin idarə edilməsi” termininin məzmunu daha ümumiləşdirici olmalı, məqsədli xarakteri əks etdirməli və idarəetmə məsələlərinin daha geniş dairəsini əhatə etməlidir.

Fikrimizcə, MKİ-yə istehlakçıların tələblərini ödəyən məhsulun keyfiyyətinin lazımi səviyyəsini təyin, təmin və saxlamaq üçün məhsulun yaradılması və istifadəsi zamanı həyata keçirilən idarəolunan obyektə məqsədyönlü təsir prosesi kimi baxmaq lazımdır. Bu tərif daha universal və MKİ-nin xarakteristikası üçün daha münasibdir.

İdarəetmə nəzəriyyəsi və təcrübəsində “məhsulun keyfiyyətinin təmini” termini də geniş istifadə olunur. Buna baxmayaraq, keyfiyyətin idarə edilməsi sahəsində terminoloji standartlarda onun reqlamentinə rast gəlmirik. Doğrudur, ISO 8402-96 beynəlxalq standartında “keyfiyyətin təmini” termini vardır. Bu standartda verilmiş tərifə uyğun olaraq keyfiyyətin təmini – məhsul və ya xidmətin keyfiyyətinə müəyyən

olunmuş tələblərin ödənilməsinə əminlik yaratmaq üçün planlaşdırılan və sistemə həyata keçirilən zəruri tədbirlərin məcmusudur.

Bizim ənənəvi, artıq formalaşmış anlamımızda “keyfiyyətin təmini” termini beynəlxalq standartdakından bir qədər dar mənada təqdim olunur. Çünki dövlət standartına görə keyfiyyət yalnız məhsulun hazırlanması zamanı təmin edilir. Bununla yanaşı, realıqda rəqabət qabiliyyətli məhsulun keyfiyyətini təmin etmək üçün idarəetmə üzrə kompleks təsirlər daha geniş və əhatəli olmalıdır. Bunlar məhsulun həyat dövrünün bütün mərhələlərində istehsalçıya istehlakçıların inam və etibarını yaradan və keyfiyyət üzrə müəyyən tələbləri ödəyən məhsulun işləmə, istehsal və istifadəsi üzrə, o cümlədən operativ xarakterli tədbirləri də əhatə etməlidir.

Beləliklə, məhsulun keyfiyyətinə bütün təsirləri daha dolğun və geniş səpgidə əks etdirən və daha əsaslandırılmış termin kimi məhsulun keyfiyyətinin idarə edilməsini hesab etmək lazımdır.

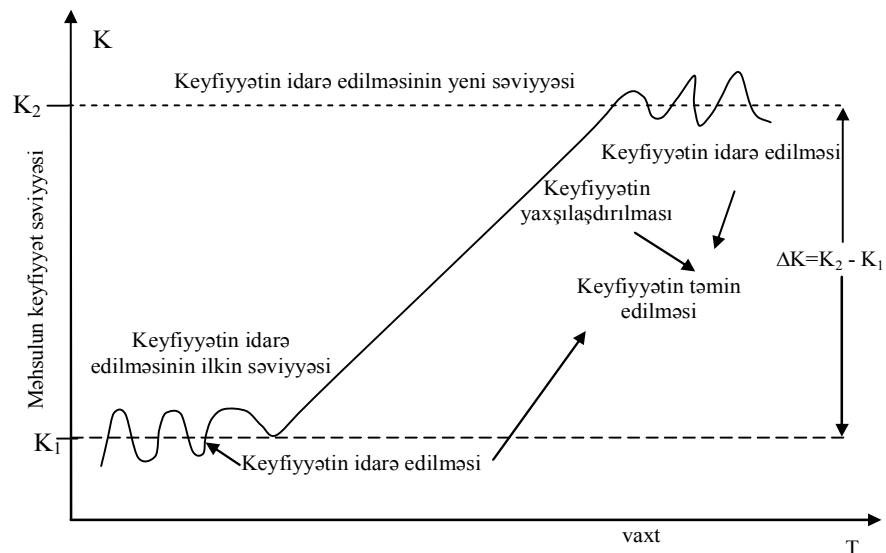
Məhsulun keyfiyyəti sahəsində problemləri daha düzgün həll etmək üçün tez-tez istifadə olunan “məhsulun keyfiyyətinin yüksəldilməsi” və “məhsulun keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması” terminlərinin mahiyyətini də daha dəqiq anlamaq lazımdır.

Keyfiyyətə dair texniki ədəbiyyatda belə bir anlam mövcuddur ki, məhsulun keyfiyyətinin yüksəldilməsi, əsasən məhsulun işlənməsi və ya modernizasiyası, yəni müəyyən əhəmiyyətli konstruktiv dəyişikliklər aparan zaman baş verir. Məhsulun keyfiyyətinin yaxşılaşdırılmasına isə, bir qayda olaraq, texnoloji xarakterli dəyişikliklərlə keyfiyyət göstəricilərinin bəzi ədədi qiymətlərinin asılı olduğu şərait və amillərə idarəedici təsirlər vasitəsilə, son nəticədə də məhsulun hazırlanmasının keyfiyyətinə təsir göstərməklə nail olmaq mümkündür.

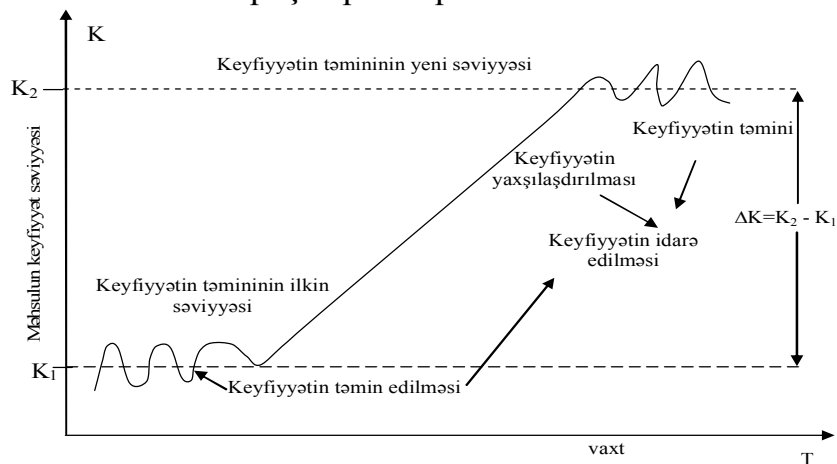
Bununla yanaşı, keyfiyyət sistemlərinin tətbiqinə dair dövlət standartlarında keyfiyyətin yaxşılaşdırılması məhsulun texniki səviyyəsinin hazırlanma keyfiyyətinin yüksəldilməsinə, istehsal proseslərinin və MKİ sisteminin təkmilləşdirilməsinə yönəlmiş müntəzəm fəaliyyət kimi xarakterizə edilir. Belə yozum “məhsulun keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması” termininin keçmişdə formalaşmış izahından əhəmiyyətli dərəcədə genişdir. Yəni, keyfiyyətin yaxşılaşdırılmasının yeni anlayışı “məhsulun keyfiyyətinin yüksəldilməsi” termininin məzmununu da özünə “hopdurub”.

Beləliklə, keyfiyyətin yaxşılaşdırılması zamanı idarəetmə obyektı kimi, məhsulun həyat dövrünün mərhələlərindən hər birində istehsalın və ya KS-in hər hansı bir elementi çıxış edə bilər. Yuxarıda şərh olunanları ümumiləşdirərək və ISO 8402-86 standartının müddəalarını nəzərə alaraq normativ-texniki sənədlərdə məhsulun keyfiyyətinin idarə edilməsi, təmini və yaxşılaşdırılması anlayışlarını illüstrativ olaraq *şəkil 1 və 2-də* göstərildiyi kimi təqdim etmək olar.

ISO 8402-86 beynəlxalq standartlarında, həmçinin “məhsulun izlənilməsi”, “məhsulun identifikasiyası”, “keyfiyyət sistemi” kimi terminlər də istifadə olunur və bunlar NTS və keyfiyyətin idarə edilməsi təcrübəsində əvvəllər tətbiq olunmamışdır. Birmənalı yozulması üçün həmin terminlərin də izahına ehtiyac vardır.



Şəkil 1. ISO standartları üzrə keyfiyyətin idarə edilməsi terminlərinin qarşılıqlı əlaqələri



Şəkil 2. Mövcud təriflərə uyğun olaraq keyfiyyətin idarə edilməsi anlayışlarının qarşılıqlı əlaqələri

Məhsulun izlənməsi dedikdə, həyat dövrünün bütün mərhələlərində məhsulun yaradılması, istifadəsi və yerdəyişmə tarixinin izlənmə qabiliyyəti başa düşülməlidir. Tutaq ki, məmulatda aşkar edilmiş qüsurun baş vermə səbəbinin keyfiyyətsiz material olduğu müəyyən edilmişdir. İzlənmə məlumatlarına görə həmin materialın haradan, nə vaxt, hansı partiyadan daxil olduğunu təyin etmək mümkündür. İzlənmə bunun üçün zəruri olan məhsulun identifikasiyası ilə təmin edilir. İdentifikasiya isə xammal və materialların, dəstləşdirici məmulat və hazır məhsulun, habelə onlara aid texniki və texnoloji sənədləşmənin markalanması (kodlanması) və etikətlənməsi prosedurudur.

“Keyfiyyət sistemi” (KS) termininin məzmununu ISO 8402-86 beynəlxalq standartı açıqlayır. Qeyd olunur ki, KS keyfiyyətə ümumi rəhbərliyin həyata keçirilməsini təmin edən təşkilati strukturun, cavabdehliyin, prosedurların, proseslərin və resursların məcmusunu özündə ehtiva edir. Mənaca bu terminə standartlaşdırılmış “məhsulun keyfiyyətinin idarəetmə sistemi” termini daha yaxındır. Onun da tərifini “məhsulun keyfiyyətinin idarə edilməsində maddi-texniki və informasiya vasitələrinin köməyi ilə qarşılıqlı təsirdə olan idarəedici orqanlar və idarəetmə obyektlərinin məcmusu” kimi təqdim etmək olar. Bu formulirovka MKİ-yə sistemli yanaşmanın tələblərinə daha yaxındır, çünki o həm idarəetmə, həm də idarəedici altsistemləri əhatə edir.

Məlumdur ki, sənaye müəssisələrinin səmərəli fəaliyyəti daha çox tələb olunan nəticələrə nail olmaq üçün müasir prinsiplər, funksiyalar, metodlar, təşkilati strukturlar, resurslar və texnologiyaların məcmusunun istifadə edilməsilə bütün işləyənlərin səylərinin birləşdirilməsi və məqsədlərin qoyulmasına istiqamətlənmiş, peşəkar işçilərin müəyyən kateqoriyasının əmək və ictimai-zəruri fəaliyyətinin spesifik prosesindən asılıdır.

Buradan görünür ki, vurğu insana hədəflənir, yəni müəssisənin uğurlarını və rəqabət şəraitində fəaliyyət göstərən müəssisəyə aid edildikdə yuxarıda göstərilən fəaliyyət, bizdə və xaricdə menecment adlanır. Menecment anlamında bəzi fərqlərin olmasına baxmayaraq, aydındır ki, bütün bu formulirovkalarda xeyli ümumilik vardır və təcrübi olaraq, onların hamısı son illərdə ölkə texniki-iqtisadi ədəbiyyatında formalaşmış “bazar münasibətləri şəraitində idarəetmə” anlayışına adekvatdır. “İdarəetmə” terminini dövlət hakimiyyəti orqanlarına və ya digər strukturlara aid olun-

duğu halda o bizə “menecment” termininə nisbətən daha aydın və daha vərdiş etdiyimiz kimi adi gəlir.

Beləliklə, araşdırdığımız bu tədqiqat işində “idarəetmə” və buna da uyğun olaraq “məhsulun keyfiyyətinin idarə edilməsi” terminlərinin istifadə olunması daha məqsədəuyğundur. Bu zaman onların məzmununa bazar münasibətləri və insanlarla iş prioritet kimi daxil edilməlidir. Bununla yanaşı, bazar münasibətlərinə şamil edilməklə idarəetmə proseslərini araşdırarkən “məhsulun keyfiyyətinin idarə edilməsi” və “məhsulun keyfiyyət menecmenti” anlayışlarının eyniliyini etiraf etmək lazımdır. Hər iki termin məhsulun keyfiyyəti və rəqabət qabiliyyətinin təmin edilməsi sahəsində müasir idarəetmə fəaliyyətinin miqyası və məzmunu kimi başa düşülməlidir.

MKI sisteminə tətbiq edildikdə, onun sadələşdirilmiş modelini məqsədlər, siyasət və öhdəliklər, idarəedici və idarəedilən altsistemlərdən ibarət texniki açıq sistem şəklində təsvir etmək olar. Bu zaman nəzərə almaq lazımdır ki, düzünə və əks əlaqə kanalları kimi verilən komanda və əmrləri inzibati-idarəetmə deyil, daha çox texniki-iqtisadi, sosial-psixoloji və digər xarakterli tədbirlər qəbul edilməlidir.

Məlumdur ki, yüngül sənaye sənaye müəssisələrində çox geniş çeşiddə məhsullar hazırlanır, onlar əsasən məmulat və məhsul və xidmətlərdən ibarət olur. Hər iki halda bu məhsullar elmin və istehsalat fəaliyyətinin maddi nəticələridir və müəyyən tələbatların ödənilməsi üçün nəzərdə tutulur. Sənaye məhsulunun hər bir növü özünün müəyyən həyat dövrünə malikdir, bu isə ideyadan, yaradılması imkanının tədqiqindən başlamış istismarı və ya istehlak başa çatanaqədək məhsulun halının dəyişməsinin qarşılıqlı ardıcıl proseslərinin məcmusunu ehtiva edir. Bu zaman həyat dövrü, bir qayda olaraq, bir sıra mərhələlərə bölünür və onlardan hər biri də işlərin spesifikasiyası və son nəticələrlə xarakterizə edilir.

Məhsulun həyat dövrünün mərhələlərinin tərkibinə görə də ədəbiyyatda birmənalı anlam hələ də yoxdur. Məsələn, 9000 seriyalı ISO BS (Rusiyada QOST 40) standartlarında bu tərkib heç də bütün mərhələləri əhatə etmir (*şəkil 3*). Mənbələrdə rast gəlinən “tədavül və satış” və “istismar və istehlak” kimi mərhələlər diqqətdən kənarda qalmışdır. Qeyd etmək lazımdır ki, məhsulun həyat dövrünün hər bir mərhələsinin

tərkibi də birmənalı şərh olunmur. Bunlarda, məsələn, məhsula satış bazarı axtarılması, ona tələb və təklifin öyrənilməsi kimi işlər nəzərə alınmamışdır.

Məhsulun həyat dövrünün mərhələləri (müxtəlif təsəvvürlərə görə)					
Ədəbiyyat mənbələrində mövcud təsəvvürlərə görə					
Tədqiqat və layihələndirmə	Məhsulun hazırlanması		Tədavül və satış	İstismar və istehlak	
9000 seriyalı ISO standartlarının tövsiyələrinə görə					
Layihələndirmə və (və ya) işləmə	İstehsal	Son nəzarət və sınaqlar	Nəqlətmə və saxlama	Quraşdırma, istismar və xidmət	
Ümumiləşdirilmiş təsəvvürlərə görə					
Tədqiqat, layihələndirmə və məhsulun işlənməsi	Məhsulun hazırlanması	Mal dövriyyəsi (tədavül və satış)	Məhsulun istifadəsi (istismar və ya istehlak)	Məhsulun utilləşdirilməsi və ya məhv edilməsi	

Şəkil 3. ISO standartları və ümumiləşdirilmiş təsəvvürlərə görə yüngül sənaye məhsulunun həyat dövrü mərhələləri

Yüngül sənaye məhsulu həyat dövrü mərhələlərinin tərkibinə dair məlumatların ümumiləşdirilməsi bazar münasibətlərinə uyğun olaraq onların aşağıdakı siyahısını tövsiyə etməyə imkan verir.

1. Tədqiqat, layihələndirmə və məhsulun işlənməsi: perspektiv marketing tədqiqatları, fundamental və proqnoz tədqiqatları, tətbiqi marketing tədqiqatları və məhsulun keyfiyyətinə tələblərin normallaşdırılması, tətbiqi eti aparılması, texniki tapşiriğin işlənməsi və məhsulun layihə-texniki səviyyəsinin qiymətləndirilməsi, işləmənin və yeni məhsulun istehsalının biznes planinin tərtibi, texniki sənədləşmələrin işlənməsi və layihə-eksperimental işlərin aparılması, təcrübi nümunə və ya təcrübi partiyaların hazırlanması və sınaqları, tamamlama, yoxlama, korreksiya və texniki sənədləşmənin təsdiqi, məhsulun marketing və kommersiya testlənməsi, məhsulun yaradılması və istismari üzrə təcrübənin təhlili və istifadəsi, məhsulun və texniki sənədləşmənin korreksiyası və modifikasiyası, məqsədli bazarların seçilməsi, marketing tədbirləri kompleksinin işlənməsi
2. Məhsulun hazırlanması

3. İstehsalın texnoloji və metroloji təminatı, maddi-texniki təchizat, giriş nəzarəti və hazırlanma istehsal prosesi, identifikasiya və izlənilmənin təmin edilməsi, hazır məhsulun yoxlanması və sınaqlarının aparılması, tələblərə cavab verməyən məhsulun təhlili, istifadəsi və utilləşdirilməsi, texnologiya və istehsal prosesinin korreksiyası, məhsulun nəql olunmağa (qablaşdırma) və saxlanılmağa hazırlanması, məhsula xidmət, təmir və utilləşdirilməsində istehsalçılara texniki yardım hazırlanma mərhələsində marketing tədqiqatlarının reallaşdırılması, məhsulun əmtəə dövriyyəsi, əmtəə dövriyyəsi mərhələsində marketing tədbirlərinin reallaşdırılması, satış və paylama, məhsulun yüklənməsi, məhsulun nəql olunması məhsulun anbarda saxlanması, pərakəndə satış, quraşdırma, istismar nəzarəti və istehlakçılarla əks əlaqənin təmini, məhsulun istifadə edilməsi (istismar və istehlak), məhsulun istismara və ya istehlaka buraxılması, məqsədli istifadə olunma (istehlak), texniki xidmət və məhsulun profilaktik təmiri (satışdan sonrakı xidmət), təmir və bərpa, istismardan çıxarma, istismarçılarla əks əlaqənin təmini, utilləşdirmə və ya istifadədən sonra məhv edilmə, utilləşdirməyə və ya məhv edilməyə hazırlıq, utilləşdirmə və ya məhv edilmə, utilləşdirmə və ya məhv edilməyə texniki xidmət və əks əlaqənin təmini.

Beləliklə, məhsulun keyfiyyətinin idarə edilməsi problemini araşdırarkən məhsulun həyat dövrü və mərhələlərinin ümumiləşdirilməsində məhsulun utilləşdirilməsi və ya məhv edilməsinin bir mərhələ kimi ayrılmasını məqsədəuyğun sayırıq. Çünki hazırda ətraf mühitin mühafizəsi, təhlükəsizliyi, xammal, material və məmulatların təkrar istifadəsi məsələləri çox aktuallaşmışdır. Bu, xüsusən elə yüngül sənaye məhsullarına aiddir ki, onların istifadə və ya istismarından sonra nəzarətsiz atılması və ya məhvi insan, ətraf mühit, fauna və flora neqativ təsirlə göstərməyə qadirdir.

2. Keyfiyyətin idarə edilməsinin ümumi sistemli prinsipləri

Yüngül sənaye məhsuluna müntəzəm yüksələn tələbləri ödəmək üçün MKİ-ni elmi əsaslandırılmış prinsiplərin bazasında həyata keçirmək lazımdır. Qeyd etmək lazımdır ki, əvvəllər bir sıra müəlliflər tədqiqatlarında müxtəlif MKİ prinsipləri irəli

sürmüşdülər. Lakin onlar hamısı ümumiləşmiş halda müvafiq metodik tövsiyələrdə təqdim olunmuşdur. İdarəetmədə bazar aspektlərinin nəzərə alınmaması ilə bağlı bir sıra çatışmazlıqlarına baxmayaraq, tövsiyə edilən MKİ prinsipləri ümumən pozitiv xarakter daşıyır və bəziləri indiyədək məhsulun keyfiyyətinin yüksəldilməsi və təmin edilməsində əsasverici sənədlərdir.

Qeyd edək ki, MKİ-nin bütün prinsiplərini ümumi sistemli və xüsusi prinsiplərə bölmək olar. Müxtəlif ədəbiyyat mənbələrinin təhlili göstərir ki, MKİ prinsiplərində vəhdət, praktiki olaraq yoxdur. Bununla yanaşı, onların hamısı, bir qayda olaraq, daha çox metodoloji deyil, pragmatik xarakter daşıyır. Çox vaxt bunlar keyfiyyət sahəsində məqsədlərə nail olmaq üzrə menecerlərin davranışının formalaşdırılması zamanı onların istifadə etmələri üçün təlimat və ya postulatlardır.

Buna ən yaxşı əyani nümunə keyfiyyətin idarə edilməsi sahəsində məşhur amerikan mütəxəssisi E.Deminqin tövsiyə etdiyi postulatları göstərmək olar. Deminq “Keyfiyyət, məhsuldarlıq və rəqabət qabiliyyəti” adlı kitabında (1982-ci il) menecerlərin davranışına dair konseptual tələbələri on dörd postulatda əks etdirmişdir. Onların mahiyyəti aşağıdakılardan ibarətdir:

- fəaliyyətin daimi məqsədi məhsulun və xidmətin keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması olmalıdır;
- hər hansı fəaliyyət sahəsində heç bir qüsura yol verilməməlidir;
- statistik metodlar əsasında göndərilən məhsul növlərinin tədarükçülərindən keyfiyyətə zəmanət tələb olunmalıdır;
- aşağı qiymətlərə yönələrək məhsul tədarükü müqavilələri bağlanılmalıdır;
- məhsul istehsalçısı keyfiyyətdə olan problemləri aşkar etməli və onları həll etməlidir;
- müəssisədə işləyənlərin hamısı fasiləsiz təlim keçməlidir;
- yeni idarəetmə metodları istifadə olunmalıdır;
- işləyənlərə heç bir hədə-qorxu aşılammamalıdır;
- şöbələrin fəaliyyətində heç bir maneə olmamalıdır;

- fəaliyyətdə real hərəkətlərlə möhkəmləndirilməyən heç bir şüar və çağırışlar istifadə olunmamalıdır;
- işləyənlərdən heç birinin fəaliyyəti kəmiyyət normaları ilə qiymətləndirilməməlidir;
- personalın təlim, təhsilin yüksəldilməsi və özünütəhsil həvəsi daim müəkkəfləndirilməlidir;
- yüksək rəhbərlik keyfiyyət sahəsində öz öhdəliklərini dürüst müəyyən etməlidir.

E.Deminqin bütün bu konsepsiyasının mahiyyəti, obrazlı şəkildə bir üçbucaq kimi təsvir oluna bilər, onun təpələri bunlardır:

- hamı – bir komandadır (8-9-cu postulatlar);
- keyfiyyətli işləmək şərəfdır (1-6, 12-14-cü postulatlar);
- MKİ-yə sistemli yanaşmaq lazımdır (7, 10-11-ci postulatlar).

E.Deminq Amerika firmaları menecerlərinə xas olan beş “ölüm” qüsuru qeyd edir, onlar keyfiyyət sahəsində firmaların uğursuzluğunu şərtləndirir: daimi məqsədin olmaması; tez mənfəət götürməyə səmtlənmə; işçilərin işgüzar keyfiyyətlərinin qiymətləndirilməməsi; yüksək səviyyədə rəhbər işçilərin “axıcılığı”; rəhbərliyin aşkar kəmiyyət göstəricilərinə istiqamətlənməsi.

E.Deminqin sadalanan prinsiplərini çox vaxt fəaliyyətlərində rəhbər tutmuş bir sıra ABŞ və Yaponiya firmalarının real nailiyyətləri ilə müqayisə edirlər. Bununla yanaşı, həmin prinsiplər indi və sonrakı dövrlərdə bizim ölkə üçün (ola bilsin ki, bir qədər dəyişilmiş halda) da istifadə oluna bilər. Doğrudur, onların bəzisi, hətta ABŞ-da artıq öz cəlbədiciliyi və aktuallığını itirmişdir. E.Deminqin bəzi prinsiplərinin indi təcrübədə istifadə olunanlarla müəyyən təzadlara malik olmasını da qeyd etmək lazımdır. Belə təzadlar, xüsusilə müəssisədə işləyənlərin fəaliyyətinin qiymətləndirilməsinin kəmiyyət metodlarının istifadə olunması sahəsində vardır.

Böyük Britaniyada Kİ əsas prinsiplərinə, bir qayda olaraq, aşağıdakıları aid edirlər: 1) Kİ-də bütün personalın iştirakı, 2) keyfiyyət sahəsində kompleks axtarış və optimal qərarların qəbulu, 3) personalın fəaliyyətinin ilk növbədə keyfiyyət

problemlərinin həllinə yönəldilməsi; 4) məhsulun yüksək keyfiyyətinə nail olmaq üçün geniş spektrdə müasir iş metodlarının istifadəsi.

Beləliklə, fikrimizcə bazar və rəqabət şəraiti üçün sistemli MKİ sahəsində xarici təcrübəni də nəzərə almaqla aşağıdakı xüsusi prinsipləri reallaşdırmaq lazımdır. Başlıca ilkin prinsip odur ki, sistemli MKİ bütün müəssisənin idarəetmə sisteminin üzvi tərkib hissəsi olmalıdır. Təbiidir ki, KS digər İS ilə qarşılıqlı əlaqəsiz və qarşılıqlı təsirsiz fəaliyyət göstərə bilməz. Ona görə də MKİ-də istehsalın idarə edilməsinin obyektiv ümumi prinsipləri istifadə olunmalıdır (balanslaşdırılmış vahid rəhbərlik və kollegiallıq, cavabdehlik, maddi və mənəvi stimullaşdırma, səlahiyyətlərin bölgüsü, bütün işçilərin idarəetmədə maraqlı və fəal iştirakı, varislik və).

Bununla yanaşı, MKİ-yə tətbiq edilməklə aşağıdakı əsas sistemli idarəetmə prinsiplərini rəhbər tutmaq tövsiyə olunur:

- qoyulmuş məqsədlərə nail olmaq üçün müvafiq altsistemlərin formalaşdırılması ilə reallaşdırılan məqsədyönlülük;
- formalaşdırılan sistemin dekompozisiyası, yəni altsistem və elementlərinə bölünməsi;
- müvafiq idarəetmə səviyyələrinə (şöbə, sex, sahə, briqada və s.) səlahiyyətlərin ötürülməsi, sistemin çoxsəviyyəli strukturunun formalaşdırılması ilə reallaşdırılan iyerarxiklik;
- MKİ-də istifadə olunan bütün altsistem elementlər, məhsulun həyat dövrünün mərhələləri, iyerarxik səviyyələri və təşkilati, iqtisadi, sosial, elmi-texniki, istehsal və digər tədbirlərin bütün kompleksinin qarşılıqlı əlaqələndirilməsi ilə reallaşdırılan komplekslik;
- MKİ sisteminin müəssisənin bütün digər İS-lərlə qarşılıqlı əlaqəliliyi;
- planlaşdırma, işlərin koordinasiyası da daxil olmaqla sistemlərdə, altsistemlərdə və elementlərdə tam funksional dövrün yerinə yetirilməsi, başqa sözlə idarəetmə prosesinin qapalılığı;

- MKİ üzrə bütün işlərin müntəzəmliyi, uzunmüddətliliyi və sistemliliyi;
- Sistemin yaradılması, fəaliyyət göstərməsi və təkmilləşdirilməsi dövründə qabaqcıl təcrübənin maksimal istifadəsi və ya varisliyi.

Sadalan sistem prinsiplərinə sadəlik və yetərlik prinsipini də əlavə etmək lazımdır. Bunları ona görə reallaşdırmaq lazımdır ki, hər bir işçi nəinki Kİ, məhsulun rəqabət qabiliyyətinin təmin edilməsinə aid olan məsələləri, eləcə də bütün müəssisənin idarə edilməsi prinsiplərini dərinlən anlasın, başa düşsün və onların həyata keçirilməsinə öz töhfəsini versin. Bazar iqtisadiyyatı şəraitində bu çox vacibdir.

MKİ zamanı istifadə edilən bütün ümumi-sistem prinsipləri arasında idarəetmənin ümumi funksiyalarının (qapalı idarəetmə dövrü) yerinə yetirilməsinə xüsusi diqqət yetirmək lazımdır. Onun tərkibinə, fikrimizcə aşağıdakıları aid etmək olar:

- planlaşdırma – keyfiyyət və rəqabət qabiliyyəti sahəsində müəssisənin məqsədlərinə nail olmaq üçün kollektivin səylərinin təmin edilməsi üzrə qərarların və menecerlərin hazırlanmasının xüsusi prosesidir. Bu proses məqsədlərin periodik olaraq səmtini dəyişməsi və xarici mühitin şəraitinin daim dəyişməsi səbəbindən diskret ola bilməz, o fasiləsiz olmalıdır.

- təşkilatlanma – keyfiyyət və rəqabət qabiliyyəti sahəsində məqsədlərə nail olmaq və nəzərdə tutulmuş planları yerinə yetirmək üçün təşkilati xarakterli bütün işlərin strukturlaşmasına və onların şaquli və üfqi xətt üzrə paylanmasına istiqamətlənir;

- motivasiya – paylanmış funksiyalar, planlar və tələblərə uyğun olaraq bütün növ işlərin yüksək keyfiyyətlə yerinə yetirilməsində işçilərin əməyinin fəallaşdırılması təmin edir. Motivasiya, bir qayda olaraq, xarici stimullaşdırılma (maddi və mənəvi) və psixoloji stimullaşdırılma (əməkdə maraq üçün şəraitin yaradılması, əmək fəallığına tələbat, əmək fəaliyyətindən məmnunluq və s.) ibarət olur. Bunlar menecer funksiyalarından ən vacibləridir və keyfiyyət və rəqabət qabiliyyəti sahəsində müəssisənin fəaliyyətinin məqsədlərinə nail olunmasına zəmin yaradır. Həmin funksiyalar aşağıdakılardır:

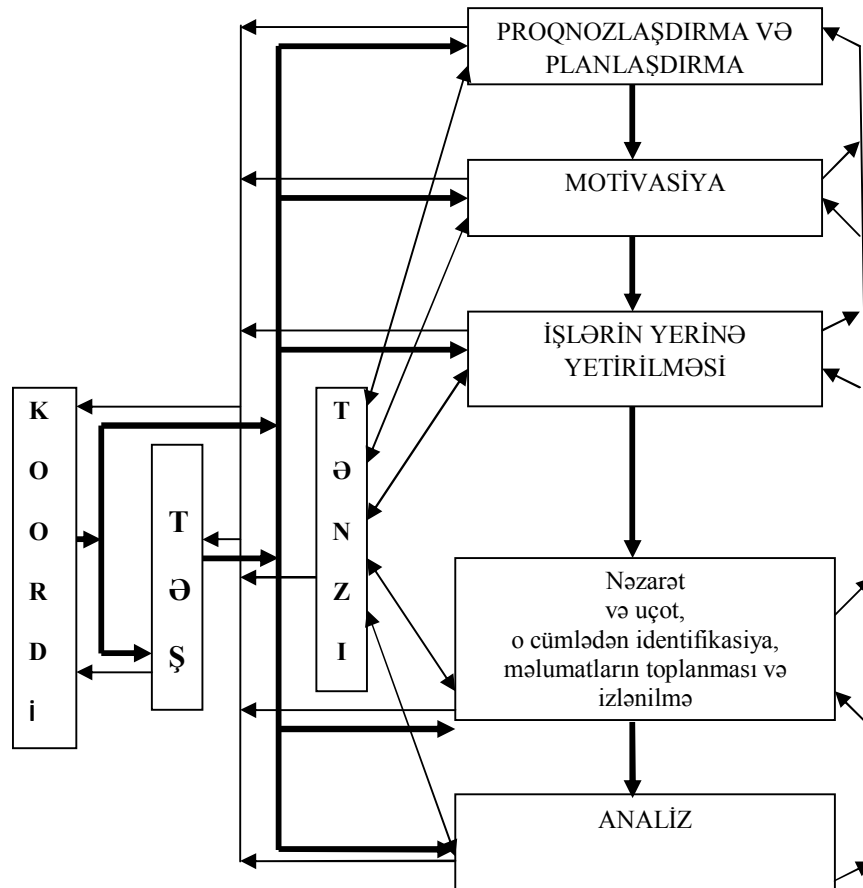
• nəzarət, özündə ehtiva edir: 1) keyfiyyətin və rəqabət qabiliyyətinin yüksəldilməsi və təmin edilməsi üzrə planlaşdırılanların izlənilməsini, 2) müəyyən dövr ərzində bu sahədə edilənlərin təyini, 3) planlaşdırılanların nail olunanlarla müqayisəsini və 4) planlaşdırılardan meyllənmələr aşkar etdikdə “yumşaq” korreksiyaedici tədbirlərin görülməsi. Bu sonuncu funksiya vasitəsilə əks əlaqə həyata keçirilir, bu əlaqə isə özündə “qisas” deyil, məhsulun keyfiyyəti və rəqabət qabiliyyətinin yüksəldilməsi və təmin edilməsi prosesinə menecerlərin səmərəli müdaxiləsi üçün obyektiv əsas verməlidir.

Bütün bu dörd ümumi menecer funksiyaları əsas etibarilə sənaye müəssisələrində menecmentin ümumi funksiyalarına analojidir. Ancaq işində buraya bir koordinasiya funksiyası da əlavə olunmuşdur.

Qapalı idarəetmə dövrü funksiyalarının tərkibinə dair daha bir misal göstərmək olar, onu xarici mənbələrdə RDSA – Deminq dövrü adlandırırlar (MKİ üzrə amerikalı professorun adı ilə). RDSA – keyfiyyətin yüksəldilməsi və təmin edilməsində yerinə yetirilən hərəkətlərin alqoritmidir: R – işlərin planlaşdırılması; D – plan üzrə işlərin yerinə yetirilməsi; C – real nəticənin planlaşdırılanla uyğunluğunun yoxlanılması; A – faktiki nəticənin planlaşdırılardan meyllənmələri olduqda tədbirlərin görülməsidir.

Bir sıra yapon müəssisələrində (məsələn, “Komatsu” firması) idarəetmənin tərkibi formal halda MKİ idarəetmə dövrü funksiyalarına əsasən uyğun gəlir: planlaşdırma və işlərin təşkili, koordinasiya və tənzimləmə, aktivləşdirmə və stimullaşdırma, uçot, nəzarət və təhlil. Hərçənd bəzi fərqlər, əlbəttə, mövcuddur (o cümlədən, funksiyaların məzmunu və onların yerinə yetirilmə metodlarında).

Beləliklə, KI nöqtəyi-nəzərindən ümumi idarəetmə funksiyalarının tərkibini müəyyən qədər xırdalamağı və nizamlamağı məqsədəuyğun hesab etmək olar (*şəkl.4*). Məsələn, proqnozlaşdırmanı nəzərə almaq, uçot funksiyasını isə ayırmaq lazımdır, altfunksiyalar kimi identifikasiya və izlənilməni, habelə istehsalın operativ tənzimlənməsini əlavə etmək olar. Tutaq ki, məmumatda aşkar edilmiş qüsurların səbəbi keyfiyyətsiz materialdır, onun məmumat istehsalına hansı mənbədən yol tapmasını “izlənilmə” funksiyası müəyyən edə bilər.



Şəkil 4. Yüngül sənaye sənaye məhsulunun keyfiyyətinin idarə olunmasının ümumi funksiyaları və onların qarşılıqlı əlaqələri

İdarəetmə dövrünün yerinə yetirilməsi zamanı keyfiyyətin yüksəldilməsi və təmini üzrə menecment proseslərinin təşkili, koordinasiyası və tənzimlənməsi mühüm rol oynayır. Əks əlaqə vasitəsilə işlərin təşkili və koordinasiyası əsasında işlənilib hazırlanmış korreksiyaedici – tənzimləyici – təsiredici hərəkətlər planlaşdırılan parametrlərdən gözlənilməyən real meyllənmələrin operativ aradan qaldırılmasına təsir göstərir.

Keyfiyyətin idarə edilməsinin ümumi funksiyalarını araşdırarkən qeyd etmək lazımdır ki, istehsal prosesində (istehsal sistemində) ümumistehsal funksiyaları yerinə yetirilir, onun tərkibinə ümumi halda bunlar daxil ola bilər: istehsala hazırlıq, məhsul və ya xidmətlərin istehsalı, təbii proseslərin getməsi, nəqli, yoxlama, sınaq və yekun.

Bütün hallarda, başlıca prinsip sistemli MKİ-nin məqsədli sisteminin yaradılmasını və onda müvafiq altsistem kompleksləri və komponentlərinin olmasını nəzərdə

tutur: birincisi, giriş elementlərini, ikincisi, obyekt (idarəolunan altsistem) və subyekt (idarəedici altsistem) sistemlərini. Sistemə tətbiqən giriş komponentləri məhsulun keyfiyyəti sahəsində məqsədlər, siyasət və öhdəliklər, həmçinin sistemə təsir göstərən xarici şərait ola bilər.

Müəssisənin yüksək səviyyədə menecerlərinin formalaşdırdığı məqsədlər sistemli MKİ-ni son nəticələrə istiqamətləndirir. Onları həm kəmiyyət, həm də keyfiyyət baxımından ifadə etmək lazımdır. Son nəticələrin kəmiyyətcə ifadə olunmasına daha üstünlük verilməlidir, onlar məqsədlərə çatma meyarlarını daha dəqiq təyin edir.

MKI-nin əsas məqsədləri uzunmüddətli məqsəd kimi formalaşdırıla bilər: rəqabət qabiliyyətinə malik, daxili və xarici bazarın tələblərini ödəyən konkret məhsulun keyfiyyətinin texniki səviyyəsinə nail olmaq; 2020-ci ildə xarici bazarda onun realizasiyasını azı 2 dəfə artırmaq.

Keyfiyyət sahəsində siyasət və öhdəliklər məhsul istehsalçısı tərəfindən qoyulmuş məqsədlərdən asılı olaraq müəyyən edilir və formalaşdırılır. Keyfiyyət sahəsində bütün məqsədlər həm öz aralarında, həm də digər sistemlərin məqsədləri ilə qarşılıqlı uzlaşmalıdır. Məsələn, xarici bazara çıxış və müəyyən növ məhsul üzrə orada lider mövqe tutmaq müəssisənin iqtisadi vəziyyətinin möhkəmləndirilməsi və stabilləşdirilməsi məqsədi ilə qarşılıqlı əlaqədə baxıla bilər.

Keyfiyyət sistemləri (KS) üzrə menecerlər Keyfiyyət üzrə məqsədləri və öhdəlikləri hökmən sənədləşdirməlidir. Bu zaman çox vacibdir ki, keyfiyyət sahəsində bütün məqsədlər və öhdəliklər (strateji, cari və operativ) yazılı şəkildə qeydə alınsın. Məqsədlər və siyasət ayrıca sənədlər və ya keyfiyyət sisteminin əsasverici sənədi kimi yerinə yetirilə bilər. Keyfiyyət sahəsində müəssisənin öhdəlikləri, bir qayda olaraq, məhsul göndərilməsinə dair müqavilələrdə göstərilir.

KS üzrə menecerlər məqsədlər, onlara çatma yolları, hərəkətlərin tərzini və onların reallaşdırılması, həmçinin məhsulun qəbul edilmiş öhdəliklərinə pozitiv münasibəti təmin etməlidirlər.

Bütövlükdə müəssisənin idarəetmə sisteminin (İS) idarəolunan və idarəedici altsistemləri, o cümlədən MKİ sistemləri elementlərinin tərkibi haqqında müxtəlif

nöqteyi-nəzərlər mövcuddur. Məsələn, hələ K.Marks və F.Engels istehsal sistemini əmək, əmək predmetləri və əmək vasitələrinə bölürdü. Lakin belə bölgü qeyd olunduğu kimi [218], müasir istehsal müəssisəsi üçün kifayət deyildir və İS-in əsaslandırılmış təhlilini aparmağa imkan vermir.

Çünki istehsal sisteminin nəticələrinə istehsalın təşkili metodları, məhsulun hazırlanma texnologiyası, istehsal strukturunun tərkibi və s. daha böyük təsir göstərir. Bununla əlaqədar olaraq bir çox elmi və elmi-metodik ədəbiyyatda İS elementlərinin daha obyektiv geniş tərkibi verilir. Bütövlükdə o təxminən aşağıdakı kimidir:

- idarəetmə obyektində (istehsal sistemində) – istehsal funksiyaları, istehsal strukturu, istehsal kadrları, əmək vasitələri (avadanlıq, dəzgahlar, maşınlar və s.), əmək predmetləri (xammal, material və s.), istehsalın təşkili metodları, istehsal texnologiyası, istehsalın iqtisadiyyatı, məhsul;
- idarəetmə subyektində (idarəedici sistemdə) – idarəetmə funksiyaları, təşkilati struktur, idarəetmə kadrları, idarəetmənin texniki vasitələri, informasiya, idarəetmə metodları, idarəetmə texnologiyaları, idarəetmə prosesləri, idarəetmənin iqtisadiyyatı, qərarlar.

Bununla yanaşı, məsələn işində göstərilir ki, elementlərin bu tərkibinə əsaslandırılmadan istehsalın iqtisadiyyatı və idarə olunması daxil edilmişdir, bunlar isə sistemin elementləri deyil, onun fəaliyyət şəraitini səciyyələndirir.

Mübahisəli məqamlardan biri də idarəetmə proseslərinin idarəetmə sistemi (İS) elementlərinə aid edilməsidir. İdarəetmə proseslərinə belə baxılmasının qeyri-məqsədəuyğunluğu arqumentinin mahiyyəti ondan ibarətdir ki, “idarəetmə prosesi – bu sistemin həyatı, onun mövcudluğunun özüdür. İS-in mövcudluğu isə idarəetmə funksiyaları insan tərəfindən yerinə yetirilmədən, reallaşdırılmadan, idarəetmə funksiyaları aktuallaşdırılmadan mümkün deyildir. İdarəetmə funksiyalarının reallaşdırılması müəyyən ardıcılıq, müəyyən qayda və idarəetmə texnologiyası üzrə baş verir”.

Deməli, sistemdə bütün elementlər özlərinin fəaliyyət prosesini yaradaraq bir-biri ilə qarşılıqlı təsirdə olurlar. Aydındır ki, bu arqumenti kifayət qədər doğru hesab etmək olar. Bununla yanaşı, işində gətirilən bir arqument də diqqət cəlb edir. Məsələn, “idarə-

etmə metodları”nın İS-də ayrıca element kimi göstərilməsi heç də doğru deyildir, çünki idarəetmə metodları idarəetmə texnologiyalarının reallaşdırılması zamanı istifadə olunur.

Eyni ilə bu cür istehsal texnologiyasında müəyyən metod və vasitələr məhsulun hazırlanması üçün istifadə edilir. Bu baxımdan, istehsal sistemində “idarəetmənin təşkili metodları”nı İS elementi kimi fərqləndirmək daha doğru olardı.

Eyni fikri istehsal sisteminin elementi olan “istehsalın təşkilinin metod və üsulları” haqqında da demək olar.

Belə detallı MKİ məqsədli sisteminin, eləcə də bütövlükdə müəssisənin İS elementlərinin tərkibi elmi ədəbiyyatda indiyədək, demək olar ki, araşdırılmamışdır. Əksər hallarda elementlərin tövsiyə edilən tərkibi kifayət qədər tam olmamış və ya ancaq idarəedici altsistem çərçivəsində baxılmışdır. Məsələn, daha nüfuzlu və əhəmiyyətli mənbədə – ISO 9000 BS-də KS-də məqsədlərdən başqa, ancaq funksiyalar, təşkilati struktur, resurslar, personal və sənədləşdirilmiş prosedurlar ayrılmışdır. Aydındır ki, MKİ sistemi üçün elementlərin belə tərkibi kifayət qədər tam deyildir. Bu tərkibdə MKİ təşkilinin metod və vasitələri, məhsulun keyfiyyətinə dair qərarlar nəzərə alınmamış, idarə edilən altsistemin bir çox elementləri diqqətdən kənarda qalmışdır.

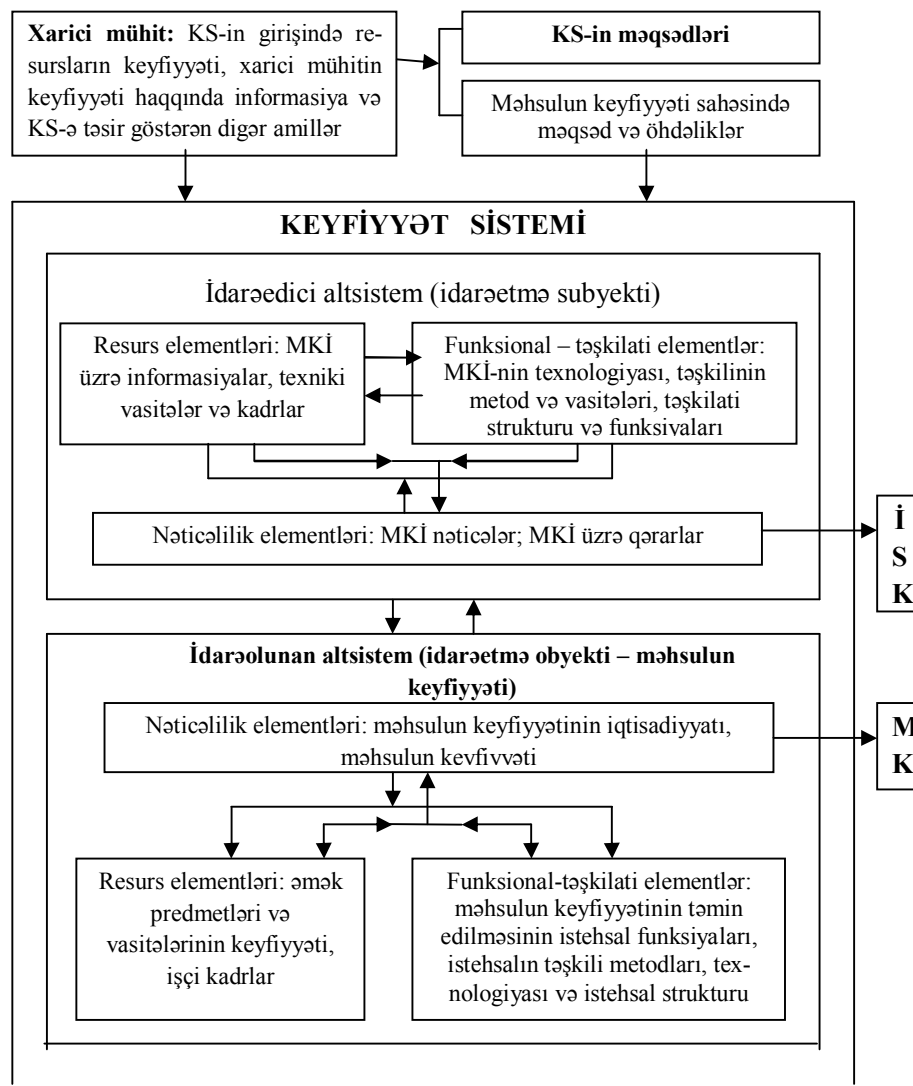
Deməli, mənbələrində qəbul edilmiş MKİ elementlərinin tərkibi MKİ-yə sistemli yanaşmanı tam reallaşdırmağa imkan verə bilməz. Sistemli yanaşmanı başlıca prinsip hesab edərək MKİ sistemində idarə edilən altsistem də daxil olmaqla elementlərin daha tam tərkibini göstərmək lazımdır. Ona görə də bundan sonra “MKİ sistemi” əvəzinə “KS” anlayışını istifadə etməyi daha doğru hesab edirik.

Şərh etdiklərimizə əlavə etmək lazımdır ki, idarə edilən və idarəedici altsistemlərdə elementlərin sayına dair bir çox müəlliflərin tövsiyə etdiyi siyahılardan heç biri idarəetməyə sistemli yanaşmanın ən əhəmiyyətli müddəasının tələbini ödəmir: obyektin elementlərinin sayı subyektin elementlərinin sayına uyğun olmalıdır.

Beləliklə, bazar münasibətləri şəraitində MKİ sisteminin idarə olunan və idarəedici altsistemlərinin tərkibində (məqsədlər, siyasət və öhdəliklər, həmçinin sistemin girişində resursların keyfiyyəti, xarici mühit və sistemə təsir edən amillərdən

başqa) nəticəlilik, resurs və funksional-təşkilati qrup elementlərini də fərqləndirməyi məqsədəuyğun hesab edirik (şək.5).

Bu zaman aydın görünür ki, hər bir altsistemin elementlərinin tərkibi bir-birinə daha çox uyğun gəlir. Qeyd edək ki, KS açıq sistem olduğundan ona xarici mühit müəyyən təsir göstərir. Xarici mühitə ənənəvi element və komponentlərdən savayı daxildir: KS-ə təsir edən şərait və amillər; müəssisənin İS altsistemləri, daha yüksək iyerarxik səviyyələrin MKİ sistemləri, KS-ə təsir göstərən normativ, hüquqi, reqlamanetləyici sənədlər; resursların keyfiyyəti, KS-ə daxil olan informasiyalar, xarici mühit və keyfiyyətə dair məlumatlar və s.



Şəkil 5. Yüngül sənaye müəssisəsində məhsulun keyfiyyət sistemi elementlərinin tərkibi və qarşılıqlı əlaqələri: MK – məhsulun keyfiyyəti sahəsində nəticələr; İSK – informasiyalar və sənədlərin (qərarların) keyfiyyəti

3. Məhsulun keyfiyyətinin idarə edilməsinin xüsusi prinsipləri

Yüngül sənaye sənayesində MKİ-nin əsas ümumi prinsipləri ilə yanaşı xüsusi prinsiplərini də araşdırmaq lazımdır. Onlar arasında sistemli MKİ-nin daha vacib arxitektura prinsipini MKİ-yə “məhsul” yanaşması adlandırmaq olar, yəni müəssisədə KS-ə konkret növ məhsulun keyfiyyətini təmin edən altsistemləri daxil etmək lazımdır. Məsələn, minik avtomobilləri və soyuducular buraxan müəssisədə KS-in tərkibində iki məhsul üçün ayrıca keyfiyyət altsistemi olmalıdır.

9000 seriyalı ISO BS-ə uyğun olaraq belə “məhsul” keyfiyyət altsistemləri ancaq müqavilələr üzrə tədarük edilən məhsul üçün yaradılmalıdır. Müəssisədə hər bir müqavilə şərtlərinə aid edilmədən hazırlanan məhsul üçün həmin standartların tələblərinə görə KI ümumi MKİ altsistemi çərçivəsində həyata keçirmək kifayətdir.

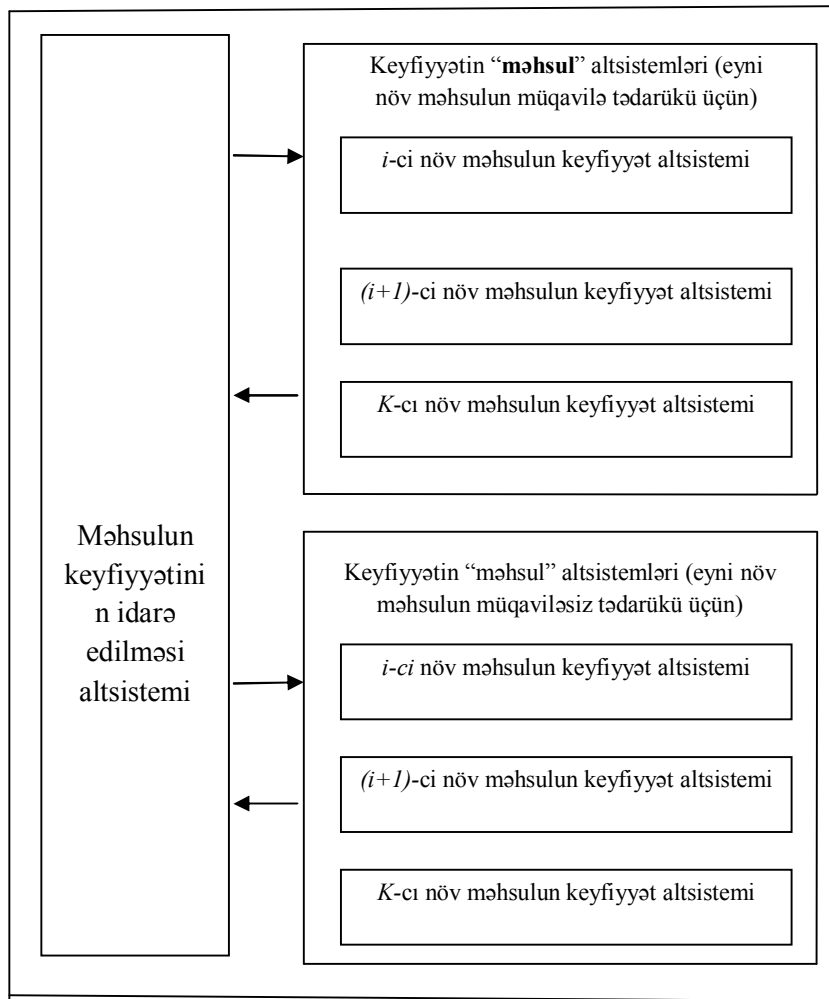
Qeyd etmək lazımdır ki, müəssisənin ən yüksək iyerarxik səviyyəsi nümayəndələri ümumi MKİ altsistemində təmsil olunduğundan ona ayrıca yox, vəhdətdə və MKİ-nin digər altsistemləri ilə qarşılıqlı əlaqədə baxmaq lazımdır. Bazarın tələblərini nəzərə alaraq tədarük şərtlərindən asılı olmayaraq bütün məhsul növlərinin hər biri üçün KI-də ayrıca müvafiq “məhsul” altsistemi yerinə yetirmək lazımdır.

Deməli, KS altsistemlərinin tərkibinə aşağıdakılar daxil olmalıdır (*şəkl. 6*):

- ümumi MKİ altsistemi;
- müqavilə tədarükləri üçün KS-in “məhsul” altsistemləri;
- müqaviləsiz tədarüklər üçün KS-in “məhsul” altsistemləri.

Ümumi MKİ altsistemində idarəetmənin dörd səviyyəsini göstərmək olar:

- 0-cı – yüksək təşkilati-məqsədli səviyyə (yüksək idarəetmə bəndi);
- 1-ci – yüksək təşkilati-məqsədli icra səviyyəsi (yüksək icra bəndi);
- 2-ci – koordinasiya-nəzarət icra səviyyəsi (orta idarəetmə bəndi);
- 3-cü – texniki-əməliyyat icra səviyyəsi (aşağı icra idarəetmə bəndi).



Şəkil 6. Yüngül sənaye məhsulunun keyfiyyət sisteminin altsistemlərinin strukturu

Sistemli MKİ-yə “məhsul” yanaşması prinsipinə uyğun olaraq tipik yüngül sənaye müəssisəsi üçün məhsulun keyfiyyətinin istehsalat altsistemi aşağıdakı tərkibli əsas və təminədic subaltsistemlərdən ibarət olacaqdır:

- müqavilə ilə tədarük edilən $i=1,2,...,k$ növ məhsul üçün:
 - məhsulun keyfiyyətinin əsas pəstah subaltsistemi;
 - məhsulun keyfiyyətinin əsas emal subaltsistemi;
 - məhsulun keyfiyyətinin əsas yığım subaltsistemi;
 - məhsulun keyfiyyətinin təminədic enerji subaltsistemi;
 - məhsulun keyfiyyətinin təminədic təmir-texniki subaltsistemi;
 - məhsulun keyfiyyətinin təminədic alət subaltsistemi;
 - məhsulun keyfiyyətinin təminədic metroloji subaltsistemi;

- məhsulun keyfiyyətinin təminedicisi nəqliyyat subaltsistemi;
- məhsulun keyfiyyətinin təminedicisi anbar subaltsistemi;
- müqaviləsiz tədarük edilən $i=1,2,...,n$ növ məhsul üçün əsas, həm də təminedicisi altsistemlərin tərkibi də analoji olacaqdır.

Beləliklə, “məhsul” yanaşması prinsipini reallaşdırdıqda hər bir KS-i idarəetmə sistemində MKİ-nin əvvəllər təqdim olunmuş modellərinin nəzərə alınması ilə yüngül sənaye məhsulunun keyfiyyət sisteminin üçölçülü struktur funksional – məqsədli modeli kimi təqdim etmək olar (şəkl. 7).

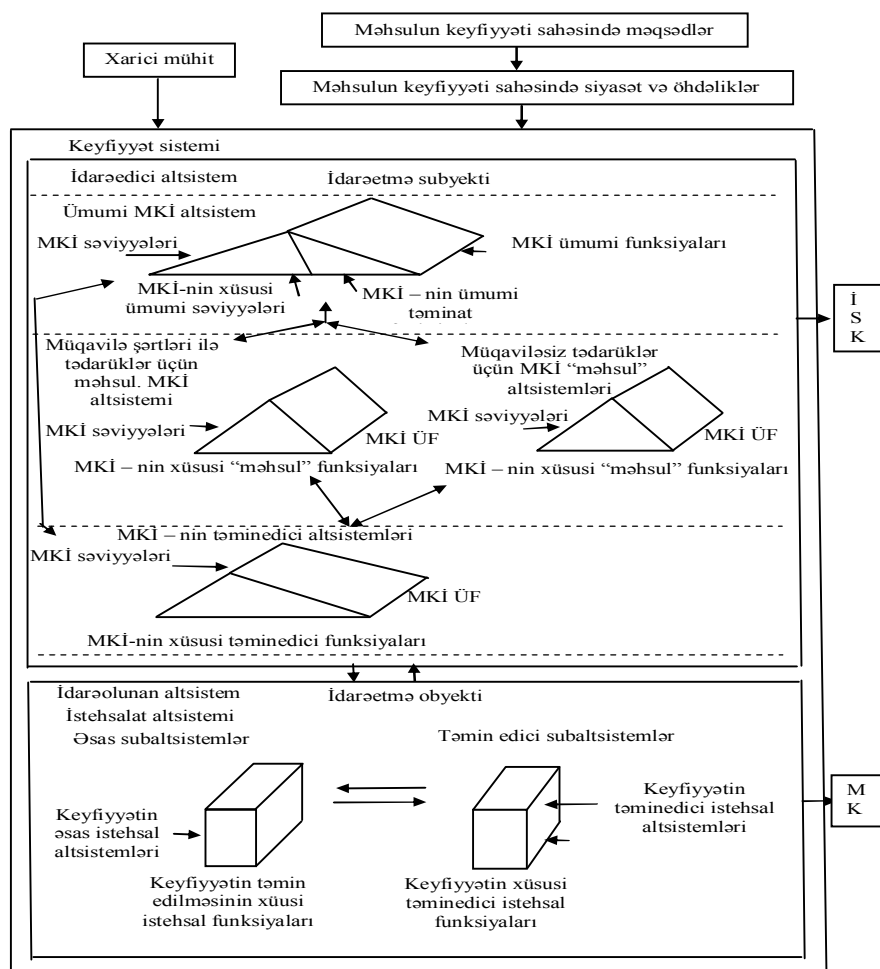
Belə idarəetməni məhsulun həyat dövrünün bütün mərhələlərində həyata keçirmək məqsədəuyğundur, yəni idarəetmə məhsulun “içindən” keçməli və aşağıdakı mərhələlərdən ibarət olmalıdır (şəkl. 8):

- tədqiqat, layihələndirmə və məhsulun işlənməsi;
- məhsulun hazırlanması;
- məhsulun əmtəə dövriyyəsi;
- məhsulun istifadə, edilməsi, istismarı və ya istehlakı;
- məhsulun utilləşdirilməsi və ya məhv edilməsi.

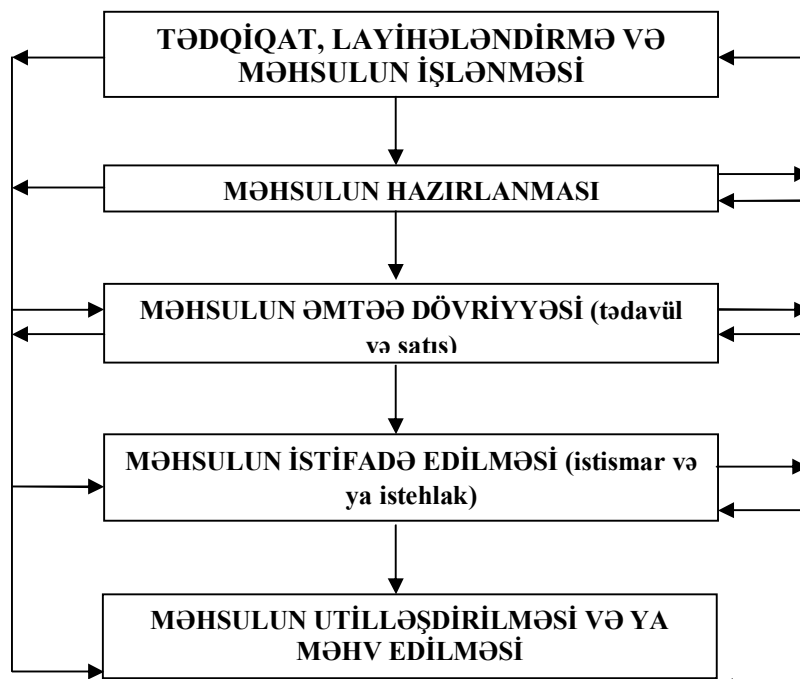
Biz bu mərhələlərin tərkibini aşağıda araşdırmışıq. Burada onu qeyd etmək olar ki, Kİ məqsədləri hər bir mərhələdə hər bir konkret məhsul növü üçün fərdi ola bilər, lakin ümumi halda onlar kifayət qədər təfərrüatlı bizim [10, 14, 15, 22] və bir sıra digər müəlliflərin əsərlərində [55, 68, 86, 269] araşdırılmışdır. Buna baxmayaraq, məhsulun həyat dövrünün son mərhələsinin üzərində dayanmağı zəruri hesab edirik.

İş burasındadır ki, bazar münasibətləri şəraitində məhsulun utilləşdirilməsi və ya məhv edilməsi mərhələsində MKİ-nin məqsədini məhsulun istifadəsindən sonra ətraf mühitə zərərli təsirin istisna edilməsi və ya minimuma endirilməsi, habelə enerji və xammal istehlakına qənaət kimi formalaşdırılmasını məqsədəuyğun hesab etmək olar.

Bu məqsədlə məhsulu işləyən və hazırlayanlar təkrar istifadənin kommersiya-laşdırılmasının məqsədəuyğunluğunu əsaslandırmalıdır. Yaxud məhsulun digər təyinatda istifadəsini və ya heç bir istifadəyə yaralı olmadığından məhv edilməsini nəzərdə tutsunlar.



Şəkil 7. Yüngül sənaye məhsulunun keyfiyyət sisteminin üçölçülü struktur funksional – məqsədli modeli: İÜF – istehsalın ümumi funksiyaları; MK – məhsulun keyfiyyəti; İSK – informasiya və sənədləşmənin keyfiyyəti

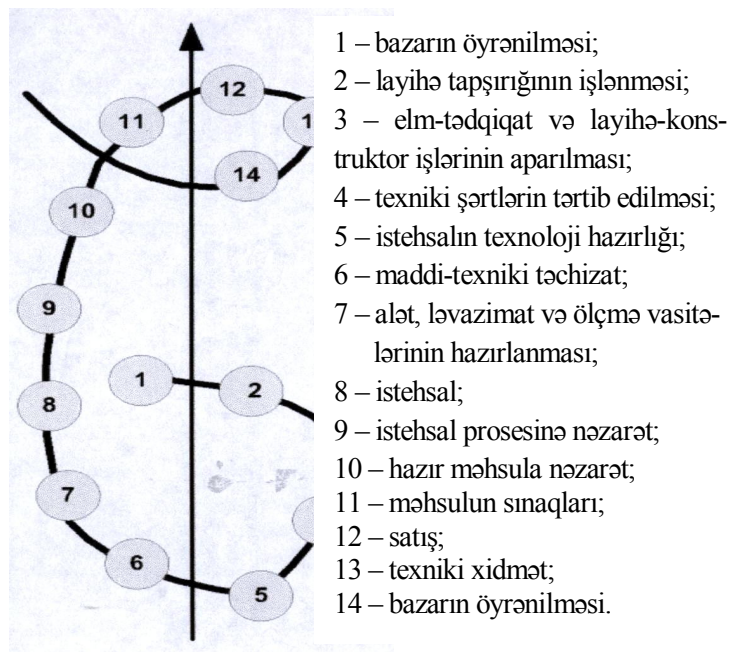


Şəkil 8. Yüngül sənaye məhsulunun həyat dövründə keyfiyyətin idarə edilməsi strukturu

Bunun üçün isə ən azı aşağıdakılar nəzərdə tutulmalıdır:

- utilləşdirilməsi və məhv edilməsi üçün məmulatın sökülməsinin az əmək tutumlu olması;
- əvvəllər alınmış məhsulun utilləşdirilməsi və ya məhv edilməsi ilə bağlı qayğıdan istehlakçının azad edilməsi;
- məhsulun məqsədəuyğun utilləşdirilməsində istehsalçı və istehlakçılar üçün dövlət tərəfindən həvəsləndirici şəraitin yaradılması;
- məhsulun utilləşdirilməsi və ya məhv edilməsinin zəruriliyi və məqsədəuyğunluğuna dair istehlakçılar arasında müvafiq işin aparılması.

Beləliklə, yüngül sənaye məhsulunun həyat dövrünün bütün mərhələlərində Kİ əyani şəkildə şüalanan spiral kimi (Curan spiralına analoji) təsvir oluna bilər, bu spiral müvafiq mərhələ və dövrlər kompleksindən ibarətdir (şəkl.9). Spiralın bel sütünunda məhsulun keyfiyyətinin yüksəldilməsi üzrə məqsədli elmi-texniki tədbirlər və ya yeni məhsulun işlənməsi və reallaşdırılması dura bilər.



Şəkil 9. Yüngül sənaye məhsulunun həyat dövründə (Curan spiralına analoji) keyfiyyətin idarə edilməsi

KS altsistemləri çərçivəsində məhsulun həyat dövrünün bütün mərhələlərini idarəetmə ilə əhatə etmək, keyfiyyət sahəsində məqsəd və vəzifələrə nail olmaq üçün

funksiyaların tam kompleksinin yerinə yetirilməsi müstəsna vacibdir. Ancaq bu halda kifayət qədər tam həcmdə istehlakçıların tələblərini və satış bazarında rəqabət qabiliyyətini ödəyən məhsulun keyfiyyəti təmin edilə bilər.

Sistemli MKİ-də daha bir prinsipial məsələ məhsulun tələb olunan keyfiyyətinin yüksəldilməsində hər bir əməkdaşın novatorcasına iştirakının zəruriliyidir. Bütün personal, xüsusən birinci idarəetmə səviyyəsində menecerlər məhsulun keyfiyyəti və rəqabət qabiliyyəti, onların idarə olunmasını bir strateji imperativ kimi qəbul etməlidirlər. Bu prinsipin yerinə yetirilməsi MKİ-nin ən vacib vəzifəsidir.

Bunun üçün hər bir işçinin, eləcə də kollektivin xüsusiyyətləri nəzərə alınmaqla bütün mümkün maddi və mənəvi həvəsləndirmə metodları, o cümlədən “yüksək keyfiyyət – yüksək məvacib” prinsipini istifadə etmək lazımdır. Bununla yanaşı:

- məhsulun və əməyin keyfiyyəti sahəsində yüksək nailiyyətlərə görə mükafat və təltiflərin tətbiqi;
- məhsulun keyfiyyətinin yüksəldilməsi və təmininə hər bir işçinin fərdi potensialı və real töhfəsinin nəzərə alınması;
- ayrı-ayrı işçilər, bölmələr və müəssisələr arasında əməyin və məhsulun keyfiyyətinin yüksəldilməsi və tələb olunan səviyyəsinin təmin edilməsi işində yarışma mühitinin inkişaf etdirilməsi.

Sadələndirilmiş tədbirlərin reallaşdırılması keyfiyyətin yüksəldilməsi, təmin edilməsi və onun idarə edilməsi üzrə kifayət qədər bilik və peşəkar bacarıqlarsız mümkün deyildir. Bu isə məhsul istehsalçıları və istehlakçıların fasiləsiz və sistemlik hazırlığını, təlimi və ixtisasının yüksəldilməsini tələb edir.

Sistemli MKİ prinsiplərinin reallaşdırılması yüngül sənaye sənayesində keyfiyyət sahəsində fəallığın yüksəldilməsinə zəmin yaradır və məhsulun daha yüksək rəqabət qabiliyyətini təmin edir. Keyfiyyət və rəqabət qabiliyyəti isə məntiqi olaraq istehsalda işgüzar fəallıqla sıx qarşılıqlı təsir və əlaqədədir. Sonuncu isə, məlumdur ki, aşkar dövrü xarakter daşıyır və istehsal həcmələrinin azalması, durğunluq və istehsal həcmələrinin artması zonalarına malik olur. İşgüzar fəallıq müəssisənin maliyyə vəziyyətinin göstəriciləri ilə xarakterizə olunur.

Sistemli MKİ-də keyfiyyət sahəsində fəallıq əksər hallarda innovasiyalı xarakter daşıyır və şübhəsiz ki, sistemlik olaraq məhsulun keyfiyyətinin yüksəlməsinə gətirib çıxarır. Keyfiyyətin yüksəldilməsində fəallıq dövrü işgüzar fəallıqla sıx əlaqədə olduğundan onun dəyişmə qanunauyğunluğunu təyin edir və ya qabaqlayır (*şəkl. 10*).

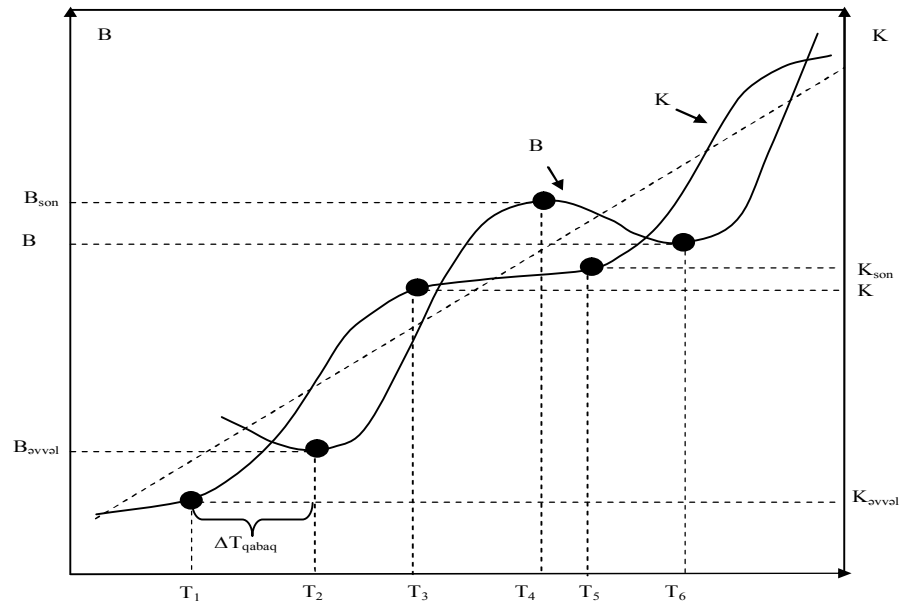
Onların qarşılıqlı əlaqələri və qarşılıqlı təsirlərinin xarakteri sağlam düşüncə səviyyəsində aşkar görünür və heç də mürəkkəb olmayan tədqiqatlar və ekspert qiymətləndirmələri ilə təsdiq olunur. 2010-cu ildə 18 ekspert – yüngül sənaye istehsal birliklərinin rəhbərləri arasında apardığımız sorğuda qeyd olunmuşdu ki, araşdırılan dövrlərdə qabaqlama fazası (ΔT_{qab}) üzrə sürüşmə işlənən, istehsala qoyulan və hazırlanan məhsul mürəkkəb olduqca, daha çox olur. Bu aydındır, çünki belə məhsulun işlənməsinə, istehsala buraxılmasına, mənimsənilməsi və nəhayət satış bazarı tutmasına xeyli müddət tələb olunur.

Təqdim etdiyimiz qrafiki model baxılan dövrlərin mərhələlərin bir-birinə uyğunluğunun xarakterini təyin etməyə imkan verir. Bundan başqa, bu modelin köməyiylə işgüzar fəallığın mərhələ və etaplarının təxmini koordinatlarını müəyyən etmək olar.

Daha dəqiq məlumatlar almaq üçün dövrün hər bir mərhələsini sahələrə bölmək lazımdır. Məsələn, keyfiyyətin yüksəldilməsi dövrünü keyfiyyətə tələblərin hazırlanması, tədbirlərin təşkili, ETİ, TKİ və s. sahələrə bölmək olar. Göstərilənlərə əlavə etmək lazımdır ki, məhsulun keyfiyyətinin yüksəldilməsi və istehsalda işgüzar fəallıq dövrləri müvafiq investisiyalarla reallaşdırıla bilər.

Keyfiyyətin yüksəldilməsinin fəallıq dövrlərini hətta bütün dövlət miqyasında məqsədyönlü tənzimləmək məqsədəuyğundur. Bu prinsipi hələ xeyli müddət əvvəl Britaniya alimi C.M.Keyns müasir dövlətlərin makroiqtisadi siyasətinin prinsiplərini işləyərkən göstərmişdi.

Həmin siyasətə görə iqtisadi dövrlərin “dalğalarını hamarlamaq” və bu və ya digər ölkənin iqtisadiyyatında böhranlar barədə xəbərdarlıq etmək olar. Bu zaman keyfiyyətin yüksəldilməsi fəallığı dövrləri makroiqtisadi tənzimləmə tədbirlərinə, ilk növbədə, müəyyən sənaye sahəsində hər hansı bir müəssisənin fəallığına pozitiv təsir göstərə bilər.



Şəkil 10. Yüngül sənaye müəssisəsində keyfiyyətin yüksəldilməsinin fəallıq dövrləri:

B – müəssisədə məhsul istehsalının həcmi;

K – məhsulun keyfiyyət səviyyəsi;

$T_1 - T_6$ – işgüzar fəallıq dövrünün müddəti ($B_{\text{əvvəl}}$ – əvvəli, B_{son} – sonu);

$T_1 - T_5$ – məhsulun keyfiyyətinin yüksəldilməsində fəallıq dövrünün müddəti ($K_{\text{əvvəl}}$ – əvvəli, K_{son} – sonu);

$K_{\text{əy}}$ – məhsulun keyfiyyətinin yüksəldilməsində fəallıq dövrünün əyilmə nöqtəsi;

B_{son} – işgüzar fəallıq dövrünün əyilmə nöqtəsi;

ΔT_{qabaq} – məhsulun keyfiyyətinin yüksəldilməsində fəallıq dövrünün işgüzar fəallıq dövrünü qabaqlama müddəti.

Beləliklə, nəinki müəssisə səviyyəsində, eləcə də idarəetmənin bütün iyerarxik səviyyələrində, o cümlədən maqinçayırma sənayesində çoxsəviyyəli MKİ sisteminin zəruriliyi obyektiv olaraq meydana çıxır. Burada ölkə səviyyəsi, sahə səviyyəsi, sahələrarası səviyyələrdə MKİ-nin yaradılmasından söhbət gedir. Bunlar da öz növbəsində birliklər, müəssisələr, sexlər, şöbələr, struktur bölmələri və iş yerləri üzrə MKİ-lərə bölünə bilər.

Qeyd etmək lazımdır ki, birlikdən yuxarı iyerarxik səviyyələrdə MKİ sistemlərində Kİ funksiyaları bir qədər başqa məzmun kəsb edəcəkdir. Bu zaman bütün digər funksiyalar arasında təşkil, koordinasiya və tənzimləmənin əhəmiyyəti xeyli artır. Onların yerinə yetirilməsi əhəmiyyətli dərəcədə bazar iqtisadiyyatı şəraitində daha çox üfüqi preventiv, eləcə də permanent tənzimləyici xarakterli adekvat təsirlərin tətbiqinə əsaslanmalıdır.

Bu zaman bazar münasibətlərinə xas olan təsirlərə, mülkiyyət və idarəetmə səviyyəsinin adekvat münasibətlərinə prioritet verilməlidir. Belə təsirləri elə şərait və amillərə yönəltmək lazımdır ki, gerilik qeyd olunan eynicinsli məhsulun keyfiyyətini yüksəltməyə imkan versin. Müəyyən üstünlüyə nail olunmuş yerlərdə təsirləri (hərəkətləri, tədbirləri) keyfiyyətin nail olunmuş səviyyəsini saxlamağa yönəltmək lazımdır.

Belə yanaşmanı şərti olaraq üfüqi preventiv – dəstəkləyici adlandırmaq olar. Onun istifadəsi yüksək idarəetmə orqanları tərəfindən yüngül sənaye sahəsi səviyyəsində elə imkanların yaradılmasını nəzərdə tutur ki, onlar insan amilinin daha səmərəli reallaşdırılmasına, işləyənlərin, işəgötürən və menecerlərin qarşılıqlı münasibətlərinin yaxşılaşdırılmasına, həmçinin istehlakçıların tələblərini ödəyən məhsul istehsalının investisiya təminatına şərait yaratsın.

Üfüqi preventiv – dəstəkləyici yanaşmanın MKİ-də reallaşdırılması aşağıdakıları təmin edə bilər:

- məhsulun keyfiyyət səviyyəsinin sistemativ yüksəldilməsi (bütün idarəetmə səviyyələrində);
- bütün kateqoriyadan olan məhsul istehsalçıları və istehlakçıları arasında qarşılıqlı münasibətlərin yaxşılaşdırılması;
- istehsal potensialının artırılması və əməyin keyfiyyətinin yüksəldilməsi.

Aydındır ki, sadalananlar müvafiq idarəetmə orqanları tərəfindən ancaq yüngül sənaye sənayesində vahid strategiya və koordinasiyaedici təsirlərin həyata keçirilməsi zamanı mümkündür.

Kİ-nin araşdırılan prinsipinin inkişafına onu əlavə etmək lazımdır ki, Kİ təkcə yüngül sənaye sənaye məhsuluna aid edilməməlidir, idarəetməni bütün sahələrdə və geniş miqyasda həyata keçirmək lazımdır. Kİ milli iqtisadiyyatın bütün sahə və strukturlarını əhatə etmədir. İcra strukturları çalışmalıdırlar ki, idarəolunan sistemlərə daha çox tələb olunan müvafiq xidmətləri (informasiya, təhsil, paylayıcı, hüquqi, səhiyyə və s.) göstərməklə səmərəli idarəetməni həyata keçirsinlər.

Belə yanaşmaya ABŞ prezidenti B.Klintonun 1994-cü ildə qəbul etdiyi “Hökumətin fəaliyyətində keyfiyyəti idarəetmə metodlarının tətbiqi planının işlənməsi” haqqında qərarını bariz misal kimi göstərmək olar. Məsələnin arxivacibliyini qeyd

edərək, ABŞ prezidenti işlənmiş tədbirlərin mərhələlərlə yerinə yetirilməsinə nəzarəti vitse-prezidentə həvalə etmişdi.

Həmin qərara aşağıdakı əsas mərhələlər daxil idi:

- bütün dövlət qulluqçularının Federal Keyfiyyət İnstitutunda öyrədilməsi;
- dövlət aparatında özünü qiymətləndirmə aparılması və M.Boldric adına Keyfiyyət Mükafatı müsabiqəsində iştirak;
- dövlət aparatında funksiyaların təhlili və lazım gəldikdə onların digər səviyyələrə və ya özəl sektora ötürülməsi; bu islahatların əsas məqsədi xidmətlərin yüksək keyfiyyəti və aşağı qiymətinə nail olmaqdır.

Buna oxşar digər nümunə kimi böyük Britaniya Baş nazirinin imzaladığı və 1991-ci ildən reallaşdırılan Vətəndaş Xartiyasını göstərmək olar. Bu dövlət sənədi hökumətin ölkə əhalisinə göstərdiyi xidmətlərin keyfiyyətinin yüksəldilməsi üzrə tədbirlər proqramından ibarət idi.

Sadalanən prinsiplərin hər birinin ayrılıqda və hamısının birlikdə reallaşdırılması zamanı işgüzar etikaya riayət etmək lazımdır. Ona riayət edilməsi çox vacib məsələ hesab edilir, çünki Kİ bazar münasibətləri şəraitində, hər şeydən əvvəl, adamlarla işləmək bacarığını (həm müəssisədə işləyənlər, həm də istehlakçılar) nümayiş etdirir. Bunun bariz nümunəsi və təsdiqini uğur qazanmış xarici firma və müəssisələrinin mütərəqqi fəaliyyət təcrübəsi göstərir.

Yüngül sənaye məhsulu həyat dövrünün bütün mərhələlərində və iyerarxik səviyyələrində Kİ sisteminin müvafiq səviyyəsinin bütün strukturlarla ilk növbədə, xammal, material və dəstləşdirici məmulatların tədarükçüləri, satış, ticarət, nəqliyyat, xidmət və digər təşkilatlarla qarşılıqlı təsirli, xüsusən də konkret məhsulun həyat dövrü ilə bağlı olan təşkilatlarla qarşılıqlı əlaqəli MKİ sistemləri əsasında həyata keçirmək məqsədəuyğundur. Bu isə o deməkdir ki, MKİ integrativ olmalıdır.

MKİ-də məhsulun keyfiyyəti üçün ümumən kollektivin və fərdi cavabdehliyin birləşdirilməsi məqsədəuyğun hesab olunur, lakin daha böyük məsuliyyət yüksək idarəetmə bəndinin üzərinə düşməlidir. Bu müasir sistemli MKİ-nin ən vacib prinsiplərindən biridir.

Keyfiyyət sahəsində məqsədlərə səmərəli nail olmağın daha bir şərti müəyyən olunmuş tələblərdən meyllənmələrə bütün idarəedici təsirlərin qabaqlayıcı, xəbərdaredici və preventiv xarakter daşması ilə bəlidir. Sistemli MKİ-də ilk növbədə, lazımdır ki, meyllənmələrin baş verməsi xəbərdar edilsin, profilaktiki tədbirlər görülsün, ən başlıca və prinsipial olan budur. Əlbəttə, bu istisna etmir ki, belə təsirlər səmərəsiz olduğu halda (yəni, qabaqlayıcı təsirlər “işləmədikdə”) baş vermiş kənarlaşmalar maksimal sürətlə operativ aradan qaldırılsın.

Məhsulun yaradılması və onun keyfiyyətinin təmin edilməsi zamanı verilmiş tələblərdən meyllənmələrin MKİ sistemi çərçivəsində qarşısının alınması və aradan qaldırılmasında operativlik böyük əhəmiyyətə malikdir.

Operativlik, yuxarıda göstərildiyi kimi, nəinki baş vermiş meyllənmənin ən qısa müddətdə aradan qaldırılmasına, bundan daha çox preventiv idarəedici təsirlərin işlənilib hazırlanmasına yönəldilməlidir ki, mənfi meyllər daha baş verməsin. Aydındır ki, operativlik və müvafiq olaraq sonrakı müsbət nəticəlilik KS-sə bütün altsistemləri və elementləri ilə etibarlı operativ və preventiv-permanent əks əlaqələr olduqda mümkündür. Bütün bunlar olmadan müəssisələrin dünya bazarında ləyaqətlə təmsil olunması və rəqabətə dözməsi təcrübi olaraq mümkün deyildir.

Müəssisənin məqsədli İS, o cümlədən KS-ində planlaşdırma böyük əhəmiyyətə malikdir. Bütün məqsədlər, siyasət və öhdəliklər müəyyən edilmiş planlı dövrlərdə bazar konyukturu nəzərə alınmaqla reallaşdırılmalı və müvafiq sənədlərdə əksini tapmalıdır (məsələn, biznes-planda, operativ planlarda və s.). Planlaşdırma çevik və operativ olmalı, KS-in məqsədlərinin dəqiqləşdirilməsi, konkretləşdirilməsi və onlara nail olunması üçün səmərəli əsas kimi xidmət etməlidir. Yüngül sənaye sənaye məhsulu istehsal edən müəssisələr üçün ənənəvi “zəif bənd” kimi maddi-texniki təchizatın (MTT) planlaşdırılması xüsusən vacibdir.

KS-in qurulması zamanı minimal xərclərlə layihələndirmə imkanını təmin edən modulluq prinsipinin istifadə olunması da çox məqsədəuyğundur. Bu zaman, əsaslandırılmış hallarda, dünya layihələndirmə təcrübəsində daha çox istifadə olunan “yeddiqə qaydasını” tətbiq etmək lazımdır (“yeddi dəfə ölç, bir dəfə biç” - atalar sö-

zündə deyildi ki kimi). Bu qayda bir sıra hallarda, yeddi altsistem, yeddi element və i.a. istifadə olunmasını şərtləndirir.

Məsələn, yeddi sual əsasında qərar qəbul edərkən dəqiq müəyyən etmək lazımdır ki: 1) nə üçün (yeni, hər bir halda məqsədi bilmək lazımdır)? 2) nə (yəni, idarəetmənin konkret obyektini bilmək lazımdır)? 3) kim (yəni, idarəetmənin konkret subyektini göstərmək lazımdır)? 4) harada (yəni, idarəetmə təsirinin dəqiq yerini bilmək lazımdır)? 5) nə vaxt (yəni, idarəedici təsirin başlanması və sona çatması vaxtını bilmək lazımdır)? 6) nə ilə (yəni, obyektə hansı vasitə və resurslarla təsir nəzərdə tutmaq lazımdır)? 7) necə (yəni, idarəetmə obyektinə təsirlərin üsulu, texnologiyasını bilmək lazımdır)?

MKS-in yaradılması, fəaliyyət göstərməsi, onun təşkiləddici elementləri, onlara qoyulan tələblər, müddəalar, funksiyaları, cavabdehlik, hüquq və vəzifələrin bölgüsü, habelə struktur bölmələrinin qarşılıqlı əlaqə və təsirləri müvafiq qaydada sənədləşdirilib tərtib edilməlidir. Bu 9000 seriyalı ISO BS standartlarının ən ümdə tələblərindən biridir.

Beləliklə, Kİ-də xeyli dərəcədə texniki, metodiki və normativ sənədlərə əsaslanmaq lazımdır. Bu sənədlər kompleksi bütövlükdə keyfiyyət sisteminin normativ-metodiki təminatını özündə ehtiva edir. Bu isə MKİ obyektləri və proseslərinin standartlaşdırılması və reqlamentləşdirilməsinin istifadə olunmasının imkanları və zəruriliyini müəyyən edir.

Kİ-ni məhsulun keyfiyyət səviyyəsinə uyğun bazarda tələb və təklifin təsiri nəzərə alınmaqla müvafiq kriterilər (mənfəətlilik, qənaətcillik və s.) üzrə həyata keçirmək lazımdır. Yəni, idarəetmə zamanı bazarda bu növ yüngül sənaye məhsuluna tələb və təklif arasında qanunauyğunluğu diqqətdə saxlamaq lazımdır.

Keyfiyyətin yüksəldilməsi və təmin edilməsində bütün bölmələr və hər bir işçinin ən fəal şəkildə iştirak etməsinin vacibliyinə baxmayaraq, MKİ prinsiplərinin uğurla reallaşdırılması üçün MKİ üzrə səylərin böyük hissəsini bir struktur blokunda (MKİ altsistemində) cəmləşdirmək vacibdir. Əks halda, indi bir çox yüngül sənaye sənaye müəssisələrinin təcrübəsində olduğu kimi (MKİ blokuna, bir qayda olaraq, ancaq THŞ daxil edilir), istehlakçıların tələblərini ödəyən məhsul yaratmaq və onun bazarlarda daim satışına nail olmaq kifayət qədər çətinidir.

Həm də çox vacibdir ki, hər bir işçi funksiyalarını yerinə yetirərkən özünü məhsul istehsalçısı kimi hiss etsin, texnoloji prosesin sonrakı əməliyyatının icraçısı isə bir-birinə hörmət etməklə istehlakçı kimi qəbul etsin. Bu zaman hər bir icraçı və ya menecer müəyyən qaydaları (bunlar barədə sonrakı fəsilərdə söhbət açacağıq) rəhbər tutmalıdır.

Bütün sadalanan prinsiplərlə yanaşı Kİ hökmən keyfiyyət sahəsində bütün fəaliyyətin yoxlanılmasının əlyetərliyi, şəffaflığı və reallığını nəzərdə tutmalıdır. Buna nail olmaq üçün MKİ-ni daim təkmilləşdirmək və fasiləsiz olaraq inkişaf etdirmək lazımdır. Vacibdir ki, Kİ-nin təkmilləşdirilməsi epizodik və ya birdəfəlik aksiya olmasın, sistemli və müntəzəm xarakter daşıсын.

Beləliklə, bazar münasibətləri şəraitində yüngül sənaye sənaye məhsulu istehsalı texnoloji proseslərinin reallaşdırılmasının bütün mərhələlərində keyfiyyətin diktaturasını rəhbər tutan sistemli MKİ tətbiq edilməsi zərurəti ilə yanaşı, keyfiyyətə dövlətin, istehlakçıların, müstəqil təşkilatların və cəmiyyətin nəzarəti də təmin edilməlidir.

4. Məhsulun keyfiyyət səviyyəsi və rəqabət qabiliyyəti

Əsas metodoloji kateqoriyalardan biri kimi Keyfiyyətin İdarə edilməsinin nəticələrinə, rəqabət qabiliyyətinə və hər hansı bir müəssisənin bütün fəaliyyətinə məhsulun keyfiyyət səviyyəsinin təsirinin əhəmiyyətliliyini nəzərə alaraq bu anlayış üzərində daha təfərrüatlı dayanmağı zəruri hesab edirik.

“Məhsulun keyfiyyət səviyyəsi” termininə bu işdə əvvəllər verilmiş tərif (bir sıra mənbələrə istinad etməklə), ümumi halda əsasən doğru hesab etmək olar. Bu onunla əlaqədardır ki, formal mənada keyfiyyət səviyyəsi, onun ölçüsü kimi həmişə müqayisəli xarakter daşıyır, yəni o nisbidir, müqayisə bazasından meyllənməni göstərir. Lakin keyfiyyətin müqayisəli səviyyəsi nisbi səviyyədən daha ümumi anlayışdır.

Keyfiyyət səviyyəsinin qeyri-formal məzmunu onun mütləq anlaşılmasındadır. Məsələn, dəxgahın resursunun ədədi qiyməti, cihazın xüsusi kütləsi, integral göstərici və s., kimi göstəricilər keyfiyyətin mütləq səviyyəsini müəyyən edirlər və müqayisə üçün baza kimi qəbul edilə bilərlər. Bununla yanaşı, keyfiyyət səviyyəsinin həmin tərifində hər şey, xüsusən də bazar şəraiti və istehlakçı nöqtəyi-nəzərindən, heç də birmənalı və tam ifadə olunmamışdır.

Çünkü məhsulun keyfiyyətinə haqqında fikir yürütmək üçün ancaq onun bütün vacib xassələri haqqında müqayisəli məlumatlara malik olmaq kifayət deyildir. Həmçinin məhsulun istifadə şəraitlərini, istehlakçıları və onların tələbatlarının ödənilməsi ölçüsünü də nəzərə almaq lazımdır.

Məsələn, giriş gücləri 10 Vt və 100 Vt, digər göstəriciləri (tələb etdiyi güc, əndazə ölçüləri və qiyməti və s.) isə eyni olan aşağı tezlik gücləndiricilərini müqayisə edərkən, hesab etmək olar ki, böyük iclas zalında bu məmulatı istifadə etməyi nəzərdə tutan istehlakçı üçün ikinci gücləndirici daha münasibdir. Bu istehlakçının nöqtəyi-nəzərindən, sonuncu məmulatın keyfiyyəti daha yüksəkdir. Əksinə, kiçik yaşayış otağında gücləndirici istifadə etməyi nəzərdə tutan istehlakçı üçün ikinci gücləndirici uyğun deyildir, çünki onun giriş gücü 10%-dən çox istifadə olunmayacaqdır. Qiymət, tələb olunan güc və əndazə ölçüləri də 10 Vt-lıq gücləndiricidə xeyli az olacaqdır.

Beləliklə, bu istehlakçının nöqtəyi-nəzərindən birinci gücləndirici daha yüksək keyfiyyətə malik olacaqdır. Deməli, məhsulun keyfiyyət səviyyəsi, hər şeydən əvvəl onunla əlaqədardır ki, məhsul öz təyinatı üzrə funksiyalarını yerinə yetirməyə və istehlakçıların tələblərini ödəməyə nə qədər yararlıdır.

Məhsulun keyfiyyət səviyyəsini müəyyən tələbatların ödənilməsinin kəmiyyət imkanları anlamı barəsində [19, 25, 53, 100] və həmçinin bir sıra digər işlərdə danışılmışdır. Özü də bu zaman keyfiyyət səviyyəsini hesablanması məhsulun istehsalı və istismarı ilə bağlı vahid xərclərə görə aparılır:

$$K = T / X$$

burada T – ödənilmiş tələbatların miqdarı; X – məhsulun istehsalı və istismarı zamanı tələbatların ödənilməsi xərcləridir.

Lakin bu göstərici (K) özü də mahiyyətə, heç də məhsulun keyfiyyət səviyyəsi deyildir, o məhsulun keyfiyyət səviyyəsini xarakterizə edən göstəricilərdən biridir. Daha dəqiq izah “səviyyə” anlayışından xeyli kənara çıxır (səviyyə: üfqi səviyyə, şaquli səviyyə, kəmiyyətin səviyyəsi, nəyinsə inkişaf səviyyəsi və s.), lakin bu anlayışa heç də rəqiblərlə, analoqlarla, standartlarla, etalonlarla və baza qismində qəbul edilmiş digər nümunələrlə nisbi müqayisə xarakteristikaları daxil deyildir.

Ona görə də məhsulun keyfiyyət səviyyəsini, həm də müasir şəraitləri daha doğru və daha obyektiv əks etdirən tərif gerek baxılan məhsulun faydalılığının müqayisəli nəticəsini xarakterizə etsin. Həm də bu zaman nümunə - rəqib məhsul, etalonların, standartların, analoqların uyğun göstəricilərinin qiymətləri ilə müqayisə məhsulun istifadə sahəsinə nəzərən aparılsın.

Ümumiyyətlə, keyfiyyətin qiymətləndirilməsini bir qiymətləndirmə prosesi kimi, eləcə də onun nəticəsi kimi başa düşmək olar. Odur ki, baxılan məsələnin mahiyyətindən asılı olaraq bu və ya digər anlayışı ayrıca başa düşmək lazımdır.

Ümumi şəkildə, məhsulun keyfiyyət səviyyəsinin qiymətləndirilməsini qiymətləndirilən məhsulun keyfiyyət göstəricilərinin nomenklaturasının seçilməsindən ibarət olan və müəyyən edilmiş məqsədlərdən asılı olaraq yerinə yetirilən əməliyyatların cəmi kimi başa düşmək lazımdır. Buraya həmin göstəricilərin ədədi qiymətlərinin təyini və onların baza (rəqib, etalon, analoq və s.) göstəricilərlə müqayisə edilməsi də daxildir.

Bu işdə əvvəllər qeyd olunan məhsulun həyat dövrünün mərhələlərini MKİ məqsədləri üçün keyfiyyət səviyyəsinin aşağıdakı tipik növlərini işlətmək məqsədəuyğundur: texniki, iqtisadi və onları ümumiləşdirən – texniki-iqtisadi. Məhz bu səviyyə növləri məhsulun həyat dövrünün hər hansı bir mərhələsini, eləcə də onların məcmusunu araşdırarkən keyfiyyət sahəsində menecment üçün daha böyük təcrübi əhəmiyyət kəsb edir (*cəđ. 2.1*). Hər şey, şübhəsiz ki, qiymətləndirmənin məqsədlərindən asılıdır.

Bazar münasibətlərinə tətbiq edilməklə ümumi halda məhsulun texniki keyfiyyət səviyyəsi onun elə keyfiyyət səviyyəsidir ki, qiymətləndirilən məhsulun bazarda rəqabət edilən məhsulla texniki göstəricilər əsasında müqayisədə texniki mükəmməlliyini xarakterizə edir.

Məhsul hazırlayan müəssisədə daxili məqsədlər üçün müqayisələrdə NTS, standartlar, etalonlar, analoqlar və s. tələbləri əsas götürülə bilər. Məhsulun iqtisadi keyfiyyət səviyyəsi də analoji olaraq təyin edilir, lakin o artıq məhsulun iqtisadi göstəricilərinin bazasında müəyyən edilir. Ancaq onu xarici nümunələrlə müqayisədə təyin etmək bir qədər mürəkkəbdir, çünki bir sıra məlumatlar kifayət etmədiyindən hesablamalar çətinləşir.

Məhsulun həyat dövrünün hər hansı bir mərhələsi üçün daha geniş və ümumiləşdirici keyfiyyət ölçüsü onun bütövlükdə səviyyəsidir, yəni texniki-iqtisadi keyfiyyət səviyyəsidir, bu elə göstəricilərin məcmusudur ki, həm texniki, həm də iqtisadi göstəriciləri əhatə edir.

İstehsal sferasında çox vaxt məhsulun hazırlanmasının keyfiyyət səviyyəsi də təyin edilir, onu adətən hazırlanmış məhsulun faktiki keyfiyyət göstəricilərinin NTS tələblərinə uyğunluq dərəcəsi kimi təyin edir və ya rəqib məhsulların göstəriciləri ilə müqayisə əsasında hesablayırlar.

Məhsulun həyat dövrünün digər mərhələlərində keyfiyyət səviyyələri həmçinin məhsulun hazırlanması zamanı təmin olunmuş NTS müəyyən etdiyi və müvafiq mərhələlərdə təzahür edən faktiki keyfiyyət göstəriciləri və ya bazarda rəqib məhsulun göstəriciləri əsasında təyin edilir.

Bununla yanaşı, bir çox hallarda, xüsusən istehlakçılar üçün məhsulun həyat dövrünün hər bir mərhələsindən keyfiyyət səviyyəsini özündə inteqrə etməyə qabil olan ümumiləşmiş keyfiyyət səviyyəsini istifadə etmək lazımdır.

Məhsulun keyfiyyətini bütövlükdə səciyyələndirən belə göstəricilərdən biri keyfiyyət səviyyəsinin inteqral göstəricisi ola bilər. Onun istifadəsi ancaq təxmini qiymətləndirmə zamanı mümkündür, daha dəqiq qiymətləndirmələr üçün ümumiləşmiş keyfiyyət səviyyəsini istifadə etmək lazımdır.

Bu göstəricini həm də başqa cür – texniki-iqtisadi keyfiyyət səviyyəsi, ümumi hallarda isə məhsulun keyfiyyət səviyyəsi adlandırmaq doğru olardı.

Həyat dövrü mərhələləri	Yüngül sənaye məhsulunun keyfiyyət səviyyəsi					
	5-ci integrasiya səviyyəsi	4-cü integrasiya səviyyəsi	3-cü integrasiya səviyyəsi	2-ci integrasiya səviyyəsi	1-ci integrasiya səviyyəsi	0-ci integrasiya səviyyəsi
1	Layihə-texniki keyfiyyət səviyyəsi	Layihə texniki-iqtisadi keyfiyyət səviyyəsi	Texniki istehsalat keyfiyyət səviyyəsi	Texniki iqtisadi istehsalat keyfiyyət səviyyəsi	Kompleks texniki keyfiyyət səviyyəsi (texniki keyfiyyət səviyyəsi)	Keyfiyyət səviyyəsini integral göstəricisi
	Layihə-iqtisadi keyfiyyət səviyyəsi					
2	Hazırlanmanın texniki-keyfiyyət səviyyəsi	Hazırlanmanın texniki-iqtisadi keyfiyyət səviyyəsi	İqtisadi istehsalat keyfiyyət səviyyəsi	(istehsalat keyfiyyət səviyyəsi)		
	Hazırlanmanın iqtisadi-keyfiyyət səviyyəsi					
3	Əmtəə dövriyyəsinin texniki keyfiyyət səviyyəsi	Əmtəə dövriyyəsinin texniki-iqtisadi keyfiyyət səviyyəsi	Əmtəə dövriyyəsinin texniki səviyyəsi	Texniki-iqtisadi əmtəə istismar keyfiyyət səviyyəsi	Kompleks iqtisadi səviyyəsi (iqtisadi keyfiyyət səviyyəsi)	Kompleks ümumiləşdirici keyfiyyət səviyyəsi
	Əmtəə dövriyyəsinin iqtisadi keyfiyyət səviyyəsi					
4	İstismar-texniki keyfiyyət səviyyəsi	İstismar texniki-iqtisadi keyfiyyət səviyyəsi	Əmtəə istismar keyfiyyət səviyyəsi	(əmtəə istismar keyfiyyət səviyyəsi)		
	İstismar-iqtisadi keyfiyyət səviyyəsi					
5	Uutiləşdirmənin (məhvetmə) texniki keyfiyyət səviyyəsi	Uutiləşdirmənin (məhvetmə) texniki-iqtisadi keyfiyyət səviyyəsi	İqtisadi və əmtəə istismar keyfiyyət səviyyəsi		İqtisadi kommersiya keyfiyyət səviyyəsi	
	Uutiləşdirmənin (məhvetmə) iqtisadi keyfiyyət səviyyəsi					

Məlumdur ki, hazırda bir çox istehlakçılar inkişaf etmiş ölkələrdə ancaq o məhsulu almağa çalışırlar ki, öz texniki səviyyəsinə görə yüksək dünya analoqları səviyyəsindədir və ya onu da ötüb keçir, yüksək hazırlanma keyfiyyətinə malikdir və başlıcası, istehlakçıların ən sərt tələblərini tamamilə ödəyir.

Bu zaman onlar bir qayda olaraq, orta dünya səviyyəsindən 25% yüksək texniki səviyyəsi olan məhsul üçün dünya bazarında formalaşmış qiymətdən 50% çox qiyməti ödəməyə hazır olurlar. Əgər təklif olunan məhsulun texniki səviyyəsi orta dünya səviyyəsini 10-15% aşarsa, onda məhsulun qiyməti, adətən təxminən 25% çox olacaqdır.

Ona görə də aydındır ki, bazar münasibətləri şəraitində indiki inkişaf mərhələsində, məhsuldar qüvvələrin və sənaye cəhətdən inkişaf etmiş ölkələrdə əhalinin nail olunmuş həyat səviyyəsində yüngül sənaye məhsuluna elastik tələb (eləcə də təklif) indi məhsulun keyfiyyət səviyyəsi və rəqabət qabiliyyətliliyindən daha çox asılıdır.

Beləliklə, yüngül sənaye məhsuluna tələb və təklifin təyin olunmasını müxtəlif integrasiya səviyyəli keyfiyyət səviyyəsini nəzərə almaqla aparmaq məqsədəuyğundur. Bununla yanaşı, məhsulun tələb və təklifi asılılıqlarının araşdırılması zamanı əmtəənin rəqabət qabiliyyəti səviyyəsinin tərkib hissəsi olan ticarət-texniki xidmətin səviyyəsinə də diqqət yetirmək lazımdır.

Ümumi halda, tələb və təklifin həcmi B aşağıdakı əsas amillərin funksiyasıdır:

$$B = f(Q, K_1, K_2, \dots, K_n),$$

burada Q – məhsulun qiyməti; $K_1, K_2, \dots, K_n$ – məhsulun müvafiq keyfiyyət səviyyələridir.

Bazarda yüngül sənaye məhsuluna klassik tələb qanunu qiymət və məhsula tələbin həcmi arasında tərs mütənasib asılılıq müəyyən edir, yəni tələb müəyyən zaman kəsiyində istehlakçıların almağa qadir olduğu məhsulun miqdarı ilə təyin olunur. Təklif qanunu isə qiymət və təklif həcmi arasında düz mütənasib asılılığa malikdir. Bu iki qanunların arqumentasiyası sağlam düşüncə səviyyəsində və real bazar müşahidələrinin nəticələri əsasında təsdiqlənir.

Bazarda yüngül sənaye məhsuluna tələb və təklifin ikiölçülü ayrılərindən (*şəkl. 11*) görünür ki, tələb və təklifin tarazlıq qiyməti, ədəbiyyatda “satıcı bazarı” və “alıcı bazarı” adlandırılan iki zonanın olması ilə xarakterikdir. Bunlardan hər biri tarazlıq qiymətindən müvafiq olaraq yuxarıda və aşağıda yerləşirlər.

“Satıcı bazarında”, yəni təklif tələbi üstələdikdə, məhsul istehsalçısı real şəraitdə nəinki qiyməti aşağı salmağa çalışır, o daha çox məhsulun keyfiyyət səviyyəsini və bütövlükdə məhsulun rəqabət qabiliyyətini yüksəltməyə çalışır.

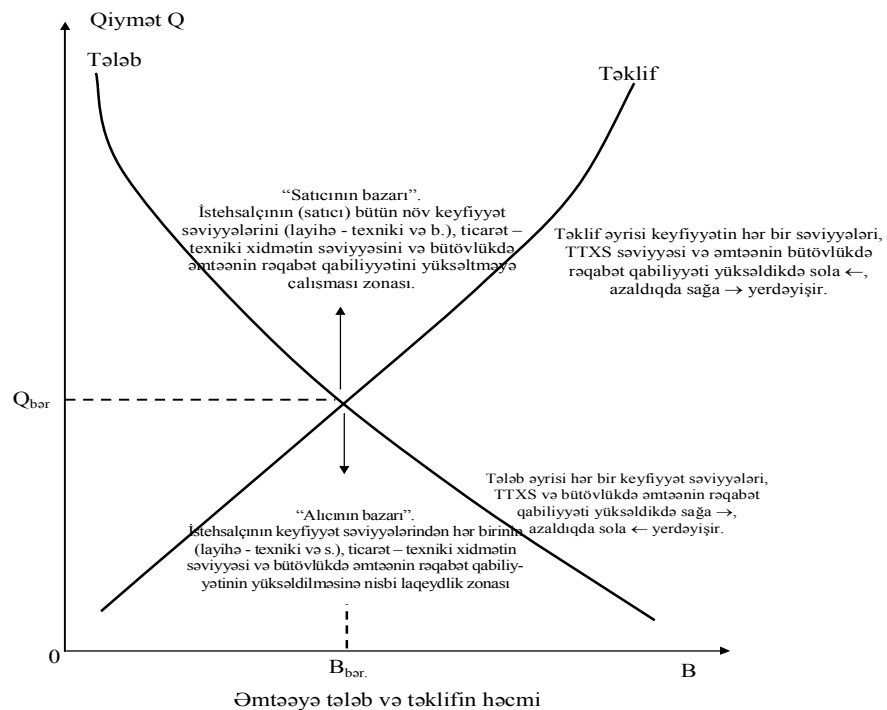
“Alıcı bazarı” zonasında məhsul istehsalçısı əksər hallarda artıq qiymətlə yanaşı bazarda tələbin həcmi artırmağa kömək edən əlavə amillərin təsirini yüksəltməyə çalışmır, yəni tələb təklifi üstələdikdə məhsul istehsalçısının göstərilən amillərə münasibəti nisbətən laqeyd olur.

Beləliklə, yüngül sənaye məhsuluna tələb və təklif ayrıləri keyfiyyət səviyyələrinin hər hansı biri, məsələn texniki xidmətin səviyyəsi və bütövlükdə məhsulun rəqabət qabiliyyəti dəyişdikdə obyektiv olaraq buna görə sağa və ya sola yerini dəyişirlər. Bu zaman aşağıdakı variantlar mümkündür:

– məhsulun keyfiyyət səviyyələrindən hər hansı biri, məsələn texniki xidmətin səviyyəsi və məhsulun rəqabət qabiliyyəti bütövlükdə yüksəldikdə tələb və təklif əyriləri müvafiq olaraq sağa (tələb üçün) və ya sola (təklif üçün) yerini dəyişir;

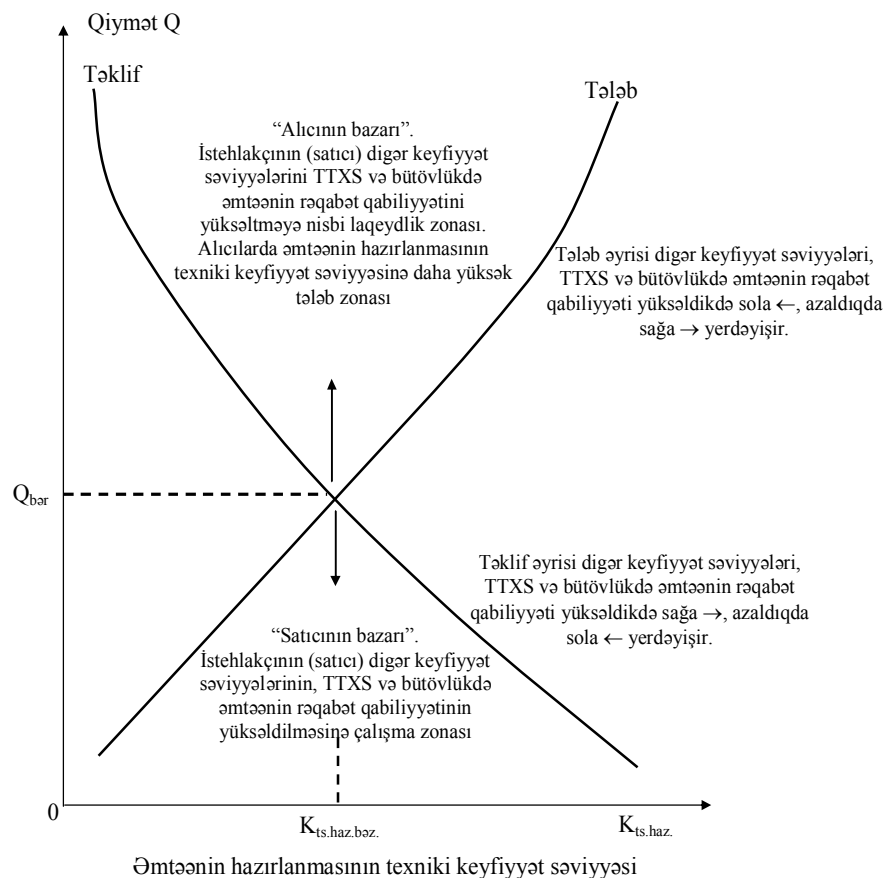
– məhsulun keyfiyyət səviyyələrindən hər hansı biri, məsələn texniki xidmətin səviyyəsi və məhsulun rəqabət qabiliyyəti bütövlükdə aşağı düşdükdə tələb və təklif əyriləri müvafiq olaraq sola (tələb üçün) və ya sağa (təklif üçün) yerini dəyişir.

Tələb və təklif əyrilərinin müvafiq olaraq sağa və ya sola yerdəyişməsi verilmiş hallarda aydındır, çünki bütün digər şərtlər eyni olduqda daha yüksək keyfiyyətli məhsula tələb, təbii ki, çox olacaqdır və əksinə. Bununla yanaşı, məlumdur ki, daha yüksək keyfiyyətli məhsul üçün təcrübi olaraq həmişə istehlakçılar daha çox ödəməli olurlar və əksinə. Bütün bunlar da məhsulun keyfiyyəti nəzərə alınmaqla tələb və təklif əyrilərinin yerdəyişməsinə səbəb olur.



Şəkil 2.11. Yüngül sənaye məhsulunun keyfiyyət səviyyəsi və rəqabət qabiliyyətinin qarşılıqlı təsir xarakteri

Yüngül sənaye məhsulunun qiymətindən asılı olaraq tələb və təklifə analoji olaraq, məhsulun keyfiyyət səviyyələrinin hər birində tələb və təklifin təyin edilməsi də zəruri, həm də tamamilə doğru olardı. Yüngül sənaye məhsulu bazarında hazırlanma keyfiyyəti səviyyəsini marketing tədqiqatları və məntiqi mülahizələr göstərmişdir ki, hazırlanma keyfiyyəti səviyyəsində tələb qiymətdən düz asılılığa malik əyri, təklif isə tərs asılılığı olan bir əyri şəklində təqdim edilə bilər (şəkl.12).



Şəkil 12. Yüngül sənaye məhsulunun keyfiyyət səviyyələri və rəqabət qabiliyyətinin təsir xarakteri

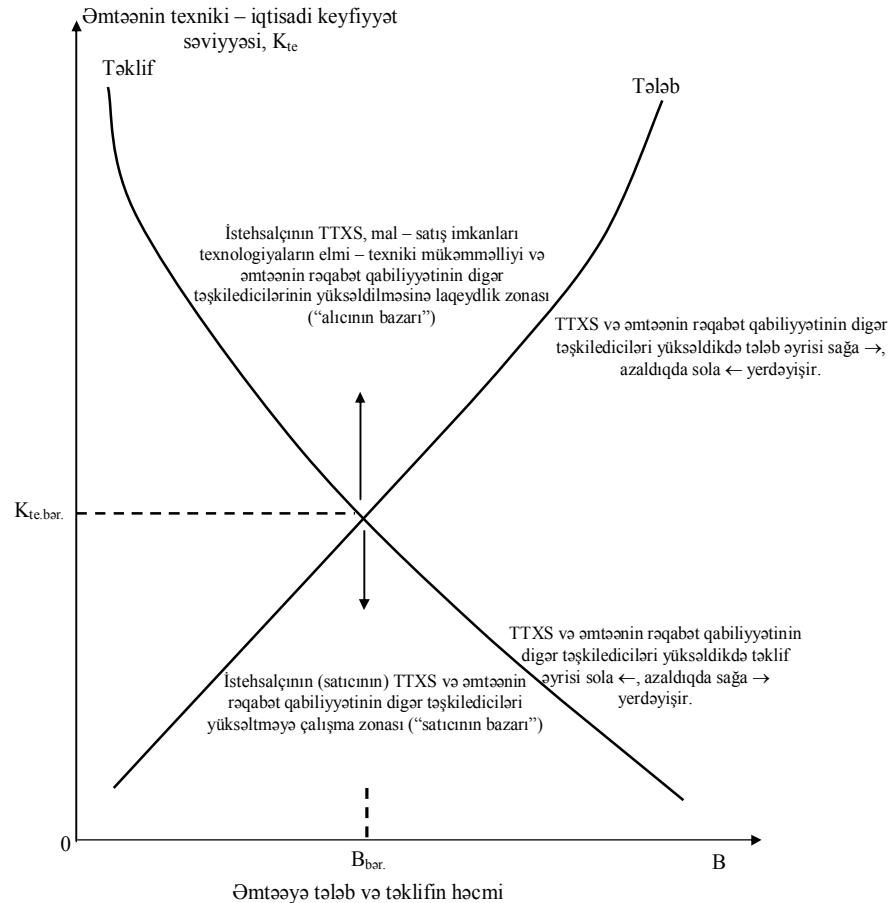
Əyrilərin xarakteri göstərir ki, onlar aşağıya doğru əyilmiş artan və azalan xətt üzərində nöqtələrin həndəsi yeridir və məhsulun hazırlanma keyfiyyəti səviyyəsində müvafiq olaraq tələb və təklifin qiymətlərini göstərir. Bu əyrilər bütün digər şərtlər eyni olduqda (layihə-texniki səviyyə, istismar səviyyəsi, ticarət-texniki xidmət səviyyəsi) məhsulun hazırlanma keyfiyyət səviyyəsində tələb və təklifi müəyyən edirlər. Şərtlərdən hər hansı biri dəyişdikdə tələb və təklifin əyriləri öz xarakterlərini bütövlükdə əsaslı dəyişməyərək sağa və ya sola yerdəyişmə edəcəkdir.

Layihə-texniki səviyyə, istismar-texniki səviyyə və digər keyfiyyət səviyyələri, ticarət-texniki xidmət səviyyəsi də daxil olmaqla, daha integral səviyyə – məhsulun texniki-əmtəə səviyyəsi onun qiymətindən asılı olaraq tələb və təklif əyrilərinin xarakteri hazırlanma keyfiyyət səviyyəsinin tələb və təklif əyriləri və asılılıqlarına analojidir. Onlara digər keyfiyyət səviyyələrinin təsiri də həmçinin eynidir, yəni bazarda məhsulun qiyməti nə qədər yüksəkdirsə, onu daha yüksək keyfiyyət səviyyəsinə daha böyük tələb olacaqdır. Təklif üçün bunları tərsinə demək lazımdır.

Beləliklə, argument və funksiyaların bütün sadalanan əlaqələrini məhsulun keyfiyyətinə (layihə-texniki səviyyə, hazırlanma keyfiyyəti səviyyəsi və d.) tələb və təklifin yüngül sənaye məhsulunun bazardakı qiymətindən asılılığının qanunauyğunluğu adlandırmaq olar.

Bu asılılıqları belə adlandırmağı tamamilə doğru hesab etmək olar, çünki qanunauyğunluq dedikdə, elə bir kateqoriya başa düşülür ki, idarəetmə münasibətlərində öyrənilən hadisələr arasında daha ümumi, əhəmiyyətli və vacib zəruri asılılıq və əlaqələri müəyyən edir. Bu, bir növ mümkün qanunların ilkin formalaşdırılması imkanındır.

Yüngül sənaye məhsuluna tələb və təklifin bilavasitə keyfiyyət səviyyələrindən (layihə-texniki, hazırlanma keyfiyyəti və s.) asılılıqlarının aşkar edilməsi mühüm elmi-təcrübi əhəmiyyət kəsb edən bir məslədir. Bu asılılıqların xarakteri elədir ki, məhsula tələb onun texniki keyfiyyət səviyyəsinin qiymətindən düz, təklif isə tərs asılılığa malikdir, yəni texniki keyfiyyət səviyyəsi yüksək olduqca (şək. 2.13), eyni qiymətli məhsula tələb daha böyük olacaqdır.



Şəkil 13. Yüngül sənaye məhsulunun keyfiyyətinin texniki səviyyəsi, texniki xidmət səviyyəsi və rəqabət qabiliyyətinin qarşılıqlı təsir xarakteri

Təhlil göstərir ki, tələbin təklifi üstələdiyi zonada məhsul istehsalçısı keyfiyyət səviyyələrini və rəqabət qabiliyyətinin digər təşkilədicilərinin keyfiyyətini yüksəltməyə təcrübi olaraq laqeyd olur və həmişə məhsulun qiymətini artırmağa çalışır. Qarşı zonada – müvafiq olaraq hər şey əksinə baş verir.

Qiymətin dəyişməsi məhsula tələb ayrılarının qiymətini artması və ya azalmasından asılı olaraq yerdəyişməyə səbəb olacaqdır. Beləliklə, keyfiyyət səviyyəsi K_1 eyni, ancaq qiymətlər fərqli olduqda məhsula tələbin həcmi də müxtəlif olacaqdır. Elə bu cür asılılıq təklif ayrılərinə də aiddir, ancaq qiymətin artması və ya azalması zamanı onlar uyğun olaraq sağa və ya sola yerdəyişmə edəcəklər.

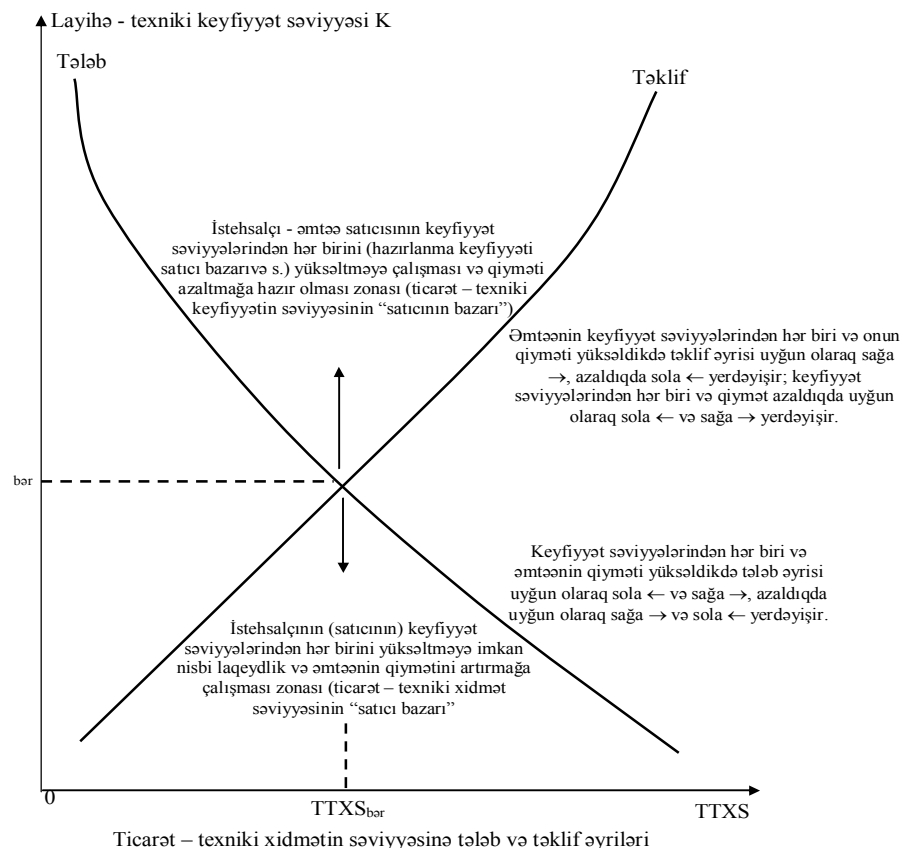
Aydındır ki, yüngül sənaye məhsuluna tələb və təklif texniki xidmət səviyyəsi (TXS), layihə-texniki səviyyə (LTS), hazırlanma keyfiyyəti səviyyəsi (HKS) və s. keyfiyyət səviyyələrini ilə sıx asılılığa malikdir. Onların xarakteri belədir ki, tələb,

məsələn, TXS və ya LTS-də K əks asılılıq alır (yəni, K az olduqca, TXS-ə tələb daha çox olur), təklif isə – düz asılılığa malik olur (şəkl. 14).

Yüngül sənaye məhsulunun TXS, layihə-texniki keyfiyyət səviyyəsi və s. ilə müqayisədə daha inteqral bir göstəricisi texniki-iqtisadi keyfiyyət səviyyəsidir. Ona görə də məhz bu keyfiyyət səviyyəsi tədqiqatlarda daha böyük maraq kəsb edir və məhsulun keyfiyyəti və rəqabət qabiliyyətini daha obyektiv müəyyən edir.

Lakin yüngül sənaye məhsuluna Tələb və təklifin arqumentlərindən birinin (qiymətin və ya keyfiyyətin) funksiyası kimi təqdim olunması əslində birtərəfli yanaşmadan xəbər verir. Bazarda məhsulun tələb və təklif həcmnin eyni zamanda bir neçə amillərdən asılılığının müəyyən edilməsi daha obyektiv olardı.

Odur ki, məhsula tələb və təklif qanunlarının ənənəvi olaraq nəzəriyyə və təcrübədə istifadə olunan ikiölçülü təsvirlərinin imkan və nəticələrini təkzib etməyərək, onların üçölçülü fəzada məhsulun qiyməti və keyfiyyətinin funksiyası kimi təsvir etməyi daha məqsədəuyğun hesab edirik.



Şəkil 14. Yüngül sənaye məhsulunun layihə-texniki keyfiyyət səviyyəsi və texniki xidmət səviyyəsi arasında asılılığın xarakteri

Yüngül sənaye məhsulunun bazarda qiyməti və kompleks texniki keyfiyyət səviyyəsindən asılı olaraq tələb və təklifin həcmnin belə təqdimat nümunəsi *şəkl.15*-də verilmişdir. Bu şəkildə tələb və təklif mahiyyətə qiymətin və məhsulun texniki keyfiyyət səviyyəsinin vektorları kimi göstərilmişdir.

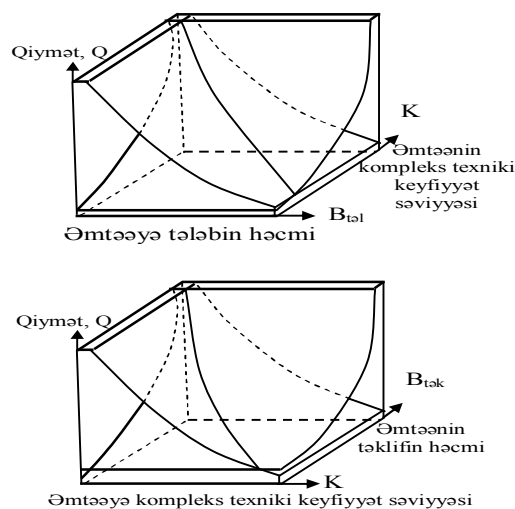
Tələb və təklifi nəinki iki arqumentin, eləcə də daha çox sayda arqumentin funksiyası kimi təsəvvür etmək olar. Buna uyğun olaraq tələb və təklif *B* aşağıdakı düsturlarla təyin edilə bilər:

$$B_{təl.}=a_0+a_1\cdot Q_{təl.}+a_2\cdot TS_{təl.}+a_3\cdot TTXS_{təl.};$$

$$B_{tək.}=b_0+b_1\cdot Q_{tək.}+b_2\cdot TS_{tək.}+b_3\cdot TTXS_{tək.}$$

Beləliklə, aşkar edilmiş və burada təqdim olunan qanunauyğunluqlar hamısı yüngül sənaye məhsulunun keyfiyyətindən asılı olaraq tələb və təklifin elastikliyi şəraitində alınmışdır. Bu zaman görünür ki, istehlakçı və istehsalçıların qərarlarına daha çox təsir edən məhsulun keyfiyyəti və qiymətindən başqa çoxlu digər amilləri özündə birləşdirən, məhsulun keyfiyyəti və rəqabət qabiliyyətinin səviyyəsinin asılılıqları əsasında öyrənilməsi daha obyektiv hesab olunmalıdır.

Yüngül sənaye məhsuluna tələb və təklif asılılıqlarının xarakteri və formalaşmasını, habelə onlara təsir edən amilləri bilmək nəticə etibarilə onların nəinki keyfiyyət səviyyəsinin təhlil aləti kimi istifadəsinin səmərəliliyini yüksəltməyə, həmçinin müəyyən dərəcədə keyfiyyət göstəricilərinin miqdarca izahına da imkanlar açır.



Şəkil 15. Yüngül sənaye məhsulunun kompleks texniki keyfiyyət səviyyəsinin funksiyası

5. Məhsulun keyfiyyətinin idarə edilməsinin xüsusi funksiyaları

Yüngül sənaye sənaye məhsulunun keyfiyyətinin idarə edilməsi mexanizminin səmərəli fəaliyyət göstərməsi üçün idarəetmənin ümumi funksiyaları ilə yanaşı, MKİ xüsusi funksiyalarına da yerinə yetirmək lazımdır. Ədəbiyyatda onları çox vaxt konkret funksiyalar da adlandırırlar.

Lakin MKİ-ni araşdırarkən “xüsusi” adına üstünlük vermək olar, çünki bu söz kateqoriyanın mənasını daha dəqiq ifadə edir. MKİ üzrə ədəbiyyatda xüsusi funksiyaların müxtəlif siyahılarına rast gəlinir. Ancaq, bu siyahıda sadalananlardan bəzi funksiyalar ya bazar şəraitinə uyğun gəlmir, yaxud da sistemli MKİ-nin tələblərini ödəmir.

Ona görə də biz 9000 seriyalı ISO standartlarında verilmiş elementlər əsasında MKİ funksiyalarının formalaşdırılması üsulunu istifadə etməyi təklif edirik.

Bu üsulun istifadə edilməsi ilə MKİ sisteminin xüsusi funksiyalarının siyahısı formalaşdırılmış (9000 seriyalı ISO BS-ə xas olan struktur xarakterli bəzi nöqsanların çıxarılmasını nəzərə almaqla) və *cədvəl 2*-də təqdim olunmuşdur.

Qeyd edək ki, idarəetmə funksiyalarının formalaşmasının bu üsulundan başqa bir sıra digərləri də vardır. Lakin onlardan hər biri müəyyən nöqsanlara malikdir və onlar kifayət qədər təfərrüatı ilə işlərində şərh olunmuşdur.

Bu əsərlərdə idarəetmənin bütün xüsusi funksiyalarını, adətən əsas və köməkçi funksiyalar kimi təsnif edirlər. Belə təsnifat, şəksiz ki, doğru hesab edilə bilər, ancaq prinsipcə bu təsnifat funksiyaların dekompozisiyasına əsaslanır.

Odur ki, onları baş xüsusi funksiyalar (məhiyyətçə, bu və ya digər sistem alt-sistem və elementlərin məqsəd funksiyalarıdır), sonra isə ancaq xüsusi funksiyalar, xüsusi altfunksiyalar, xüsusi subaltfunksiyalar və i.ə. kimi təsnif etmək daha dəqiq olardı.

Yüngül sənaye da MKİ-nin xüsusi funksiyalarının tərkibi

ISO 9004-ün əsas bölmələri (elementləri)	Keyfiyyət spiralının mərhələsi	MKİ-nin xüsusi funksiyaları
1	2	3
Rəhbərliyin məsuliyyəti		Keyfiyyət sahəsində məqsədlərin, ümumi siyasətin və öhdəliklərin müəyyən edilməsi və formalaşdırılması Keyfiyyət sahəsində ümumi siyasətin anlaşılması və həyata keçirilməsinin təmin edilməsi
Keyfiyyət sisteminin təşkili		Keyfiyyət sisteminin ("məhsul" sistemləri) işlənməsi və təkmilləşdirilməsinin təşkili
Keyfiyyət sisteminin prinsipləri		Keyfiyyət sistemi prinsiplərinin yerinə yetirilməsinin təşkili MKİ funksiyalarının təyini Keyfiyyət sisteminin təşkilati strukturunun formalaşdırılması Keyfiyyət sistemində bölmələrin və personalın vəzifə, səlahiyyət qarşılıqlı əlaqələri və qarşılıqlı təsirlərinin təşkili və paylanması Keyfiyyət sahəsində hər bir fəaliyyət növü üçün ümumi və konkret cavabdehliyin təyin edilməsi Vaxta görə zəruri resursların müəyyən edilməsi və planlı təmini Keyfiyyət sistemində sənədləşmənin təşkili, sənədlərlə təminat və MKİ prosedurlarının işçi vəziyyətdə saxlanılması Keyfiyyət üzrə məqsədli proqramların işlənməsinin təşkili və keyfiyyət sahəsində fəaliyyətin müxtəlif yaxın növlərinin idarə olunmasını təmin edən tədbirlərin işlənməsi Keyfiyyət sisteminin analizi və qiymətləndirilməsi
Statistik metodların istifadə edilməsi		Keyfiyyət spiralının bütün mərhələlərində statistik metodların təşkili və istifadə edilməsi
Personal		Rəhbər işçilərin, mütəxəssis və fəhlələrin səriştəlilik, ixtisas və hazırlığının zəruri səviyyəsinin təyini və qiymətləndirilməsi Keyfiyyət sahəsində personalın fəaliyyətinin təşkili və stimullaşdırılması, hər bir işçinin fəallığının yüksəldilməsi Personalın xüsusi hazırlığı və ixtisasının yüksəldilməsi
Təhlükəsizlik və hüquqi cavabdehlik		Keyfiyyət spiralının bütün mərhələlərində məhsulun təhlükəsizliyi və ekolojiyyətinin təşkili və təmini və bunlarla bağlı cavabdehliyin minimumlaşdırılması Məhsulun keyfiyyətinin hüquqi təminatı
Sənədləşmələr və keyfiyyətə dair məlumatların qeydiyyatı		Keyfiyyət sisteminin bütün sənədlər kompleksinin (cizgilər, TŞ, təlimatlar və s.) işlənməsi və işçi vəziyyətdə saxlanılması Keyfiyyətə dair məlumatların qeydiyyatı və saxlanması
Keyfiyyətin iqtisadiyyatı		Məhsulun keyfiyyətinə və ona nail olunmasına xərclərin dair məlumatların uçotunun təşkili, keyfiyyətə çəkilən xərclərə nəzarət

1	2	3
Marketing çərçivəsində keyfiyyət	Marketing, bazarın axtarışı və öyrənilməsi	Satış bazarlarının öyrənilməsi Məhsulun keyfiyyəti və qiymətində istehlakçıların tələblərinin öyrənilməsi Məhsula tələbatın və keyfiyyət səviyyəsinin proqnozlaşdırılması Keyfiyyətə dair istehlakçılarla əks və reklamı
Layihələndirmə və texniki şərtlərin işlənməsində keyfiyyət	Layihələndirmə və (və ya) texniki tələblərin işlənməsi, məhsulun işlənməsi	Keyfiyyətin planlaşdırılması Məhsulun keyfiyyətinə tələblərin normalaşdırılması Məhsulun və onun hazırlanmasına əsas sənədlərinin işlənməsi Məhsulun hazırlanmasına müəssisənin hazırlığının analizi İşlənmiş məhsulun periodik qiymətləndirilməsi və onun dəyişikliklərinə nəzarət
Maddi-texniki təchizatın keyfiyyəti	Maddi-texniki təchizat	Maddi-texniki təchizat (MTT) proqramının işlənməsi (keyfiyyətə, cizgilərə tədarük sifarişlərinə, tədarükçülərə və s. tələblər)
İstehsal prosesində keyfiyyət	İstehsal proseslərinin hazırlanması və işlənməsi	İstehsalatın texnoloji hazırlanması
İstehsalın idarə edilməsi	İstehsal Qablaşdırma və saxlama	İstehsalatda keyfiyyətin stabilliyinin təmin edilməsi Məhsulun qablaşdırılması və saxlanması keyfiyyətinin təmini
Məhsulun yoxlanması	Nəzarət, sınaqların aparılması və müayinə	Nəzarət və məhsulun sınaqları (istehsal prosesinin giriş və texniki nəzarəti, sınaqları)
Uyğunsuzluqlar	İstehsal Nəzarət, sınaqların aparılması və müayinə Sonrakı mərhələlər	Tələblərə uyğun olmayan materialların, dəstləşdirici düyün və detalların və hazır məhsulun identifikasiyası, izlənməsi, təcrid edilməsi və utilləşdirilməsinin təşkili və təmini Tələblərə uyğun olmayan məhsulda nöqsan və zayın analizi
Korreksiyaedici təsir tədbirləri	Nəzarət, sınaqların aparılması və müayinə	Müəyyən olunmuş tələblərdən məhsulun meyllənmələrinin təyini Müəyyən olunmuş tələblərdən meyllənmələrin aradan qaldırılması üçün tədbirlərin görülməsi
Nəzarət-ölçü aparaturu və sınaq avadanlığının idarə olunması üzrə təsirlər	Keyfiyyəti ilgəyinin bütün mərhələləri	İstehsal, quraşdırma və xidmətin metroloji təminatı
Yükləmə-boşaltma işləri, istehsaldan sonrakı əməliyyatlar	Satış və məhsulun bölgüsü Sonrakı mərhələlər	Məhsulun nəql edilməsinin keyfiyyətinin təmini Məhsulun quraşdırılması və sazlanmasının keyfiyyətinin təmini İstismar zamanı məhsulun keyfiyyətinin analizi Məhsulun zəmanətli təmiri Məhsulun servis xidməti İstifadədən sonra məhsulun utilləşdirilməsi

Yüngül sənaye MKİ sisteminə nəzərən baş funksiyaların formalaşmasını bu işdə əvvəllər verilmiş (*cədv. 3*) struktur əmələgətirici altsistemlərin tərkibindən asılı olaraq həyata keçirmək olar.

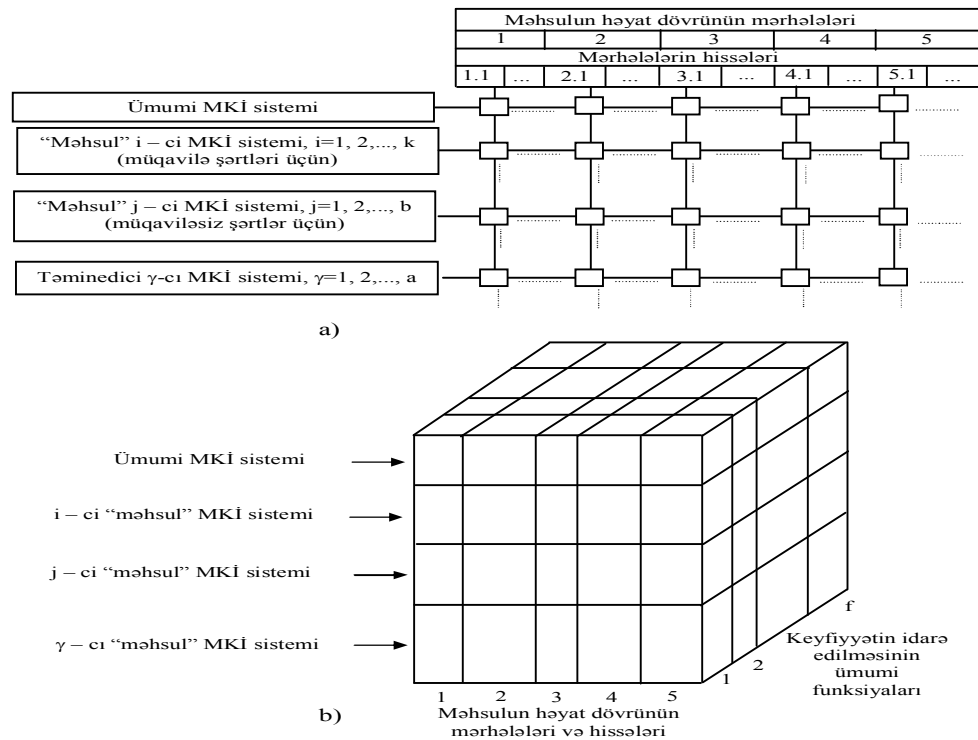
Yüngül sənaye MKİ sisteminin əsas funksiyaları

Altsistemin adı	Altsistemin baş funksiyasının adı
1	2
MKİ <i>i</i>-ci növ MKİ “məhsul” sistemi (müqavilə şərtləri ilə tədarük üçün), $i=1,2,...k$ <i>i</i>-ci növ MKİ “məhsul” sistemi (müqaviləsiz tədarük üçün) $j=1,2,...n$ MKİ təminedicisi prosesləri ($y=1,2,...,b$)	Keyfiyyət sahəsində siyasətin reallaşdırılması üçün məqsədlərə nail olmaq üçün müəssisəsinin fəaliyyətinin təşkili Müəyyən olunmuş tələblərə uyğunluğuna nail olmaq və onu təmin etmək üçün <i>i</i>-ci növ məhsulun keyfiyyətinin idarə edilməsi Müəyyən olunmuş tələblərə uyğunluğuna nail olmaq və onu təmin etmək üçün <i>j</i>-ci növ məhsulun (müqaviləsiz tədarüklər üçün) keyfiyyətinin idarə edilməsi MKİ-nin həyat keçirilməsinin təmin etmək MKİ-nin “məhsul” sisteminin həyata keçirilməsini təmin etmək

Qeyd edək ki, bu sistemlərdən hər birinə MKİ-nin xüsusi baş funksiyaları xasdır. Təbiidir ki, baş funksiyalar bütün digər xüsusi funksiyaları müəyyən edir. Sonuncular isə, öz növbəsində MKİ-nin xüsusi altfunksiyalarının müvafiq qrupları üçün ilkin funksiyalar rolunu oynayır.

Prinsipial olaraq bu metodun mahiyyəti ondan ibarətdir ki, MKİ-yə nəzərən başlanğıc fəaliyyət elementləri kimi MKİ sisteminin altsistemləri və məhsulun həyat dövrünün mərhələləri çıxış edir. MKİ altsistemlərinin hər birinin çərçivəsində onların elementlərinin tərkibini rəhbər tutmaq məqsədəuyğundur.

Bu zaman iki və ya üçölçülü matris üsulu yüngül sənaye MKİ-nin xüsusi funksiyalarının formalaşdırılması üçün sadə və səmərəli alət kimi istifadə oluna (şək. 16) bilər.



Şəkil 16. Yüngül sənaye MKİ-nin xüsusi funksiyalarının formalaşmasının ikiölçülü (a) və üçölçülü (b) matrisi:

1 – tədqiqat, layihələndirmə və məhsulun işlənməsi; 2 – məhsulun hazırlanması; 3 – məhsulun əmtəə dövriyyəsi; 4 – məhsulun istifadəsi; 5 – məhsulun utilləşdirilməsi və ya məhv edilməsi

Təqdim edilən yanaşma nəinki xüsusi funksiyaların kifayət qədər tam və zəruri tərkibini, həm də altfunksiyaları və subaltfunksiyaları (hətta əməliyyatlar da daxil olmaqla) formalaşdırmağa imkan verir. Məsələn, məhsulun müqavilə tədarüku şəraitində istifadə olunan MKİ “məhsul” sistemi üçün ümumi halda, xüsusi funksiyaların aşağıdakı tərkibini tövsiyə etmək olar:

- satış bazarlarının və məhsulun keyfiyyətinə istehlakçıların tələblərinin öyrənilməsi, məhsulun istehlakına birdəfəlik xərclərin və məhsulun qiymətinin təyin edilməsi;
- bazarda müəssisənin vəziyyətinin və verilmiş məhsulla bağlı məqsədlərin müəyyən edilməsi;
- istehlakçıların tələbləri, bazara tələbvə təklifin, məhsulun texniki keyfiyyət səviyyəsi, çəkilən xərclər və istehlak qiymətinin proqnozlaşdırılması;
- məhsulun keyfiyyətinin texniki səviyyəsinə tələblərin layihələndirilməsi və işlənməsi;

- məhsulun reklamı;
- məhsulun işlənməsi və istehsala qoyulması;
- maddi-texniki təchizat (MTT);
- xammal, material və dəstləşdirici məmulatların tədarükçülərinin qiymətləndirilməsi;
- istehsalın texnoloji hazırlığı;
- istehsalın metroloji təminatı;
- məhsulun keyfiyyəti və rəqabət qabiliyyətinin yüksəldilməsi və təmin edilməsi sahəsində kadrların xüsusi hazırlanması və təhsili;
- stabil keyfiyyətə malik qüsursuz məhsul istehsalının təşkili;
- məhsulun keyfiyyətinə nəzarət, onun sınaqları və sertifikatlaşdırılması;
- hazırlanma prosesində tullatıların utilləşdirilməsi;
- məhsulun keyfiyyəti və rəqabət qabiliyyətinin yüksəldilməsi və təmin edilməsinin stimullaşdırılması və fəallaşdırılması;
- məhsulun qablaşdırılması, yükləmə-boşaltma işləri, anbarlama və saxlanmasının təmin edilməsi;
- məhsulun tədarükünün (göndərilməsinin) təşkili;
- istismar yerində quraşdırılmanın, satışdan sonrakı texniki xidmətin və istismar dövründə məhsula xidmətin təmin edilməsi;
- istismardan sonra məhsulun utilləşdirilməsinin təmin edilməsi;
- məhsulun keyfiyyət sisteminin informasiya və sənədləşmə təminatı;
- məhsulun keyfiyyəti və rəqabət qabiliyyətinin yüksəldilməsi və təmin edilməsinə xərclərin uçotu və analizi;
- məhsulun sınaq və yoxlamaları, keyfiyyət sistemində nöqsanların analizi, aradan qaldırılmasının təşkili;
- istehlakçılarla əks əlaqənin və məhsula müəllif nəzarətinin təmini;
- keyfiyyət sisteminin sertifikatlaşdırılmasının təşkili və təmin edilməsi.

Təxminən elə bu cür funksiyalar “müqaviləsiz” məhsulun keyfiyyət sistemlərində yerinə yetirilə bilər. Doğrudur, bəzi funksiyalar burada istisna təşkil edə bilər: məhsulun və keyfiyyət sisteminin sertifikatı, məhsulun reklamı və bəzi digərləri. Bu keyfiyyət sistemlərində (KS) yuxarıda sadalanan xüsusi funksiyalarla yanaşı, müəssisədə qəbul edilmiş menecerlərin əmək bölgüsünə uyğun olaraq MKİ-nin bir sıra digər funksiyaları yerinə yetirilə bilər.

Beləliklə, yüngül sənaye MKİ xüsusi funksiyalarının prioritetliyindən asılı olaraq onların müəssisədə müəyyən struktur bölməsi və personala təhkim edilməsi çox zəruri hesab edilir. Həmçinin çox vacibdir ki, sistemli MKİ prinsiplərinin reallaşdırılması və KS çərçivəsində qarşılıqlı əlaqədə olan ümumi və xüsusi funksiyaların geniş dairəsini yerinə yetirərkən məhsulun keyfiyyət spiralının bütün mərhələləri əhatə olunsun.

6. Məhsulun keyfiyyətinin idarə edilməsi mexanizminin statistikasi və əsas müddəaları

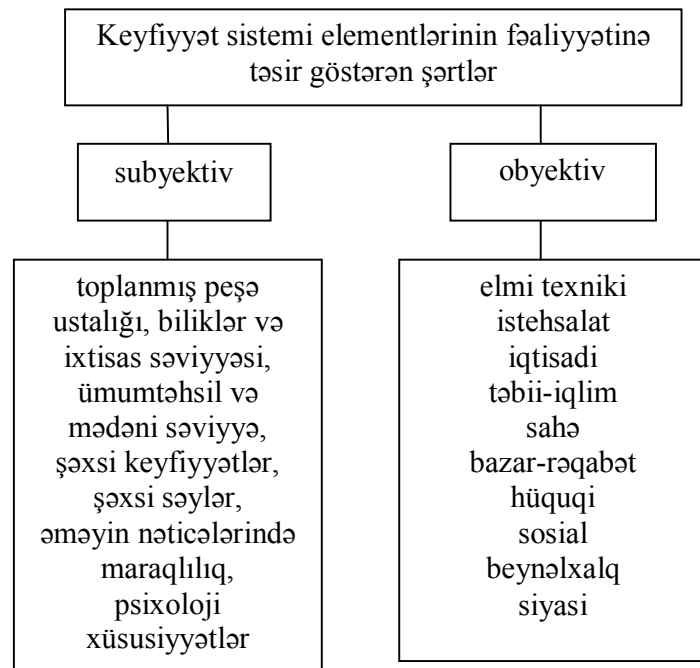
Ayındır ki, əvvəlki başlıqlarda şərh olunan sistemli MKİ prinsiplərinin reallaşdırılması üçün müvafiq idarəetmə mexanizmi lazımdır. Yüngül sənaye MKİ sistemində belə mexanizmə müvafiq məqsədlərə nail olmaq üçün MKİ sisteminin bütün elementlərinin ahəngdar qarşılıqlı rəhbərlik və qarşılıqlı təsirli fəaliyyətini təmin edən texniki, texnoloji, təşkilati və iqtisadi komponentlərin məcmusu kimi baxmaq lazımdır.

Belə mexanizm sistemli MKİ çərçivəsində yüngül sənaye məhsulunun keyfiyyəti, son nəticədə isə rəqabət qabiliyyətinin asılı olduğu bütün çoxsaylı və müxtəlif şərait və elementlərə səmərəli idarəedici təsirlərin hazırlanması və reallaşdırılmasını təmin etməlidir.

Bu zaman bütün şəraitləri həyat dövrünün müxtəlif mərhələlərində məhsulun keyfiyyətinə təsirinə görə təsnif etmək olar: (*şəkl. 17*). Burada bu mərhələlər arasında subyektiv (insanın fəaliyyəti ilə bağlı və ondan asılı olan) və obyektiv (insanın fəaliyyətinin şəraiti ilə əlaqədar olan, lakin təcrübə olaraq ondan asılı olmayan) şəraitləri fərqləndirmək olar.

Məhsulun keyfiyyətinə həmçinin sosial və siyasi şəraitlər də əhəmiyyətli təsir göstərir və onları da eyni zamanda subyektiv və obyektiv kimi təsnif etmək olar.

Şəkil 17-də sadalanan şərtlərlə yanaşı, müəssisənin təyinatı və məqsədləri, məhsulun konstruksiyası və göstərilən xidmətlərin xüsusiyyətləri, istehlakçıların və müştərilərin tələbləri, habelə sahə və tədarükçülərlə əlaqədar olan şərtləri də göstərmək olar.



Şəkil 17. Yüngül sənaye məhsulunun keyfiyyət sistemi elementlərinin fəaliyyətinə təsir edən şərtlərin təsnifatı

Qeyd edək ki, yüngül sənaye məhsulu istehsalında, onun keyfiyyətinin idarə edilməsi mexanizmində çoxsaylı və müxtəlif subyektiv və obyektiv şərtlərin, habelə MKİ sistemi elementlərinin təsiri, qarşılıqlı əlaqələri və təzahürləri çox mürəkkəbdir. Buna baxmayaraq bütün hallarda MKİ mexanizminin sistemli Kİ prinsiplərinə uyğunluğu kifayət qədər səlis izlənilməlidir. Bunun ardınca digər təsirlər isə zəncirvari reaksiya xarakteri daşmalıdır və belə ifadə oluna bilər:

idarəetmənin məqsədləri (strateji imperativ olan MKİ-nin təyinedici məqsədləri) – MKİ məqsədləri – keyfiyyət sahəsində siyasət və öhdəliklər – məhsulun tələb olunan keyfiyyətini təmin etmək üzrə tədbirlər (təsirlər) – istehlakçıların tələblərini ödəyən məhsulun keyfiyyət səviyyəsini təmin edən

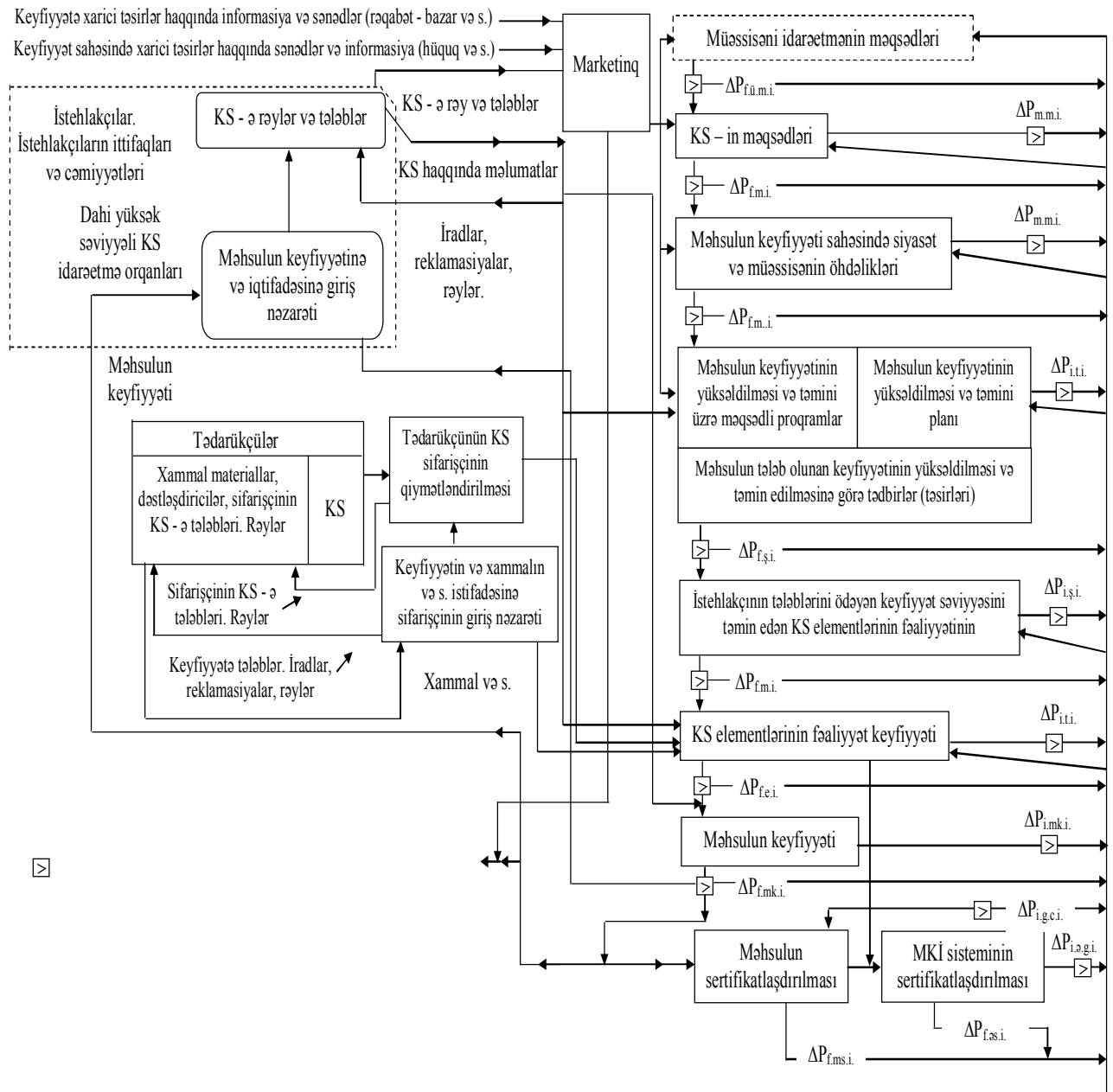
və sistemin elementlərinin keyfiyyətinə təsir edən şərtlər – sistemin elementlərinin fəaliyyətinin keyfiyyəti – məhsulun keyfiyyəti (*şək. 18*).

Bu zaman, şübhəsiz ki, bunlar arasında preventiv-permanent və operativ əks əlaqə göstəricilərin tələb olunanlara (normalaşdırılmışlara) uyğun olmasını təmin etməlidir. Bunun üçün istehlakçıların tələblərini ödəyən və məhsulun rəqabət qabiliyyətini təmin edən keyfiyyətin yaxşılaşdırılması üzrə məqsədyönlü kompleks tədbirlərin reallaşdırılması lazım olacaqdır.

MKI mexanizminin zəruri təşkilədicilərindən biri keyfiyyət sahəsində siyasətdir. Bu siyasətə uyğun olaraq müəssisənin yüksək səviyyədə rəhbərləri keyfiyyət sahəsində siyasəti həyata keçirmək üçün üzərlərinə müəyyən vəzifələr və cavabdehlik götürməlidirlər.

Bu zaman keyfiyyət sahəsində siyasət daha çox bütövlükdə müəssisənin idarəetmə məqsədləri, eləcə də idarəetmənin əsas prioritet strategiyaları, o cümlədən də MKI-nin məqsədləri ilə müəyyən olunmalıdır (*şəkil 2.19*). Son nəticədə MKI strategiyasının reallaşdırılması məhsulun keyfiyyəti sahəsində götürülmüş öhdəliklərin yerinə yetirilməsi və siyasətin həyata keçirilməsi ilə şərtlənir.

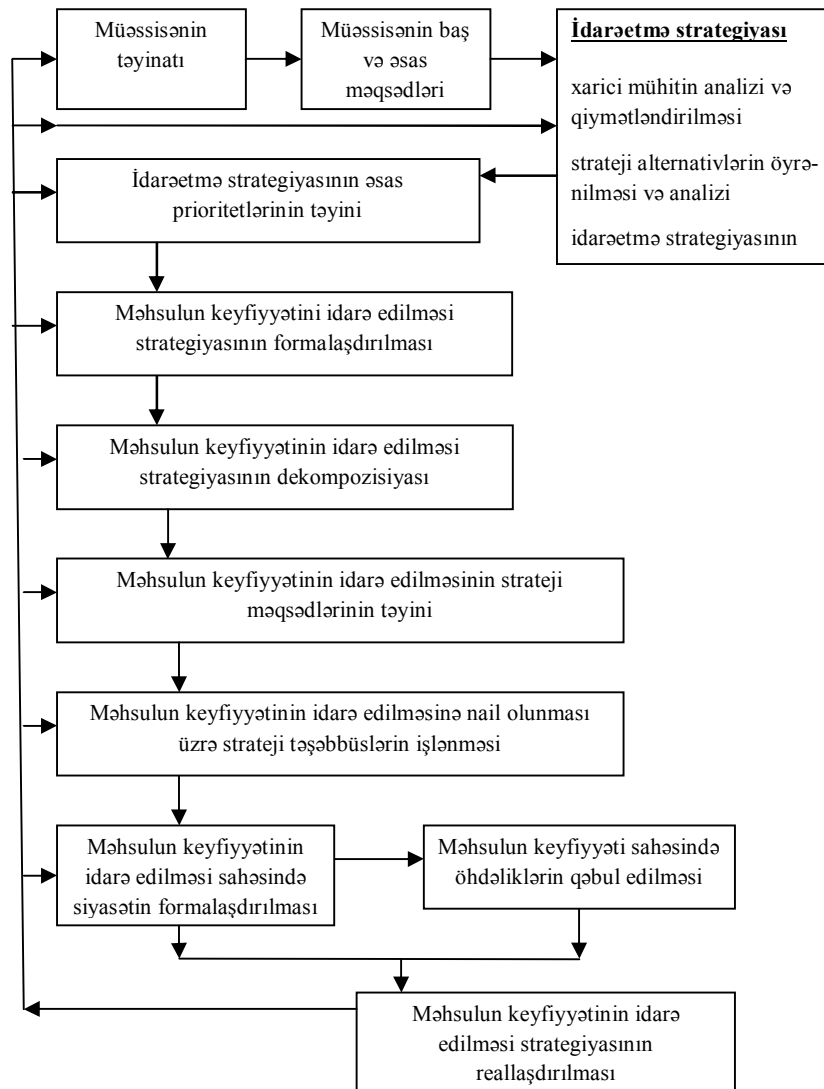
Yüngül sənaye MKI mexanizminin ən vacib bəndi “Məhsulun keyfiyyəti və rəqabət qabiliyyətinin yaxşılaşdırılması və təmini” blokudur, bu blok kompleks məqsədli proqramlardan ibarətdir. Belə proqramlara hər bir məhsul növü üçün preventiv-permanent xarakterli tədbirləri (keyfiyyət planları) daxil etmək lazımdır.



Şəkil 18. Maşınqayırma sənaye məhsulu keyfiyyət sistemində idarəetmə mexanizminin prinsipl sxemi:

$>$, ΔP – faktiki (real nail olunmuş) və işlənmiş (hesablanmış və s.) göstəricilərin nəzarət edilən obyektin (qiymətləndirilən) normativlərlə (müəyyən edilmiş, tələb olunan və s.) müqayisəsi bloku və onların meyllənmələri;

ΔP_f , ΔP_i – nəzarət edilən (qiymətləndirilən → obyektin müfəviq olaraq faktiki və işlənmiş göstəricilərinin normativlərdən meyllənmələri)



Şəkil 19. Yüngül sənaye məhsulunun keyfiyyətinin idarə edilməsi strategiyasının seçilməsi və onun reallaşdırılması sxemi

Beləliklə, məqsəduyğundur ki, məqsədli elmi-texniki proqramlar (METP) ünvanlı və konkret olsun, məqsədləri və vəzifələri aydın müəyyən edilsin, onlara nail olunmasının müddətləri, resursları və icraçıların qarşılıqlı əlaqələri təmin edilsin. METP həyata keçirilməsi elmi-texniki, istehsal-texniki-texnoloji, marketing, sosial, təşkilati, iqtisadi, maliyyə xarakterli kompleks tədbirləri nəzərdə tutmalıdır. Proqram məqsədli yanaşmaya əsaslanmalı, istehlakçıların tələblərinin ödənilməsi, məhsulun keyfiyyət səviyyəsinin yüksəldilməsi və təmin edilməsinə istiqamətlənməlidir.

Baxılan blok, bütövlükdə KS-in fəaliyyətdə olan elementlərinin keyfiyyətə təsir edən şərtlərə zəruri təsiri həyata keçirməyə müəyyən tərzdə qadirdir. Bu zaman sistemin elementlərinin tələb olunan keyfiyyətini təmin etmək və onlardan

meyllənmələrin baş verməsini ləğv etmək, hazırlanan məhsulun keyfiyyətini yaxşılaşdırmaq və son nəticədə rəqabət qabiliyyətini təmin etmək lazımdır.

Çox vacibdir ki, mexanizmdə sistemin elementlərinin faktiki fəaliyyət keyfiyyətinin tələb olunandan meyllənmələrinin təyini və aradan qaldırılması daim qabaqlayıcı və operativ olsun, bu sistemli MKİ-nin əsas prinsipləri ilə şərtlənir. Operativlik və daimlik (müntəzəmlik) prinsipi ən azı bu hallarda təmin edilə bilər:

- texnoloji proseslərin bütün iştirakçılarının keyfiyyətin yüksəldilməsi və təmin edilməsi üzrə qərarların qəbul edilməsi, həm də onların icra olunmasında maraqlı olması. Bu marağın təşəbbüsü və tələb olunan səviyyədə saxlanılması üçün motivasiya metodlarını geniş istifadə etmək lazımdır. Əlbəttə digər ənənəvi metodlar da fayda verə bilər.

- elm və texnikanın ən yeni nailiyyətləri bazasında MKİ avtomatlaşdırılmış sistem və texniki vasitələrinin geniş istifadəsi. Texniki vasitələrin tətbiqi məhsulun (xammal, material və s.) “izlənməsini”, identifikasiya bazasında keyfiyyətə dair bütün məlumatların qeydə alınmasına imkan verir. Qərarların qəbul edilməsinin operativliyi, daha çox “izlənmənin” təşkili, identifikasiya prosedurlarının yerinə yetirilməsi, məhsulun keyfiyyəti və rəqabət qabiliyyəti ilə bağlı bütün məlumatların toplanması, indeksləşdirilməsi, saxlanması, emalı və qeydə alınmış məlumatların vaxtında silinməsi kimi əməliyyatların icrasından asılıdır.

Qeyd etməyi lazım bilir ki, yüngül sənaye MKİ mexanizmində başlıcası “insan amili”dir. Ona görə də məqsədli MKİ-də insana təsir edən şəraitin dəyişdirilməsinə yönəlmiş tədbirlər keyfiyyət və rəqabət qabiliyyəti sahəsində insanın yaradıcı fəaliyyətinə təsir edən amillər mərkəzi mövqedə durmalıdır. Məhz bu cəhət bütün mexanizmə nüfuz etməli və onun “canına hopmalı”dır. Bu zaman digər metodlarla birgə işlənən MKİ-nin standartlaşdırılması metodları əhəmiyyətli istiqaməti kimi götürülə bilər.

MKİ-nin standartlaşdırılması digər metodların geniş istifadəsini nəinki istisna etmir, əksinə keyfiyyət sisteminin fəaliyyət mexanizmində idarəetmənin bütün mərhələlərində və məhsulun həyat dövrünün bütün mərhələlərində daha demokratik və aşkarlıq mühiti standartlaşdırmanın inkişafını və istifadəsini nəzərdə tutur. Bu zaman

dövlət səviyyəsində “sərt” reqlamentləşdirilən məsələlərin dairəsi xeyli az olmalı və ya minimuma endirilməlidir. Məsələn, belə məsələlər sırasında istehsal texnologiyası, təhlükəsizlik üzrə məhsulun keyfiyyət göstəriciləri, ekoloji göstəricilər, ehtiyatların qənaətlə istifadəsi, standartlaşdırma və unifikasiyası göstəriciləri və s. qala bilər.

Bu halda prinsipial vacib məsələdir ki, ölkə standartları və digər normativ-texniki sənədlərin tələbləri maksimum dərəcədə Beynəlxalq Standartlara (BS), qabaqcıl və inkişaf etmiş ölkələrin standartlarına yaxınlaşsın. Yüngül sənaye kimi elm və texnologiya tutumlu sahədə isə onların birbaşa tətbiqinə nail olmağa çalışmaq lazımdır. Dövlət standartlarının beynəlxalq standartlarla harmonikləşdirilməsinin inkişafının zəruriliyi ilə yanaşı, idarəetmə mexanizmində, həmçinin müəssisə (zavod) standartlaşdırmasını da geniş istifadə etmək lazımdır.

Əvvəllər olduğu kimi MKİ mexanizmində məhsul istehsalı üçün tədarük edilən resursların (xammal, materiallar, dəstəkləyicilər və s.) keyfiyyətinə nəzarət əhəmiyyətli rola malik olmalıdır. Məsələn, keçmiş SSRİ-də mövcud olan MKİ-nin kompleks sistemlərində əksər hallarda ənənəvi yanaşmada məhsul istehlakçısı daxil olan resursların ancaq “giriş nəzarəti” ilə məhdudlaşdırdı. Bazar şəraitində isə sistemli MKİ mexanizminə uyğun olaraq istehsalçı tədarükçülərə öz KS çərçivəsində daha geniş səpgidə tələblər irəli sürür.

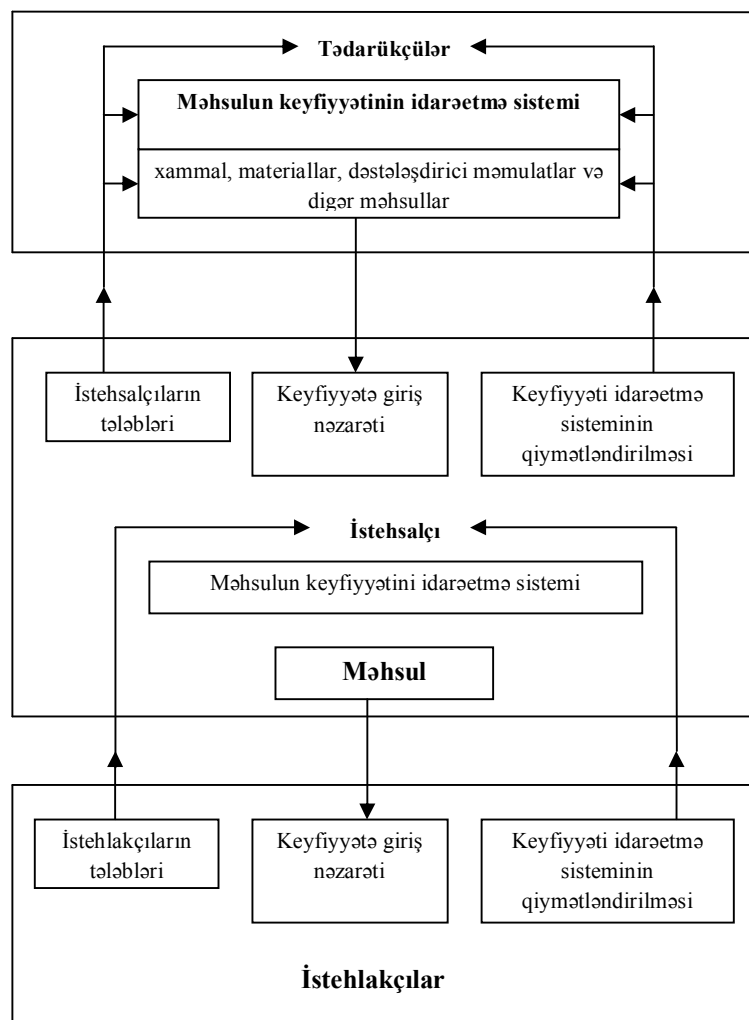
Məsələn, giriş nəzarətindən başqa, ən azı onların KS-i qiymətləndirilir və vaxtında onlara əsaslandırılmış tələblər qoyur. İstehlakçıların da elə bu cür hərəkət etməsi məqsədəuyğundur (*şəkl. 20*). Bunun üçün istehlakçı sistemli MKİ mexanizmində daha fəal bənd olmalıdır.

Onun fəallığı obyektiv olaraq lazımdır, çünki ancaq istehlakçı məhsulun keyfiyyətinə son, real və obyektiv qiyməti qoya bilər. Əlbəttə, bunun üçün qanunvericilik bazası və uyğun infrastruktur mövcud olduqda istehlakçı daha çox müdafiə olunur və məmnun qalır.

İstehlakçı hüquqlarının müdafiəsi və bu sahədə qanunvericiliyin icrasına nəzarəti təmin edən strukturların vaciblərindən biri Metrologiya, Standartlaşdırma və Patent üzrə Dövlət Komitəsidir. Onun ərazi orqanları 2010 və 2011-ci illərdə “İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında” Qanunun 2326 və 1639 pozuntusunu qeydə almışlar.

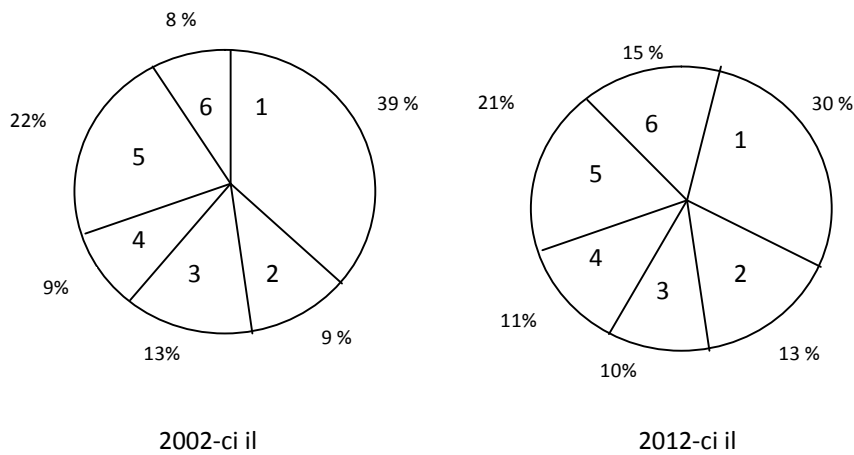
Bu zaman 2010-cu ildə 44 iş məhkəməyə verilmiş, 2011-ci ildə bu rəqəm artıq 62 olmuşdur. Təhlil göstərir ki, istehlakçı hüquqlarının pozuntusu ən çox qeyri-dürüst informasiya verilməsi, vaxtı ötmüş məhsulun satışı, habelə keyfiyyətsiz məhsul buraxılışı ilə əlaqədar olmuşdur (şək. 21).

Ölkənin Standartlaşdırma xidməti ilə yanaşı idarəetmə mexanizminin etibarlı fəaliyyət göstərməsində MKİ-nin digər səviyyəli (sahə, regional, ərazi) idarəetmə orqanları da əhəmiyyətli rol oynamalıdır. Onların funksiyaları dürüst informasiya, keyfiyyətli resurslar əldə olunmasına köməkdən savayı, aşağı idarəetmə səviyyələrində KS-in qiymətləndirilməsinin aparılmasından ibarət ola bilər.



Şəkil 20. Yüngül sənaye sənaye məhsulunun tədarükçüləri, istehsalçıları və istehlakçıları arasında qarşılıqlı təsirlər

Yüngül sənaye məhsulunun keyfiyyəti və rəqabət qabiliyyətinin idarə edilməsi mexanizmində daha zəruri bir bənd məhsulun sınaqlarına əsaslanaraq onun sertifikatlaşdırılmasının həyata keçirilməsidir. Layihələndirici və istehsalçıya görə məhsulun sertifikatlaşdırılması onun xarici bazarlarda stabil satışının mümkün zəmanətlərindən biridir. Bununla yanaşı, hər hansı istehlakçı üçün sertifikatlaşdırılmış məhsulun alınması onun tələbatlarının ödənilməsinə daha böyük ehtimalla zəmin və zəmanət kimi çıxış edir.



Şəkil 21. “İstehlakçı hüquqlarının qorunması haqqında” Qanunun pozulmasına dair məlumatlar:

1 – məlumat verməkdən imtina və ya məhsul haqqında qeyri-dürüst informasiya verilməsi; 2 – digər pozuntular; 3 – məhsulun yarıtmaz keyfiyyəti; 4 – göstərilməsi zamanı istehlakçı hüquqlarının pozulması; 5 – məhsulun satılması zamanı istehlakçı hüquqlarının pozulması; 6 – məhsulun təhlükəsizlik tələblərinin pozulması

Lakin təkcə sertifikatlaşdırma da istehlakçıların qüsurlu məhsul alması və istismarının mühafizəsini məhdudlaşdıra bilməz. Sertifikatlaşdırma ilə yanaşı MKİ mexanizmində keyfiyyət sahəsində siyasətin həyata keçirilməsinin hüquqi təsir elementləri, həmçinin standart və metroloji qaydaların ciddi tətbiqi və yerinə yetirilməsinə dövlət nəzarəti də nəzərdə tutulmalıdır. İstehlakçıların hüquqlarının qorunmasında müxtəlif ictimai assosiasiyalar, birliklər və təşkilatlar da mühüm rol oynaya bilər.

Beləliklə, dövlət orqanları və ictimai təşkilatların fəaliyyəti son nəticədə istehlakçı hüquqlarının qorunmasını texniki-texnoloji, sosial-iqtisadi və hüquqi

metodlarla təmin etməli və yüngül sənaye məhsulunun keyfiyyəti üçün istehsalçının birbaşa və adekvat cavabdehliyinə gətirib çıxarılmalıdır.

Buraxılan məhsulun tələb olunan keyfiyyətini təyin etmək və istehlakçılarda müəyyən inam yaratmaq üçün MKİ mexanizmi attestasiya metodlarını, o cümlədən detal, qovşaq və məmulatların qüsursuz istehsalının stimullaşdırılması metodu kimi zavod attestasiyasını; onların inkişaf metodları kimi texnoloji proseslərin, texnologiyaların və istehsalın attestasiyasını da nəzərdə tutmalı və onların imkanlarından dolğun istifadə etməlidir.

Aydındır ki, hər bir yüngül sənaye məhsulu növü üçün onun hazırlanma texnologiyası və istehsalın təşkilindən asılı olaraq MKİ özünəməxsus xüsusiyyətlərə malik olacaqdır. Lakin sistemli MKİ-ni bütövlükdə məqsədyönlü olaraq, ilk növbədə, istehlakçıların tələblərinin ödənilməsinə, rəqabət qabiliyyətli məhsul istehsalı və onun satışına yönəltmək lazımdır.

NƏTİCƏ VƏ TƏKLİFLƏR

1. Yüngül sənaye məhsulunda MKİ üzrə birmənalı yozulmayan bir sıra əsas termin və metodoloji kateqoriyaların tərif və məzmununun dəqiqləşdirilməsinə cəhd edilmişdir. Məhsulun keyfiyyəti, məhsulun keyfiyyət səviyyəsi, rəqabət qabiliyyətli məhsul, MKİ və s. terminləri dəqiqləşdirilmiş və onların ümumiləşmiş tərifləri verilmişdir.
2. Bunlar MKİ və məhsulun keyfiyyət menecmenti anlayışlarının adekvat dərk edilməsini məqsədəuyğun hesab etməyə imkan vermişdir. Ümumiləşmələr əsasında sənaye məhsulunun həyat dövrünün mərhələlərinin tipik tərkibi təklif olunmuşdur.
3. MKİ-nin ümumi funksiyalarının (KİUF) sistemli idarəetmədə roluna böyük əhəmiyyət verərək onların dəqiqləşdirilmiş tərkibi tövsiyə olunmuşdur.
4. Müəyyən edilmişdir ki, Yüngül sənaye məhsulunda MKİ-nin nəzəri-metodoloji bazasında onun əsas prinsipləri durur.
5. MKİS tərkibində müvafiq altsistem və elementlər kompleksindən ibarət məqsədli KS-in yaradılması təklif olunmuşdur. Müəyyən edilmişdir ki, keyfiyyət sahəsində müəssisədə fəallıq dövrü xarakter daşıyır və istehsalda işgüzar fəallığın dövrləri ilə qarşılıqlı əlaqədədir.
6. Keyfiyyət sahəsində fəallığı müəyyən edən məhsul növü mürəkkəb olduqca qabaqlama müddəti daha böyük olur. İşgüzar fəallığın və keyfiyyət sahəsində fəallığın mərhələlərinin uyğunluq xarakteri işlənmiş və qrafiki modellərlə əyani təqdim olunmuşdur.
7. Müəyyən edilmişdir ki, Yüngül sənaye məhsulunda MKİ-nin ən vacib prinsipinə uyğun olaraq istehlakçı tələblərinin ödənilməsinin təmin edilməsində xüsusi funksiyaların bütöv kompleksini yerinə yetirmək lazımdır.
8. MKİ-nin bütün xüsusi funksiyaları baş, əsas və köməkçi funksiyalar kimi təsnif edilmişdir. Belə funksiyaların tərkibini MKİ sisteminin strukturu çərçivəsində ikiölçülü matris üsulu ilə formalaşdırmaq təklif olunmuşdur.
9. Əsaslandırılmışdır ki, müəssisənin ümumi idarəetmə sistemində (MÜİS) keyfiyyət blokunu gücləndirmək və onu birbaşa müəssisə rəhbərinə tabe etmək lazımdır.
10. Yüngül sənaye məhsulunda MKİ zamanı keyfiyyətin obyektiv səviyyəsini bilmək üçün məhsulun həyat dövrünün bütün mərhələləri üçün keyfiyyət səviyyələrinin təsnifatı qaydaya salınmış və dəqiqləşdirilmişdir.
11. Bunlar keyfiyyət səviyyələri və rəqabət qabiliyyətindən asılı olaraq məhsula tələb və təklifin asılılıqlarının xarakterini təyin etməyə imkan vermişdir.

ƏDƏBİYYAT

1. Aslanov Z.Y. və b. Kvalimetriya və keyfiyyətin idarə edilməsi, Bakı Elm, 2007, 326 s.
2. Aslanov Z.Y. və b. Standartların iqtisadi səmərəliliyi və innovasiyaların inkişafına təsiri // AzTU-nun Elmi əsərləri, 2007, №3, s. 67-72
3. Aslanov Z.Y. və b. Yüngül sənaye məhsullarının standartlaşdırılması və sertifikatlaşdırılması. Bakı, Elm, 2008, 275 s.
4. Aslanov Z.Y. və b. Müasir menecment, onun məqsəd və vəzifələri // Keyfiyyət və menecment jurnalı, 2010, №2(07), s. 45-48
5. Məmmədov N.R. Sertifikatlaşdırmanın əsasları: Dərs vəsaiti. Bakı: Elm, 2001, 186 s.
6. Ансофф И. Стратегическое управление. Сокр. пер. с англ. М.: Экономика, 1989, 519 с.
7. Аристов О.В., Мишин В.М. Качество продукции. М.: Изд-во стандартов, 2002, 142 с.
8. Азгальдов Г.Г. Теория и практика оценки качества товаров: основы квалиметрии. М.: Экономика, 2002, 258 с.
9. Белобрагин В.Р. Управление качеством труда и продукции в территориальном разрезе. М.: Изд-во стандартов, 2005, 257 с.