

Azərbaycan Dövlət İqtisad Universiteti

Əlyazma hüququnda

Rüstəmovə Lamiyə Sahib qızı

**“KEYFİYYƏT MENEJMENTİ SİSTEMLƏRİNİN
SERTİFİKATLAŞDIRILMASININ TƏDQIQI”**

MAGİSTR DİSSERTASIYASI

İxtisasın şifri və adı:

**Metrologiya, standartlaşdırma və
sertifikasiya mühəndisliyi**

İstiqamətin şifri və adı:

Metrologiya və Metroloji təminat

Elmi rəhbər:

i.f.d.,b\m.Dadaşova K.S

Magistr proqramının rəhbəri

t.e.n.,dos.Seydəliyev İ.M

Standartlaşdırma və sertifikasiya

kafedrasının müdiri:

t.ə.n.,dos.Aslanov Z.Y

Bakı – 2017

MÜNDƏRİCAT

səh.

GİRİŞ.....	3
FƏSİL I. KEYFİYYƏT MENECEMENTİ SİSTEMLƏRİNİN SERTİFİKATLAŞDIRILMASININ MAHİYYƏTİ VƏ NƏZƏRİ ƏSASLARI.....	7
1.1. Keyfiyyət menecment sistemlərinin sertifikatlaşdırılmasının inkişafının əsas səciyyəvi xüsusiyyətləri	7
1.2. Keyfiyyət menecment sistemlərinin sertifikatlaşdırılmasının formalaşmasına təsir edən amillər.....	14
1.3. Keyfiyyət menecment sistemlərinin sertifikatlaşdırılmasının nəzəri əsasları və normativ-hüquqi aspektləri.....	25
FƏSİL II. KEYFİYYƏT MENECEMENTİ SİSTEMLƏRİNİN SERTİFİKATLAŞDIRILMASININ MÜASİR VƏZİYYƏTİNİN QIYMƏTLƏNDİRİLMƏSİ.....	46
2.1. Keyfiyyət menecmenti sistemlərinin sertifikatlaşdırılmasının vəziyyətinin kompleks tədqiqi.....	46
2.2. Keyfiyyət menecmenti sistemlərinin sertifikatlaşdırılmasının səmərəliliyinə təsir edən amillər.....	55
2.3. Müəssisələrdə keyfiyyət menecmenti sistemlərinin sertifikatlaşdırılmasının müasir vəziyyəti.....	58
FƏSİL III. KEYFİYYƏT MENECEMENT SİSTEMLƏRİNİN SERTİFİKATLAŞDIRILMASININ TƏKMİLLƏŞDIRİLMƏSİ PERSPEKTİVLƏRİ.....	66
3.1. Məhsulun keyfiyyətinin yüksəldilməsi və ekoloji təhlükəsizliyin təmin edilməsi istiqamətləri.....	66
3.2. Rəqabətqabiliyyətliliyin təmin edilməsində keyfiyyət menecment sistemlərinin sertifikatlaşdırılmasının rolu.....	72
3.3. Keyfiyyət menecment sistemlərinin sertifikatlaşdırılmasının təkmilləşdirilməsi yolları.....	81
NƏTİCƏ.....	93
İSTİFADƏ OLUNMUŞ ƏDƏBİYYATLARIN SIYAHISI.....	94

GİRİŞ

Tədqiqatın aktuallığı. Ölkədə əksər məhsullar standartlara əsasən məcburi sertifikatlaşdırılır. Mövcud qanunvericiliyə əsasən milli standartlaşdırma sisteminin idarə olunmasına və tənzimlənməsinə cavabdeh mərkəzi icra hakimiyyəti orqanı Standartlaşdırma, Metrologiya və Patent üzrə Dövlət Komitəsidir (SMPDK). Komitə ilə yanaşı, standartların hazırlanması, sertifikatlaşdırma, bazarda məhsulların standartlara və təhlükəsizlik tələblərinə uyğunluğuna nəzarət və qiymətləndirməni digər müvafiq dövlət orqanları da həyata keçirirlər. Azərbaycanın milli standartlaşdırma sistemi inkişaf etmiş ölkələrdə mövcud olan və Ümumdünya Ticarət Təşkilatının (ÜTT) tələbləri əsasında formalaşdırılmış milli standartlaşdırma sistemləri ilə müqayisədə bir çox fərqli xüsusiyyətlərə malikdir. Bir sıra MDB dövlətləri, o cümlədən Rusiya Federasiyası, Qazaxıstan, Ukrayna və Gürcüstan bu cür fərqlərin aradan qaldırılması və istehsal etdikləri məhsulların beynəlxalq ticarətdə sərbəst dövriyyəsinə şərait yaradılması üçün ÜTT-nin tələbləri və Avropa İttifaqının modeli üzrə mövcud standartlaşdırma sistemlərini beynəlxalq tələblərə uyğunlaşdırmaqdadır. Azərbaycan məhsullarının beynəlxalq ticarətdə sərbəst dövriyyəsinin təmin edilməsi və idxal-ixrac əməliyyatlarının sadələşdirilməsi üçün də bir sıra tədbirlərin görülməsi məqsəduyğundur. Bu tədbirlər hüquqi bazanın formalaşdırılmasından başlayaraq milli standartların beynəlxalq və Avropa standartlarına uyğunlaşdırılması ilə bağlı müvafiq tədbirlər planının qəbul edilməsinədək olan prosesləri əhatə edir. Belə ki, texniki tənzimləməyə dair qanun qəbul edilərsə, məhsullara dövlət nəzarətinin təhlükəsizlik tələbləri ilə məhdudlaşdırılması və keyfiyyət tələblərinə uyğunlaşdırmanın könüllü həyata keçirilməsi, məhsullara nəzarətin texniki tənzimləmə və standartlaşdırma sistemindən çıxarılması, məhsulların sertifikatlaşdırılmasının risk səviyyəsinə görə aparılması kimi məsələlər öz həllini tapacaqdır. Bundan əlavə, keyfiyyət məsələlərini tənzimləyən standartlaşdırmağa dair qanunun yeni redaksiyasının qəbulu sistemin hüquqi bazasını beynəlxalq tələblərə tam uyğunlaşdıracaqdır.

Proses zamanı mövcud bütün standartlar tədricən könüllü olacaq və onların əvəzinə tamamilə yeni texniki rəqlamentlər qəbul ediləcəkdir. Model kimi isə Avropa İttifaqının mövcud direktivləri götürülə və milli texniki rəqlament kimi qəbul edilə bilər. Bu direktivlərin əsas tələblərinin təmin edilməsi üçün Avropa İttifaqında müvafiq beynəlxalq standartlara əsasən qəbul edilmiş istinad standartlar mövcuddur. Texniki rəqlamentlər qəbul edildikdən sonra məhz həmin beynəlxalq standartlar da milli standartlar kimi qəbul ediləcəkdir. İstehsal sahəsində keyfiyyət menecmenti sistemlərinin (MKS) yaradılmasında əsas məqsəd bu sahədə keyfiyyət menecmenti sistemlərinin işlənməsini, tətbiqi qaydalarını, onların fasilələrlə yoxlanılmalarının aparılmasını təmin etməkdir. Bu sahədə keyfiyyətin menecmenti sisteminin ISO 9000 standartlarının tələblərinə uyğun olaraq sertifikatlaşdırılmış təşkilata malik olması onun, keyfiyyətin təmini üzrə imkanlarını təsdiq edir. Sadaladığımız faktorları nəzərə alsaq, “Keyfiyyət menecmenti sistemlərinin sertifikatlaşdırılmasının tədqiqi” adlı dissertasiya işi bu baxımdan əhəmiyyətli və aktualdır.

Tədqiqatın predmeti və obyektı. Tədqiqatın obyektı Azərbaycan Respublikasında maddi istehsal sahələrində (sənaye, nəqliyyat, rabitə, kənd təsərrüfatı, tikinti, ticarət, ictimai iaşə, tədarük) keyfiyyət menecmenti sistemlərinin sertifikatlaşdırılmasıdır. Tədqiqatın predmetini keyfiyyət menecmenti sistemlərinin sertifikatlaşdırılmasının nəzəri və metodoloji məsələləri təşkil edir.

Tədqiqatın məqsəd və vəzifələri. Tədqiqatın məqsədi nəzəri-metodoloji tədqiqatlar və maddi istehsal sahələrinin keyfiyyət menecment sistemlərinin sertifikatlaşdırılması proseslərinin təhlili əsasında məhsulun keyfiyyətinin yüksəldilməsi üzrə elmi əsaslandırılmış təşkilati-iqtisadi təklif və tövsiyələrin işlənməsindən ibarətdir. Tədqiqatın məqsədinə uyğun olaraq aşağıdakı vəzifələrin həlli nəzərdə tutulmuşdur:

–maddi istehsal sahələrində (sənaye, nəqliyyat, rabitə, kənd təsərrüfatı, tikinti, ticarət, ictimai iaşə, tədarük) istehsal olunan məhsulların keyfiyyət səviyyəsinin tədqiqi;

– maddi istehsal sahələrində keyfiyyət menecmentinin mahiyyəti və məzmununun nəzəri-metodoloji təhlili;

–maddi istehsal sahələrində, o cümlədən sənayedə istehsal olunan məhsulların keyfiyyət göstəriciləri sistemi və keyfiyyətin idarə edilməsinin araşdırılması;

–sənaye məhsulunun kompleks keyfiyyət meyarının təhlili;

– keyfiyyət menecment sistemlərinin sertifikatlaşdırılmasının sənaye məhsulunun keyfiyyətinin yüksəldilməsinə təsirinin tədqiqi;

– maddi istehsal sahələrində istehsal olunan məhsulun keyfiyyətinin idarə edilməsində keyfiyyət menecment sistemlərinin sertifikatlaşdırılmasının təkmilləşdirilməsi yollarının tədqiqi;

– sənaye məhsulunun keyfiyyətinin yüksəldilməsi üçün keyfiyyət menecmenti sistemlərinin sertifikatlaşdırılması üzrə əməli təklif və tövsiyələrin işlənməsi.

Tədqiqatın elmi yeniliyi. Təqdim olunan iş Azərbaycan Respublikasında məhsulun keyfiyyətinin yüksəldilməsi və məhsuldarlığının artırılması məqsədilə keyfiyyət menecment sistemlərinin sertifikatlaşdırılmasının tədqiqinə həsr olunmuşdur. Alınmış nəticələrdə mühüm elmi yeniliklər aşağıdakılardır:

- məhsulun keyfiyyətinin idarəetmə sistemi proseslərinin tərkibində 5-7 növdən çox olmayan fəaliyyəti, məsələn: məhsulların yaradılması, layihələndirilməsi, istehsalı və istismarı işlərinin aparılması prosesi, marketinqi, məhsulların istehsalının planlaşdırılması prosesi, təchizat prosesi və başqalarını ayırmağın məqsədəuyğunluğu müəyyən olunmuşdur;
- müəssisənin (təşkilatın) proses modelinin işlənməsindən sonra, hər bir proses üzrə sənədləşmənin yaradılması tövsiyə edilmişdir;
- məhsulların istehsalını həyata keçirən müəssisələrdə identifikasiya, saxlama, qoruma, bərpaetmə və s. əldə edilməsi üçün lazım olan idarəetmə vasitələrinin təyin edilməsi və bunun üçün də sənədləşdirilmiş prosedurun müəyyənləşdirilməsi təklif olunmuşdur;
- məhsulun istehsalını həyata keçirən müəssisələrə özünün keyfiyyət menecmenti sistemini, o cümlədən onun bütün proseslərini daimi təkmilləşdirilməsi tövsiyə olunmuşdur;

- məhsulları hazırlayan müəssisələrdə keyfiyyət menecmenti sisteminin daimi təkmilləşdirilməsi üçün keyfiyyət sahəsində yeni məqsədlər müəyyən edilmişdir; (daxili auditlərin aparılması, verilənlərin təhlili, korrektəedici və xəbərdaredici təsirlərin aparılması).
- keyfiyyət menecmenti sahəsində əldə edilmiş təkmilləşdirmənin və mümkün ola biləcək əlavə təkmilləşdirmələrin saxlanması üçün proseslərin monitoring və ölçmə nəticələrinin istifadə edilməsi təklif olunmuşdur;
- keyfiyyət menecment sistemlərinin sertifikatlaşdırılması səmərəliliyin yüksəldilməsi amillərindən biri kimi qiymətləndirilmişdir. Belə ki, digər amillərin təmin edildiyi bir mühitdə keyfiyyət menecment sistemlərinin sertifikatlaşdırılmasının uğurla tətbiqi perspektivdə, istehsal sahələrində səmərəliliyin yüksəldilməsinə müsbət təsir göstərəcəkdir.

Tədqiqatın informasiya bazası və işlənmə metodları. Tədqiqat işinin yerinə yetirilməsində ədəbiyyat məlumatlarından və yerli istehsal sahələrinin hesabat materiallarından istifadə edilmişdir.

Tədqiqat zamanı müqayisəli təhlil, kompleks və sistem yanaşma, analiz və sintez və digər metodlardan istifadə olunmuşdur.

Tədqiqatın təcrübi əhəmiyyəti. İşdə əsaslandırılan nəzəri-metodoloji müddəalar, təşkilati-iqtisadi təkliflər və tövsiyələr istehsal olunan məhsulların keyfiyyətinin yüksəldilməsində, keyfiyyətin idarə olunmasında, habelə bu sahədə məhsuldarlığın artırılmasında istifadə oluna bilər.

FƏSİL 1. KEYFİYYƏT MENECEMENTİ SİSTEMLƏRİNİN SERTİFİKATLAŞDIRILMASININ MAHİYYƏTİ VƏ NƏZƏRİ ƏSASLARI

1.1. Keyfiyyət menecment sistemlərinin sertifikatlaşdırılmasının inkişafının əsas səciyyəvi xüsusiyyətləri

Maddi istehsal sahələrində, o cümlədən sənayedə keyfiyyət menecmenti sistemlərinin (KMS) yaradılmasına tələbat keyfiyyət menecmenti sistemlərinin işlənməsinin, tətbiqi qaydalarının, onların fasilələrlə yoxlanılmalarının aparılmasının təmin edilməsidir. Müəssisədə keyfiyyətin menecmenti sisteminin İSO 9000 standartlarının tələblərilə uyğunluqda sertifikatlaşdırılmış olması onun istehsalının keyfiyyətinin təmini üzrə imkanlarını təsdiq edir.

Keyfiyyət menecmenti sahəsində mövcud olan İSO 9000 seriyalı müasir standartlar ən yaxşı müəssisələrin (firmaların) uğurlu təcrübəsini sistemləşdirir, dünya idarəetmə elminin işlənmələrinə əsaslanır.

Keyfiyyət sistemləri üçün İSO 9000 seriyalı beynəlxalq standartların işlənməsi standartlaşma üzrə Beynəlxalq təşkilatın nəzarətilə (İSO – International Organization for Standardization) həyata keçirilir [10,12,13,14,26,46,48].

Burada 9000 – standartların keyfiyyət menecmenti sistemləri üzrə qrupunun (seriyanın) nömrəsidir.

Bu qrupun əsas standartları:

İSO 9000. Keyfiyyət menecmentinin sistemləri.

Əsas müddəalar və lüğət.

İSO 9001. Keyfiyyət menecmentinin sistemləri.

Tələblər.

İSO 9004. Keyfiyyət menecmentinin sistemləri.

Fəaliyyətin yaxşılaşdırılması üzrə təkliflər.

İSO 19011. Keyfiyyət menecmenti sistemlərinin auditi üzrə rəhbər göstərişlər və yaxud ekoloji menecment sistemləri.

İSO standartları siyasəti:

- standartlara hər 5 ildən bir yenidən baxılması Standartlaşdırma üzrə (İSO) Beynəlxalq Təşkilatının tələbidir;

- ISO 9001-in əvvəlki nəşrləri 1987-ci, 1994-cü və 2000-ci illərdə buraxılmışdır. ISO 9001:2008 standartın əvvəlki mülahizəsilə müqayisə üzrə yeni tələblərə malik deyildir. ISO 9001:2008 yalnız mövcud olan tələblərə dəqiqləşdirmələr daxil edir.

ISO 9001:2000 dünya üzrə standartın tətbiqinin 8 illik dövrünün əsasında:

- ISO 9001:2008-in nəşrindən 1 il sonra bütün verilmiş akkreditləşmiş sertifikatlar (sertifikatlaşmanın, yaxud yenidən sertifikatlaşmanın yekunlarına əsasən) ISO 9001:2008-ə uyğun olmalıdır.

- 24 ayda ISO 9001:2008-in nəşrindən sonra ISO 9001:2000-ə uyğun gələn istənilən sertifikat etibarsız hesab ediləcəkdir (burada beynəlxalq standartla uyğunluq nəzərdə tutulur).

Liderlik.

Rəhbərlər məqsədlərin birliyini, istiqamətini və müəssisənin (təşkilatın) daxili əhvali-ruhiyyəsinə təyin edirlər. Onlar elə mühit yaradırlar ki, orada insanlar təşkilatın qoyulmuş məqsədlərə çatmaq üçün apardığı bütün proseslərinə tam şəkildə cəlb edilmiş olsunlar. Məqsədlərin müəyyən edilməsi və onların rəhbər tərəfindən yerinə yetirilməsinin təhlili müəssisənin (təşkilatın) rəhbərlərinin fəaliyyətinin daimi elementi olmalıdır.

KMS-də yuxarı rəhbərliyin rolu.

1. Keyfiyyət sahəsində müəssisənin (təşkilatın) siyasətinin və məqsədlərinin işlənməsi və saxlanması;

2. Bütün müəssisələrdə (təşkilatlarda) anlama, əsaslandırma və personalın cəlb edilməsinin yüksəldilməsi üçün siyasətin və məqsədlərin doğru yöndə istifadəsi;

3. Bütün müəssisələrdə (təşkilatlarda) istehlakçıların tələblərinə bələd olmanın təmin edilməsi;

O, keyfiyyət məsələlərini tabelkdə olanlar arasında bölüşdürməli və keyfiyyətin menecmenti sistemini elə yaratmalıdır ki, rəhbərliyin müdaxiləsi olmadan da əməkdaşlar öz aralarında qarşılıqlı münasibətdə ola bilsinlər. Təşkilatın başçısı – sistemin rəhbəridir, keyfiyyət menecmenti sisteminin təkmilləşdirilməsilə məşğul olur, çünki məhsulun keyfiyyəti ilə bağlı problemlərin

əksəriyyəti məhsulun yaradılmasının bölmələri, prosesləri və yarımprosesləri arasındakı sahələrdə yaranır [10,12,13,14]. Sistemli menecer hər bir konkret prosesin bütövlüyünün bərpa edilməsi üçün məsuliyyət daşıyır, proseslərin və yarımproseslərin bütün sistemini, məhsulun yaradılmasını, yaxud xidmət göstərilməsini koordinasiya edir.

Müəssisənin (təşkilatın) rəhbəri keyfiyyət sisteminin yaradılması üzrə işə başçılıq etməli, onun necə işlədiyinin təhlilini aparmalı, təkmilləşdirilməsi üçün tədbirlər görməli, lakin məhsulun konkret qüsurlarının aradan qaldırılmasına qarışmamalıdır.

Sistemin yaradılması üçün o, sistemin işləməsi üzrə məsuliyyət daşıyan rəhbərliyin nümayəndəsini təyin edir və sistemin işinin effektivliyinin yoxlanılması üçün qrup yaradır (daxili audit qrupu).

- İşə başçılıq edən şəxslər liderlik funksiyasını öz üzərinə götürməzlərsə, heç bir ciddi iş yaxşı effektlə nəticələnmə bilməz.
- Lideri təyin etmək olmaz, ona yalnız çatmaq olar.
- İstənilən məsuliyyətli məsələnin həlli zamanı təşkilatçılığın bütün səviyyələrində liderlik funksiyalarına ehtiyac duyulur.

İnsanların cəlb edilməsi.

Müəssisənin (təşkilatın) bütün səviyyələrində onun mahiyyətini insanlar təşkil edir və yalnız onların tam cəlb edilməsi müəssisə (təşkilat) üçün onların qabiliyyətlərindən maksimal dərəcədə istifadə etməyə imkan yaradır.

Əldə edilmənin üsulları:

- Komanda işi;
- Təşkilatı forma kimi layihənin istifadə edilməsi;
- Vəzifələrin bölüşdürülməsi, komandanın bütün üzvlərinə idarəetmədə iştirak etmək üçün real imkan təqdim edilməsi;
- Tutulmuş (cəlb edilmiş) işçilərin əməkdaşlara çevrilməsi.

Proses yanaşması.

Lazım olan resurslar və təsirlər vahid proses kimi idarə edilərsə, o zaman effektiv şəkildə arzu edilən nəticəni almaq olar.

Proses dedikdə giriş elementlərini qəbul edərək onları çıxış elementlərinə çevirən istənilən təsir başa düşülə bilər.

Prosesdə sahibkarın iştirakı olmalıdır. Keyfiyyətin idarəetmə sistemində qoyulan tələblər, keyfiyyətin idarəetmə sisteminin nəticəvermə qabiliyyətinin işlənməsi, tətbiqi və yüksəldilməsinin təşkilinə bələd olmaqdan, tələblərinin yerinə yetirilməsi hesabına sifarişçi məmnuniyyətini təmin etməkdən ibarətdir.

Müəssisənin (təşkilatın) nəticəli işlənməsi üçün o, qarşılıqlı əlaqələri olan proseslər çoxluğunu ayıra və idarə edə bilməlidir.

Proseslər sisteminin istehsal kompleksinin təşkilat daxili proseslərinin identifikasiyası ilə (təyinlə) birlikdə qarşılıqlı əlaqədə idarəedilməsi proses yanaşma adlanı bilər [26,46,48].

Proses yanaşmanın üstünlüyü proseslər sisteminin daxilində ayrı-ayrı proseslərin arasındakı əlaqələr hesabına cari idarəetmənin həyata keçirilməsi imkanındır, həm də onların birləşdirilməsinin və qarşılıqlı əlaqəsinin hesabına da reallaşa bilər.

Biznes-proseslər onların nəticələrini ödəməyə hazır olan konkret istehlakçıya malik olmaları ilə xarakterizə olunur. Biznes-proseslər nəticə yarada bilərlər ki, bu da müəssisənin (təşkilatın), sifarişçinin, yaxud istehlakçının özü üçün xüsusi əhəmiyyətə malikdir.

Autsorsinq (outsourcing) – hər hansı işi yerinə yetirmək üçün xarici müəssisənin (təşkilatın) cəlb edildiyi, yəni “xarici resurslar”ın (personal, avadanlıq, işçi mühit) istifadə olunduğu situasiyadır. Autsorsinq - özünəməxsus biznes-prosesdən imtinadır. Bu biznes-prosesin yerinə yetirilməsi üzrə xidmətlərin əldə edilməsidir. Autsorsinq sözünün ən yaxın analoqu – subkontraktdır.

Müəssisə (təşkilat) tələblərlə müəyyən edilmiş məhsullara təsir edən bəzi proseslərin yerinə yetirilməsi üçün autsorsinq istifadə edəcəyi halda, belə proseslərin idarəetmədə olmasını təmin etməlidir.

İstehsal kompleksində təyin edilə biləcək xarici proseslər:

- Suppodrat işlərin yerinə yetirilməsi;
- Mexanikləşdirmənin idarə edilməsi;
- Binanın, kompüter zalının və təşkilatı texnikanın xidməti;
- Personalla komplektləşdirmə;
- Mühasibat fəaliyyəti;
- Marketing tədqiqatları;
- Personalın ixtisasının artırılması;
- Hüquqi xidmət və mühafizə xidmətləri.

Layihə təşkilatında təyin edilə biləcək xarici proseslər:

- layihələrin xüsusişdirilmiş bölmələrinin işlənməsi;
- məhsula müəllif nəzarəti;
- layihə sənədlərinin buraxılması (çoxaltma, broşura etmə, komplektləşdirmə, yola salma);
- marketing tədqiqatları;
- layihə təşkilatının, kompüter zalının və təşkilatı texnikanın binalarına xidmət;
- qalan proseslər məhsulu istehsal edən müəssisədəki proseslərə analojidirlər.

Rəhbərliyin sistemli yanaşması.

Qarşılıqlı əlaqəli proseslərin sistemli şəkildə təyinedilməsi, anlanılması və idarəedilməsi verilmiş məqsədin əldə edilməsi üçün müəssisənin effektivliyinə və nəticə verməsinə böyük xidmət göstərir. O, məhsulun yaradılması prosesinin, məhsulun sifarişçinin tələblərinə uyğunluğunun qiymətləndirilməsi prosesi üzrə xidmətlərin birləşdirilməsinə cəhd etməlidir.

Menecmentə sistemli yanaşma zamanı [2,3,7,9,47]:

- müəssisə (təşkilat), qarşılıqlı dinamik proseslərin sistemi kimi təqdim edilir;
- bölmələr arasında baryerləri dağıdan idarəetməyə komanda yanaşması təklif edilir;

- müəssisənin (təşkilatın) fəaliyyətinin bütün aspektlərinin koordinasiyası tələb olunur (keyfiyyət siyasəti konsepsiyasının məsələlərinin, strategiya məqsədlərinin və s. çərçivələrdə yarananların);
- müəssisə (təşkilatın) maliyyə göstəricilərlə bir sırada fəaliyyətinin nəticələrinin qiymətləndirilməsi zamanı sifarişçinin razı qalması, müəssisədə (təşkilatda) proseslərin effektivliyinin göstəriciləri və məxsusi əməkdaşların razı qalmasının göstəriciləri (“göstəricilərin balanslaşdırılmış sistemi” təklif edilir) qiymətləndirilir.

Daimi yaxşılaşdırma (yaxud fasiləsiz təkmilləşdirmə).

Müəssisənin (təşkilatın) dəyişməz məqsədi fasiləsiz yaxşılaşdırmaadır. Yaxşılaşdırma sahəsi sifarişçinin razı qalması dərəcəsinin qiymətləndirilməsinə, nəticələrinə, monitorinqə və müəssisənin (təşkilatın) fəaliyyətinin göstəricilərinə, proseslərin nəticələrinin ölçülməsinə əsasən təyin edilir. Yaponiyada daimi yaxşılaşdırmanın imkanlarının sistemli axtarılması “kayzen” sözü ilə ifadə olunur. Bu, müəssisənin (təşkilatın) çətin əldə edilən, tələsik olmayan fəaliyyətinin bütün aspektlərinin daimi yaxşılaşdırılması prosesidir.

Müəssisənin (təşkilatın) fəaliyyətinin daimi yaxşılaşdırılması məqsədilə tez-tez PDCA (Plan-Do-Check-Act) metodologiyası tətbiq edilir.

Planlaşdırma (mərhələ-P) – nəticələrin alınması üçün lazım olan məqsədlərin və proseslərin müəyyən edilməsidir. Bu mərhələdə suallara cavab vermək lazımdır.

1. What? Nə? (məqsədlər,tələbat) – daxili və xarici istehlakçıların və digər maraqlanan tərəflərin tələbləri təhlil edilir, keyfiyyət göstəricilərinə planlaşdırılan kəmiyyət tələbləri təyin edilir, prosesin giriş və çıxış verilənləri dəqiqləşdirilir.
2. Why? Nə üçün? (ilk şərtlər) - konyuktura, ilkin şərtlər, beşmarkinqin nəticələri təyin edilir.
3. How? Necə? (texnologiya) – bu idarəedilən şəraitləri və resursları, qanuni və normativ tələbləri, kadrların hazırlanmasına yönələn xərcləri, keyfiyyətin daimi yaxşılaşdırılması üçün personalda müsbət motivasiyasının

yaradılmasını, lazımi materialları, avadanlığı, texnoloji budaqlanmanı, istehsalat mühitini, monitorinqin və nəzarətin üsullarını, prosesin göstəricilərinin ölçülmə nöqtələrini, işlərin yerinə yetirilmə texnologiyasını əhatə edir.

4. Who? Kim? (icraçıları) – prosesin sahibi və icraçıları təyin edirlər, PDCA-nın bütün mərhələlərində səriştənin, vərdişlərin və təcrübənin nəzərə alınması ilə onların məsuliyyəti və hüquqları (səlahiyyət), qarşılıqlı münasibəti təhlil edilir.
5. When? Nə vaxt? (müddətlər) – proses üzrə işlərin başlanması və qurtarması müddəti təyin edilir.
6. Where?Harada? (yeri) – işlərin aparılacağı yer dəqiqləşdirilir (inşaat obyektı, sahə).

İcraetmə (mərhələ D) – proseslərin tətbiqi, planlaşdırılmış tədbirlərin yerinə yetirilməsi və keyfiyyət göstəricilərinin əldə edilməsi [2,3,7,9,47].

Yoxlama (mərhələ C) - proseslərin və məhsulun müşahidə edilməsi, siyasətə, məqsədlərə və məhsula tələblərə nisbətə onların ölçülməsi və alınmış nəticələr haqqında informasiyanın verilməsi.

Təsiretmə (mərhələ A) – prosesin göstəricilərinin fasiləsiz yaxşılaşdırılması üzrə təsirlər.

Faktlara əsasən qərarların qəbulu.

Effektiv qərarlar verilənlərin və informasiyanın məntiqi, yaxud intuitiv təhlilinə əsaslanmışdır.

Təchiz edənlərlə qarşılıqlı faydalı münasibətlər.

Müəssisənin (təşkilatın) və onun təchiz edənlərinin birlikdə dəyərini yaratmaq imkanı hər ikisi üçün faydalı olan sıx münasibətlərlə güclənir.Yaponiyada bu komeykerşip prinsipi ilə xarakterizə olunur – birlikdə edək, birlikdə qazanaq.

1.2. Keyfiyyət menecment sistemlərinin sertifikatlaşdırılmasının formalaşmasına təsir edən amillər

Proses – girişləri və çıxışları çevirən fəaliyyətin qarşılıqlı əlaqəli və qarşılıqlı təsiredici növlərinin çoxluğu.

Keyfiyyət – tələbata məxsus olan xarakteristikaların uyğunluq dərəcəsidir.

Keyfiyyətin planlaşdırılması – keyfiyyətə və keyfiyyət sisteminin elementlərinin tətbiqinə məqsədlərin və tələblərin müəyyən edilməsi üzrə fəaliyyətdir. O, məhsulun və xidmətlərin keyfiyyətinin planlaşdırılmasını, identifikasiyasını, təsnifatını və keyfiyyətin qiymətini, məhsulun keyfiyyətinə uyğun məqsədlərin və tələblərin normalaşdırılmasınının müəyyən edilməsini, keyfiyyətin planlaşdırılması üzrə keyfiyyət proqramının hazırlanmasını, keyfiyyətin yaxşılaşdırılmasını, keyfiyyət sisteminin tətbiqinin hazırlanması üzrə təkliflərin işlənməsini əhatə edir [1,4,18,49,54]. Keyfiyyətin idarə edilməsi operativ xarakterli keyfiyyətə tələblərin yerinə yetirilməsi üçün istifadə edilən fəaliyyət üsullarını və növlərini özündə birləşdirir. Bu, aşağıdakı prosedurlardır: keyfiyyətə nəzarət, proseslərin korrektəedilməsi, məhsulun keyfiyyətinin qoyulmuş tələblərdən kənara çıxmasının aşkar edilməsi, uyğunsuz məhsulla aparılan işlər, korrektəedici və xəbərdaredici təsirlərin işlənmələri və realizasiyası.

Keyfiyyətin təmin edilməsi – planlaşdırılan və yerinə yetirilən fəaliyyətdir ki, bu da o barədə inamın yaradılması və təsdiqi üçün lazım olan proses, yaxud xidmət, keyfiyyət üzrə müəyyən edilmiş tələblərə cavab vermək deməkdir (o cümlədən keyfiyyət sisteminin daxili yoxlanmaları).

Keyfiyyətin yaxşılaşdırılması – müəssisənin (təşkilatın) gəlirinin artması, istehlakçıların razı qalması üçün fəaliyyətin və proseslərin effektivliyinin və nəticə verməsinin yüksəldilməsi üzrə təşkilatda həyata keçirilən tədbirlərdir.

Tələbat, yaxud ehtiyac adətən fərz edilərək və ya mütləq şəkildə müəyyən edilir.

İstehlakçıların razı qalması – istehlakçılarla onların tələblərinin yerinə yetirilmə dərəcəsinin qəbul edilməsidir.

Uyğungəlmə - tələblərin yerinə yetirilməsi.

Nəticəvermə qabiliyyəti – planlaşdırılmış fəaliyyətin və planlaşdırılmış nəticələrin əldə edilməsinin realizə olunma dərəcəsidir.

Effektivlik - əldə edilmiş nəticə və istifadə olunmuş resurslar arasında əlaqədir.

Audit (yoxlama) –yoxlamanın razılaşmış meyarlarının yerinə yetirilməsi dərəcəsinin müəyyən edilməsi məqsədilə auditin şahidliklərinin alınması və onların obyektiv qiymətləndirilməsinin sistematik, müstəqil və sənədləşdirilmiş prosesidir.

Korrektəedici təsir – aşkar edilmiş uyğunsuzluğun, yaxud digər arzu edilməz situasiyanın səbəblərini aradan qaldırmaq üçün əvvəlcədən qəbul edilmiş təsirdir.

Xəbərdaredici təsir – potensial uyğunsuzluğu, yaxud digər arzu edilməz situasiyanın səbəblərinin aradan qaldırılması üçün əvvəlcədən qəbul edilmiş təsirdir.

Üçüncü tərəflə audit – müstəqil xarici təşkilatlarla aparılır. Bu təşkilatlar tələblərə uyğunluğa sertifikatlaşmanı, yaxud qeydə almanı həyata keçirirlər.

Keyfiyyət menecmenti sistemi – keyfiyyətə tətbiq etməklə təşkilatla rəhbərlik və idarəetmə üçün menecment sistemidir.

Keyfiyyət sahəsində siyasət – ali rəhbərliklə elan edilmiş təşkilatın keyfiyyətə nisbətən ümumi cəhdi və istiqamətidir.

Spesifikasiya – tələblər barədə, elanedici sənəddir.

Obyektiv şahidlik - nəyinsə olmasını, yaxud nədəsə sübutediciləri təsdiqləyən verilənlərdir.

Uyğunsuzluq – tələblərin ödənilməməsidir.

Əmin olma (yoxlama, tutuşdurma, inanma) – verilmiş tələblərin yerinə yetirilməsini, obyektiv şahidliklərin təsdiqi və təqdim edilməsini əhatə edir.

Validasiya – konkret nəzərdə tutulmuş icra, yaxud tətbiq üzrə tələblərin yerinə yetirilməsini, obyektiv şahidliklərin təsdiqi və təqdim edilməsini nəzərdə tutur.

İstismar şəraitində məhsulun sınaqları vasitəsilə layihələndirmə və işlənmə mərhələsində alınmış nəticələrin doğruluğuna əmin olmağa imkan verir.

Auditor – auditin aparılması üçün komponentliyə malik olan və auditı aparmağa təyin edilən şəxsdir.

İstehlakçı – məhsulu qəbul edən müəssisə (təşkilat), yaxud şəxsdir.

Təchiz edən – məhsulu təqdim edən müəssisə (təşkilat), yaxud şəxsdir.

3. İSO 9001:2008-in Ümumi icmalı.

Standartla keyfiyyətin idarə edilməsi sisteminin modeli təklif edilmişdir.

Keyfiyyətin idarə edilmə sisteminin fasiləsiz yaxşılaşdırılması.

Rəhbərliyin məsuliyyəti.

Resurslarla idarəetmə. Ölçmə, təhlil, yaxşılaşdırma.

Məhsulun yaradılması. Məhsul.

«Giriş» «Çıxış» Sifarişçi

Tələblər. Razi qalma

Fəaliyyət, əldəedici qiymət.

İnformasiya axınları.

1. Tətbiq sahəsi

1.1. Ümumi anlayışlar

Standart keyfiyyət menecmentinin sistemini təqdim edir, bu zaman müəssisə (təşkilat) aşağıdakıları edə bilər [1,4,18,49,54]:

- Sifarişçinin tələblərinə cavab verən və normativ sənədlərə uyğun gələn məhsul istehsal etmə qabiliyyətini nümayiş etdirmək;
- Sistemin effektiv istifadəsilə fasiləsiz yaxşılaşdırmanı və uyğun gəlmənin təmin edilməsini tətbiq edərək sifarişçinin razı qalması təmin edilir.

«Məhsul» termini yalnız nəzərdə tutulmuş məhsulun buraxılmasına, yaxud istehlakçıların tələb etdiyi məhsulun buraxılmasına tətbiq edilmir, lakin həm də istənilən nəzərdə tutulmuş məhsulun buraxılması prosesinin alınmış nəticəsinə tətbiq edilir. Bu sahəni genişləndirir və məsələn, alınan məhsulları, buraxma prosesinin aralıq mərhələsinə daxil məhsulları, outsorsinq prosesini məhsullarını əhatə edir. Məhsula tətbiq edilən «Qanunvericilik» tələbləri (məhsula tətbiq edilən) əlavə olaraq «tənzimləyici» tələblərə daxil edilmişdir (bu bütün sənədlərdə öz əksini tapmışdır).

2. Müstəsnaqlar – fəsil 7 ilə məhdudlaşdırılmışdır (yaşayış tsiklinin məhsulunun prosesləri). Məsələn – punkt 7.3. (layihələndirmə və işlənmə) çıxarıla bilər. Çıxarılanların istifadəsi zamanı fikir əsaslandırılmalıdır (P.4.2.2.a).

3. Keyfiyyət menecmenti sistemi işgüzar xarici mühitin, bu mühitdəki dəyişikliklərin, yaxud bu mühitlə əlaqəli risklərin təsiri altındadır.

Standartın 5 açar elementi (paraqrafları).

1. Keyfiyyət menecmenti sistemi.
2. Rəhbərliyin məsuliyyəti.
3. Resurslar menecmenti.
4. Məhsulun həyat tsikl prosesləri.
5. Ölçmələr, təhlil, yaxşılaşdırma.

Bölmə 4. Keyfiyyət menecmenti sistemi, ISO 9001-2008.

4.1.Ümumi tələblər

KMS-in tətbiqi üçün təşkilat aşağıdakıları etməlidir:

- işlənməni həyata keçirmək;
- sənədləşdirmək;
- tətbiq etmək;
- KMS-i işçi halında saxlamaq və daim onun effektivliyini hazırki standartın tələblərilə uyğunluqda yüksəltmək;
- KMS üçün lazım olan prosesləri təyin etmək;
- Bu proseslərin ardıcılığını və qarşılıqlı təsirini təyin etmək;
- Effektiv işin və nəzarətin təmin edilməsi üçün meyarları və üsulları təyin etmək;
- Resursların və informasiyanın olmasını təmin etmək;
- Proseslərə nəzarət etmək, ölçmək və təhlil etmək;
- Planlaşdırılan nəticələrin və proseslərin daimi yaxşılaşdırılmasının əldə edilməsi üçün tədbirləri realizə etmək.

Menecmentin fəaliyyət proseslərini daxil edərək.

Keyfiyyət menecmenti sistem üçün yuxarıda sadalanan lazımi prosesləri, resursların təqdim edilməsini, məhsulun buraxılmasını və ölçmələri, təhlili və yaxşılaşdırmaları idarəetmə fəaliyyəti proseslərinə daxil edir [16,17,20,21,22].

Autsorinq prosesi təşkilatın keyfiyyət menecmenti sistemi üçün zəruri bir prosesdir, lakin müəssisə (təşkilat) tərəfindən icra etmək üçün xarici tərəfə verilir. Autsorinq məhsula qoyulan tələbləri ödəmək məsuliyyətindən azad etmir, həm də o amillər sübut edir ki, onlar outsorinqlə dərəcəsinə və idarəetmə növünə təsir edə bilərlər.

Autsorinqin idarəetmə proseslərilə zəmanət müəssisəni (təşkilatı) nə istehlakçının bütün tələblərinə, nə də qanunverici və tənzimləyici tələblərinə uyğunluğuna görə məsuliyyətdən azad edir. Autsorinq prosesləri üçün lazım olan idarəetmənin tipi və dərəcəsi aşağıdakı amillərdən asılı ola bilər:

- a) autsorinq prosesinin müəssisənin (təşkilatın) tələblərə uyğun gələn məhsul çatdırmaq qabiliyyətinə potensial təsiri,
- b) proseslə idarəetmənin birlikdə həyata keçirildiyi dərəcə,
- c) lazım olanın əldə edilməsi imkanı, bölmə 7-4-ün tətbiqi vasitəsilə idarəetmə.

- sənaye məhsulu istehsal edən kompleksin keyfiyyəti idarəetmə sistemi proseslərinin tərkibində 5-7 növdən çox olmayan fəaliyyətini ayırmaq məqsəduyğundur, məsələn: məhsulun yaradılması, layihələndirilməsi, istahsalı və istismarı işlərinin aparılması prosesi, marketinqi, inşaat materiallarının istehsalının planlaşdırılması prosesi, təchizat prosesi və başqalarını ayırmağın məqsəduyğunluğu müəyyən olunmuşdur;

-Müəssisənin (təşkilatın) proses modelinin işlənməsini yekunlaşdırdıqdan sonra hər bir proses üzrə sənədləşmə yaradılır.

ISO 9001:2008.4-2. KMS sənədləşdirilməsinə tələblər.

ISO 9001:2008. 4-2-1. Ümumi müddəalar.

KMS sənədləşdirilməsi özündə əks etdirməlidir:

- təşkilatda baş verən prosesləri, onların ardıcılığını və qarşılıqlı təsirlərini;
- bu proseslərin effektiv həyata keçirilməsi üçün lazım olan informasiyanı;

- bu proseslərin effektivliyinin təmin edilməsi vasitələrini, idarəedici təsirləri və monitoring vasitələrini, məhsulun və sistemin çıxış parametrlərinin ölçülmələrini (təhlil vasitələrini, yoxlamaları, qiymətləri və sınaqları).

Nəzarətin sənədləşdirilmiş prosedurları tələb olunur ki, bunlar da sənədləşdirmənin effektiv idarəedilməsini təmin edir, proseslərə və keyfiyyət menecment sisteminə aid olur (p.4.2.3), istehsalat hesabat verməsinin idarə edilməsidir ki, bu da yoxlama və təhlil üçün əlçatan olmalıdır (p.4.2.4).

Aşağıdakıları təmin edən sənədləşdirilmiş prosedurların olması zəruridir:

- istehsalat proseslərlə əlaqəli istənilən problemin aradan qaldırılması (p.8.3.Uyğun gəlməyən məhsulun idarə edilməsi);
- bu proseslərin effektivliyinin qiymətləndirilməsi (p.8.2.2.Daxili auditlər);
- aşkar edilmiş problemlərin (p.8.5.2. Korrektəedici təsirlər) təkrar yaranma səbəblərinin aradan qaldırılması ilə proseslərin təkmilləşdirilməsi;
- mümkün olan problemlərin (p.8.5.3. Təsirləri xəbərdarlıq edənlər) yaranmasını xəbərdarlıq edənlərin, profilaktik tədbirlərin köməyi ilə proseslərin təkmilləşdirilməsi.

ISO 9001:2008.4.2.2. Keyfiyyət üzrə rəhbərlik.

Müəssisə (təşkilat) rəhbərliyi işçi halda yaratmalı və saxlamalıdır ki, onda da aşağıdakılar mövcud olmalıdır:

- Keyfiyyət menecmenti sisteminin tətbiq sahəsi, ətraflı şərh və istənilən istisnaların əsaslandırılması;
- Sənədləşdirilmiş prosedurlar, yaxud onlara istisnalar;
- KMS prosesləri arasında qarşılıqlı təsirlərin şərh.

Keyfiyyət üzrə rəhbərlik müəssisənin (təşkilatın) keyfiyyət menecmentinin sistemini təsvir edən sənədi özü ilə təqdim edir və o şəkildə tərtib edilir ki, Sizin tələblərinizə cavab versin. O, müəssisənin (təşkilatın) proseslərinin təsvirini özündə əks etdirməli, p.4.2.1-də göstərilmiş, yaxud məlumatlarla tanış ola biləcəyimiz sənədləri özündə birləşdirməlidir. Keyfiyyət üzrə Rəhbərliyin

işlənməsi zamanı ISO/TO 10013:2001-i (Keyfiyyət üzrə işlənmə üzrə rəhbərlikədiçi göstərişlər) istifadə edilə bilər.

ISO 9001:2008- də təyin edilmiş tələblərdən müstəsnaıarı yalnız standartın 7-ci bölməsi üçün yol verilir [16,17,20,21,22].

ISO 9001:2008. Bölmə 7. Məhsulun həyat tsikli prosesləri:

- 7.1. Məhsulun həyat tsikli proseslərinin planlaşdırılması.
- 7.2.İstehlakçı ilə əlaqəli proseslər.
- 7.3.Layihələşdirmə və işlənmə.
- 7.4.Alınanlar.
- 7.5.İstehsalat və xidmət.
- 7.6.Nəzarət və ölçü cihazlarının idarə edilməsi.

Bölmə 7 “Məhsulun həyat tsiklinin prosesləri”-in tərkibindən inşaat materialları istehsal edən müəssisədə (təşkilatda) aşağıdakıları çıxarmaq olar:

- 7.3. “Layihələndirmə və təkmilləşdirmə” - əgər təşkilat buraxılan məhsulun layihələndirilməsini yaxud təkmilləşdirilməsini yerinə yetirmirsə.
- 7.5.2. “İstehsalat proseslərinin və xidmət qulluğunun validasiyası” – haradakı müəssisə (təşkilat) istehsalat proseslərinin xidmət qulluğunu təsdiq etməməlidir (attestasiya etmək), bunların da nəticələri növbəti monitorinqlə yaxud ölçmələrlə yoxlanıla bilməz.
- 7.5.4. “Sifarişçinin mülkiyyəti” - əgər müəssisə (təşkilat) sifarişçinin mülkiyyətini öz məhsulunda yaxud məhsulun buraxılması proseslərində istifadə etmirsə.
- 7.6. “Monitorinq və ölçmələr üçün tərtibatla idarəetmə” - əgər müəssisədə (təşkilatda) onlar istifadə edilmirlərsə.

Tələblərin çıxarılması (ləğvi) əsaslandırılmalıdır.Əsaslandırma kimi ola bilər:

- standartın bölməsi 7-də göstərilmiş müəssisədə (təşkilatda) istehsalın xüsusiyyətlərilə əlaqəli olan fəaliyyət aparılmır.

- standartın bölməsi 7-də göstərilmiş fəaliyyətə görə müəssisə (təşkilat) məsuliyyət daşımır.

Standartdan aşkar istisnalarla bir sırada xüsusi istisnaları qeyd etmək məqsədyönlüdür.

ISO 9001:2008.4.2.3.Sənədlərlə idarəetmə (1 sənədləşdirilmiş prosedur)

İdarəetmənin lazımi vasitələrinin təyini üçün sənədləşdirilmiş prosedur işlənməlidir ki, bu da aşağıdakıları nəzərdə tutur:

- sənədlərin onların buraxılmasına qədər yararlı olmasının yoxlanmasını;
- sənədləşdirmənin təhlili,dəqiqləşdirilməsi və yenidən təsdiq edilməsi;
- dəyişmələrin və sənədlərin yenidən baxılması statusunun göstərilməsi;
- uyğun fikirlərin onların tətbiqi bəndlərində olması;
- sənədin köhnə surətlərinin çıxarılması (ləğvi)
- xarici mənşəli sənədlərin nəzarətinin təmin edilməsi və onların yola salınmaları.
- İdentifikasiyanın dəqiqliyinin və yüngüllüyünün təmin edilməsi.

Sənədləşdirmə ilə idarəetmə - əməkdaşlara dəqiq informasiya o zaman təqdim edilir ki, onlara müəyyən işin görülməsi,yaxud onun icrası ilə bağlı rəhbərliyin həyata keçirilməsi lazımdır.

Sənədin əlamətləri:

- məqsədyönlülük;
- korrekləşdirmənin imkanı:
- sənədin icra edilməməsi işin yerinə yetirilməsinə təsir edə bilər, məsələn, istehlakçıların razı qalmamasına, yaxud onun çıxış nəticələrinə və ya məhsula.

O sənədlər idarə edilən sayılırlar ki, onların hazırlanması, identifikasiyası, baxılması, razılaşdırılması, bölüşdürülməsi, əlçatması, saxlanması və yenidən baxılması, əvvəlcədən müəyyən edilmiş qaydalar əsasında sistemli şəkildə həyata keçirilir [51,52,53].

İdarədə ehtiyaclıdırlar:

- layihələndirmənin nəticələri (cizgilər, işçi sənədlər və başqaları);
- nəzarət sənədləri (istehlakçılarla razılaşdırılmışları və təchiz edənlərlə uzaqlaşmaları daxil edərək);
- keyfiyyət menecmenti sisteminin sənədləri (keyfiyyət üzrə rəhbərlik, müəssisənin (təşkilatın) standartları, verilənlərin təqdim etmə formaları);
- müəssisənin (təşkilatın) yaxud rəhbərliyin müəyyənədicisi sənədləri;
- layihələndirmə üçün ilkin verilənlər və başqaları.

Kənar sənədlərlə idarətmə:

- zəmanət vermək lazımdır ki, Sizin müəssisənin (təşkilatın) əməkdaşları işdə sənədlərin uyğun məlumatları ilə istifadə edirlər;
- müəssisədən (təşkilatdan) xaricdə yaradılmış, lakin iş üçün lazım olan sənədlər üçün qaydalar mövcud olmalıdırlar ki, bunlar da sənədlərin vaxtında alınmanı və qəbula, onların identifikasiyasına və əməkdaşlar içərisində istifadə üçün bölüşdürülməsinə zəmanət verirlər;
- xarici sənədlərə qanunların tələbləri, layihələndirməyə standartlar, istehlakçıların daimi tələbləri, müqavilələr və texniki şərtlər, işçi sənədlər və s. aiddirlər.
- İSO 9001:2008.4.2.4. Yazılarla idarətmə (2. sənədləşdirilmiş prosedur).

İşçi vəziyyətdə müəyyən edilmiş yazılar keyfiyyət menecmenti sisteminin tərəflərə və nəticəverici tərzdə işləməsinin uyğun gəlməsinin şahidliklərinin təqdim edilməsi üçün idarətmənin altında olmalıdırlar. Müəssisə (təşkilat) identifikasiya, saxlama, müdafiə etmə, bərpa etmə və yazıların əldə edilməsi üçün lazım olan idarətmə vasitələrinin təyini üçün sənədləşdirilmiş proseduru müəyyən etməlidir.

Yazılar dəqiq, yüngül identifikasiya olunan və bərpa olunan qalmalıdırlar.

Standartın bu bəndi hesabatlara (yazılara) aiddir ki, onlar da istənilən tərəfi, məsələn, sifarişçini, nəzarətədicisi üzvlərin nümayəndələrini və öz rəhbərliyini əmin edərsən ki, yerinə yetirilən iş onların tələblərinə və gözləmələrinə uyğundur.

Müəssisədə (təşkilatda) yazılar təyin edilməli və saxlanmalıdırlar; bunlar məhsulun sifarişçinin tələblərinə uyğun gəlməsinin isbatlarının təqdim edilməsi üçün lazımdırlar.(normativ sənədlərə və KMS-nin nəticə verməsinə).

Yazılar rahat oxunan, asan dərk olunan və istifadə üçün əlçatan olmalıdırlar. Müəssisədə (təşkilatda) sənədləşdirilmiş prosedur “Sənədləşdirmə ilə və yazılarla idarəetmə” işlənməlidir:

- iyerarxiyanın və KMS sənədlərinin siyahısının təyin edilməsi;
- daxili sənədlərin işlənməsi qaydası;
- daxili sənədlərin razılaşdırılması və təsdiqi;
- daxili və xarici sənədlərin işə girişi;
- dəyişikliklərin aparılması və daxili və xarici sənədlərin müraciətindən çıxarılması;
- KMS prosesləri verilənlərinin yazılarının qaydaları və aparılma qaydası.

KMS sənədlərilə idarəetmə aşağıdakı məsələlərin həllini nəzərdə tutur [51,52,53]:

- identifikasiyanı, arxiv saxlanmasını;
- hesaba almanı və qeyd edilməni, istifadəçilərə verməni;
- dəyişmələrin aparılmasını və daxili və xarici sənədlərin müraciətindən çıxarmanı;
- alınma qaydası istifadəçilərin təchiz edilməsi.

Bölmə 5. «İnşaat materialları istehsalı kompleksi rəhbərliyinin məsuliyyəti».

ISO 9001:2008.5.1.Rəhbərin məsuliyyəti.

Ali rəhbərlik aşağıdakı vasitələrlə keyfiyyət menecmenti sisteminin inkişafı və yaxşılaşdırılması üzrə qəbul edilmiş öhdəlikləri nümayiş etdirilməlidir:

- müəssisədə (təşkilatda) istehlakçının tələblərinin ödənilməsinin mühüm olmasının, həm də qanunvericiliyin və normativ tələblərin başa düşülməsinin, yayılmaları;
- keyfiyyət sahəsində siyasətin və məqsədlərin işlənmələri;
- rəhbərlik tərəfindən təhlilin aparılması;

- lazım olan resusrlarla təminətmə;
- KMS-nin yaradılması və tətbiqi barədə strateji qərarın qəbulu;
- istehlakçının tələblərinin, həm də qanunverici və məcburi tələblərin yerinə yetirilməsinin mümkünlüyünü təşkilatın personalının diqqətinədək çatdırılması.

Verilmiş bu bənd təşkilatın ali rəhbərliyindən keyfiyyətə öz bələdliyinin daimi isbatının, müəssisənin (təşkilatın) ali qiymətini tələb edir, həm də lider olmaq qabiliyyətini, özü də bütün menecment və personalın. Bu tələblərin yerinə yetirilməsinin təsdiqi rəhbərin yanında keyfiyyət məsələləri üzrə iclasların və müşavirlərin protokollarıdır [53,55,56,58].

ISO 9001:20085.2.İstehlakçıya bələdlik.

Ali rəhbərlik o barədə inamı təmin etməlidir ki, istehlakçıların tələbləri təyin edilmiş olsunlar və onların razı qalmasının yüksəldilməsi üçün yerinə yetirilsinlər.

Rəhbər müəssisə ilə (təşkilatla) istehlakçıların tələblərinin düzgün başa düşülməsinə və yerinə yetirilməsinə, müəssisədə (təşkilatda) kimin bu işlə real tərzdə məşğul olmasından asılı olmayaraq cavab verir.

ISO 9001:20085.3.Keyfiyyət sahəsində siyasət.

Ali rəhbərlik təmin etməlidir ki,siyasət:

- inşaat malları istehsal edən müəssisənin (təşkilatın) məqsədlərinə uyğun gəlmiş olsun;
- tələblərə uyğun gəlmək və daim sistemi nəticəvermə qabiliyyətini yüksəltmək öhdəliklərini daxil etmiş olsun;
- keyfiyyət sahəsinin məqsədlərinin müəyyən edilməsi və təhlili üçün əsası yaratmış olsun;
- inşaat malları istehsal edən müəssisənin (təşkilatın) əməkdaşlarının diqqətinədək çatdırılmış olsun və onlar başa düşsünlər;
- daimi yararlı olmağa müntəzəm surətdə təhlil edilmiş olsun.

Hərəkətin istiqamətinin müəyyən edilməsi və nəzərdə tutulanların təyini:

- siyasət nəzərdə tutulanlar və təşkilatın baxışlarının sistemi barədə elan edir;

- siyasət keyfiyyət sahəsində məqsədlərin qoyuluşu və yenidən baxılması üçün əsas təmin etməlidir;
- siyasət təşkilatın bütün əməkdaşlarına çatdırılmalıdır və onlara anlaşılan oxunmalıdır;
- siyasət rəhbərlik tərəfindən müntəzəm surətdə daimi yararlılığa təhlil edilməlidir.

İSO 9001:2008.5.4.Planlaşdırma.

İSO 9001:2008.5.4.1.Keyfiyyət sahəsində məqsədlər.

Ali rəhbərlik təmin etməlidir ki, keyfiyyət sahəsindəki məqsədlər müəyyən edilmiş olsunlar:

- onları daxil edir ki, onlar məhsula olan tələblərin yerinə yetirilməsi üçün lazımdırlar;
- bütün bölmələrə və təşkilatın uyğun səviyyələrinə aid olsunlar;
- keyfiyyət sahəsində ölçülə bilən və siyasətə uyğun gəlmiş olsunlar.

1.3. Keyfiyyət menecment sistemlərinin sertifikatlaşdırılmasının nəzəri əsasları və normativ-hüquqi aspektləri

Keyfiyyət sahəsində məqsədlərin müəyyən edilməsi elə idarəetmə sisteminin tətbiqinə kömək edir ki, o da zaman keçdikcə bütün müəssisənin (təşkilatın) işinin fasiləsiz yüksəlməsinə kömək edəcəkdir.

Keyfiyyət üzrə məqsədlər müəssisə (təşkilat) səviyyəsində keyfiyyət sahəsində siyasətin əsas müddəalarını konkretləşdirirlər.

Müəyyən edilmiş məqsədlər realistik olmalıdırlar və əldə edilmiş və nəticələrin ölçülməsinə yol verməlidirlər [53,55,56,58]:

- məhsulun, yaxud xidmətlərin qoyulmuş texniki və maliyyə tələblərinə, həm də təhlükəsizlik və əhatə olunmuş mühitin mühafizəsi sahəsindəki tələblərə uyğun gəlməsi;
- müəssisənin (təşkilatın) daxilində biznes proseslərinin sənədləşdirilməsi;
- konkret sənədləşmənin təkmilləşdirilməsi;

- istehsalın hazırlanma səviyyəsinin yüksəldilməsi;
- uyğunsuzluqların aşkar edilməsində və aradan qaldırılmasında köməyin göstərilməsi;
- yeni sifarişlərin alınması.

Keyfiyyət üzrə məqsədlər (qiymətləndirmə meyarları) yalnız keyfiyyət menecmentinin bütün sistemi üçün deyil, lakin həm də keyfiyyətə yaxud layihələrə təsir edən müəssisənin (təşkilatın) bütün prosesləri üçün müəyyən edirlər.

Keyfiyyət sahəsində məqsədlərin misalı:

- müəssisə (təşkilat) özünə ilin ərzində KMS-ni işləmək, tətbiq etmək və sertifikatlaşdırmaq öhdəliyini qəbul edir;
- uyğun gəlməyən məhsulun buraxılmasından itgiləri 10%-ə qədər aşağı salmaq;
- KMS sahəsində mütəxəssislərin ixtisasını yüksəltmək.

ISO 9001:2008.5.4.2.Keyfiyyətin idarə edilməsi sisteminin çərçivələrində planlaşdırma.

Ali rəhbərlik o barədə inamı təmin etməlidir ki:

- b.4.1-in tələblərinin yerinə yetirilməsi üçün, həm də keyfiyyət sahəsində məqsədlərin əldə edilməsi üçün KMS-in planlaşdırılması həyata keçirilmiş olsun;
- dəyişikliklər dövründə keyfiyyətin menecmenti sisteminin bütövlüyü saxlanmış olsun;

Keyfiyyətin idarə edilməsi sisteminin çərçivəsində planlaşdırma daxil edir:

- KMS-in yaradılmasının və inkişafının planlaşdırılmasını;
- KMS-i lazım olan resusrlarla təmin edilməsi.

Keyfiyyət menecmenti sisteminin planlaşdırılmasına və tətbiqinə bütün müəssisələr toxunur və müəssisənin (təşkilatın) rəhbərinin şəxsi və daimi nəzarəti altında həyata keçirilməlidir. Bu mərhələdə təşkilatın rəhbərliyi tərəfindən KMS-in tətbiqi layihəsi üzrə işlərin plan-qrafiki tərtib edirlər və təsdiqlənirlər.

Dəyişikliklərlə idarəetmə:

- Planlaşdırmadan və onların nəzarət edilmənin aparılmasının və təminindən həyata keçirilir;

- Dəyişdirilənlər yeni layihələrin tətbiqinə aid ola bilərlər, əsas personalın tərkibindəki dəyişdirilmələrin, inşaat təşkilatının yerinin yenidən dəyişdirilməsi, yeni texnologiyaların tətbiqləri və s.

KMS-də dəyişikliklər KMS-nin ümumi effektivliyinin saxlanılmasının nəzarətilə planlaşdırılmalıdır və müşayiət edilməlidir [6,8,15,18].

İSO 9001:2008.5.5.Məsuliyyət,səlahiyyət və qarşılıqlı əlaqələr.

İSO 9001:2008.5.1

Məsuliyyət və səlahiyyət.

Ali rəhbərlik təmin etməlidir ki,məsuliyyət və səlahiyyət müəyyən edilmiş olsunlar (məsələn,bölmələr,vəzifə təlimatları,matrixlər,yaxud məsuliyyətin bölüşdürülməsi haqqında əmrlərdən) və təşkilatın diqqətinə çatdırılsınlar.

İSO 9001:2008.5.5.2.Rəhbərliyin nümayəndəsi.

Müəssisənin (təşkilatın) rəhbərliyinin tərkibindən əla rəhbər təyin edilir aşağıdakılar üçün:

- işlənmənin tətbiqinin və KMS proseslərinin işçi vəziyyətində təmin edilmələri;
- KMS-in işləməsi və yaxşılaşdırmanın zəruriliyi barədə ali rəhbərə məruzələr;
- Bütün müəssisə (təşkilat) üzrə istehlakçıların tələblərinin başa düşməsinin yayılmasına təsirlər;
- rəhbərlik və KMS sisteminin proseslərinin işçi vəziyyətində işlənmənin, tətbiqin təmin edilmələri;
- KMS-in işlənməsi barədə hesabatların və təkliflərin yaxşılaşdırılması üzrə hazırlıqlar;
- KMS məsələlərində xarici əlaqələrin saxlanması rolu, məsuliyyəti və səlahiyyəti.

Rəhbərliyin nümayəndəsinin vəzifə təlimatında təyin edilir.

ISO 9001:2008.5.5.3.Daxili qarşılıqlı təsirlər.

- ali rəhbərlik təmin etməlidir ki, inşaat təşkilatında keyfiyyət menecmenti sisteminin nəticəvermə məsələləri üzrə informasiyalar mübadiləsinin uyğun prosesləri işlənmiş olsunlar;
- informasiya axınlarının və informasiyanın təqdim olunma formalarının onların sənədləşdirilmiş prosedurlarını və proseslərini və bölmələr haqqında əlaqələrin təyini və müəyyən edilməsi.

ISO 9001:2008.5.6.Rəhbərlik tərəfindən təhlil.

ISO 9001:2008.5.6.1.Ümumi mülahizələr.

Ali rəhbərlik keyfiyyət menecmenti sistemini, zamanın planlaşdırılmış intervallarından onun daimi yararlılığının, adekvatlığının, nəticəverməsinin, həm də qiymətinin yaxşılaşdırılması imkanının və sistemin dəyişmələrinin zəruriliyinin, keyfiyyət sahəsində siyasətin və məqsədlərini təhlil etməlidir.

Rəhbər tərəfindən KMS-in təhlili müntəzəm surətdə inzibati iclasların yaxud rəhbərliyə məruzələrin aparılması yolu ilə, təşkilatın müxtəlif səviyyələrində KMS təhlilinin nəticələri barədə həyata keçirilir.

ISO 9001:2008.5.6.2.Təhlil üçün giriş verilənlərinə aşağıdakı informasiyanı daxil etməlidir [6,8,15,18].:

- auditlərin nəticələri;
- istehlakçılarla əks əlaqə;
- istehsal proseslərinin baş verməsi və nəticələrinin müəyyən edilmiş tələblərə uyğun gəlməsi;
- xəbərdaredici və korrekləşdirici təsirlərin statusu;
- rəhbərlik tərəfindən əvvəlki təhlillərin aparılmasından sonra qəbul edilmiş təsirlər;
- dəyişmələr, hansılar ki, KMS-nə təsir edə bilərlər;
- yaxşılaşdırma üzrə təkliflər;
- yaxşılaşdırma üzrə təhlil və təkliflər üçün verilənlərin yığılması və ötürülməsi;

- verilənlərin işlənməsi və KMS-in işlənməsi və yaxşılaşdırma üzrə təkliflər barədə hesabatların hazırlanması.

ISO 9001:2008.5.6.3.Təhlilin çıxış verilənləri (nəticələr):

- KMS-nin nəticəverməsinin yüksəldilməsi onun proseslərinin;
- istehlakçının tələblərinə əsasən buraxılan məhsulun keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması;
- resurslara tələbat;
- yaxşılaşdırma üzrə təhlil və təkliflər üçün verilənlərin yığılması və ötürülməsi;
- yaxşılaşdırma üzrə KMS-in işlənməsi və təkliflər barədə verilənlərin işlənməsi və hesabatların hazırlanması.

Bölmə 6. Resurslarla idarəetmə

ISO 9001:2008.6.1.Resurslarla təminat.

Müəssisə (təşkilat) aşağıdakılar üçün lazım olan resursları təyin və təmin etməlidir:

- KMS nəticəverməsinin tətbiqləri və yüksəldilmələri;
- istehlakçıların onların tələblərinin yerinə yetirilməsi hesabına razı qalmalarının əldə edilmələri.

Müəssisənin (təşkilatın) Siyasətinin və Məqsədlərinin yerinə yetirilməsi üçün resurslar ayırmaq lazımdır.

Resurslara aiddirlər: personal, infrastruktur (binalar, istehsalat yerləri və avadanlıq), istehsalat mühiti və s.

Müəssisə (təşkilat) istehsal qrafiklərinin tərtib edilməsi yolu ilə resursların tələbatını planlaşdırmalıdır:

- adamların;
- konstruksiyaların, hazır məlumatların, materialların çatdırılmasının;
- maşınlarının, mexanizmlərin və avadanlığın;
- istehsalat-texnoloji komplektləşdirilmənin;
- material, avadanlığ, o cümlədən ölçmə və nəzarət üçün istifadə edilənlər;

- enerji daşıyıcıları, su və s.;
- resurs çatdırıcıların seçilməsi.

Resurslarla təminat müqavilələrin resurslarla təminata tərtib edilməsilə, razılaşması ilə və təsdiqlə (verifikasiya və validasiya) təsdiqlənir.

İSO 9001:2008.6.2. Adam resursları.

İSO 9001:2008.6.2.1. Ümumi müddəalar.

İşi yerinə yetirən, məhsulun tələblərə uyğun gəlməsinə təsir edən personal, uyğun savadın, hazırlığın, vərdişlərin və təcrübənin əsasında komponent olmalıdır.

Müəssisə (təşkilat) üçün ən çox vacib olanı – bu ixtisası artırılmış təcrübəli işçilərdir.

Müəssisənin (təşkilatın) uğurlu olması üçün müəssisələrin bütün personalının tədrisini və yenidən hazırlanmasını planlaşdırmaq və aparmaq lazımdır.

Verilmiş bu tələbatın yerinə yetirilməsinin təsdiqi müəssisə (təşkilat) tərəfindən əməkdaşlarının vəzifə təlimatlarının işlənməsidir.

İSO 9001:2008.6.2.2. Kadrların kompetentliyi, agah edilməsi və hazırlanması. müəssisə (təşkilat) borcludur [40,41,44]:

- işi yerinə yetirən personalın lazım olan kompetentliyini təyin etmək, hansı ki, məhsulun keyfiyyətinə uyğun gəlməsinə təsir edir;
- bu tələblərin ödənilməsi məqsədilə kadrların hazırlığını təmin etmək;
- hazırlanmanın nəticəverməsinə qiymətləndirmək;
- personalı onun fəaliyyətinin aktuallığı və mühümlüyü barədə, həm də onun xidməti haqqında agah etmək;
- savad, kadrların hazırlanması, onların vərdişləri və təcrübəsi barədə uyğun yazıları işçi vəziyyətdə saxlamaq;
- kadrların seçilməsini və yeniləşdirməsini həyata keçirmək;
- kadrların tədrisini və yenidən hazırlanmasını aparmaq.

Standartın verilmiş bu bəndi müəssisəni (təşkilatı) kadr siyasətinin seçilməsi, hazırlanması və personalın attestasiyası üzrə formalaşdırılması və realizə

edilməsinin müntəzəm surətdə aparılma üçün səfərbər edir. Müəssisə (təşkilat) personalın inkişafı üzrə yazılar və hesabatlar aparmalıdır (hazırlamanın və öyrətmənin planları, onların yerinə yetirilməsi barədə hesabatları, attestasiyaların materiallarını və s.).

ISO 9001:2008.6.3.İnfrastruktur.

Müəssisə (təşkilat) məhsula olan tələblərə uyğunluğun əldə edilməsi üçün lazım olan infrastrukturu təyin etməlidir, yaratmalıdır və işçi vəziyyətdə saxlamalıdır:

- binaları istehsalat yerlərini və onlarla əlaqəli obyektləri;
- məhsulun buraxılması prosesləri üçün lazım olan avadanlığı (avadanlığı, aləti, budaqlanmanı və s.);

- təminat xidmətlərini (məsələn nəqliyyatı yaxud rabitəni)

Bu tələblərin yerinə yetirilməsi müəssisənin (təşkilatın) lazım olan infrastrukturunu yaratmağı və onu işçi vəziyyətində saxlamağı nəzərdə tutur:

- binaların və tikintilərin, işçi fəzanın;
- kommunikasiya və mühəndis şəbəkələrinin;
- texnoloji avadanlığın və əmək vasitələrinin.

ISO 9001:2008.6.4.İstehsalat mühiti.

Müəssisə (təşkilat) istehsalat tələblərinin məhsula uyğunluğunun əldə edilməsi üçün lazım olan istehsalat mühitini təyin etməlidir.

“İşçi mühiti” termini fiziki amilləri, əhatə mühiti amillərini və başqalarını daxil edərək işin yerinə yetirilmə şərtlərinə toxunur.

İstehsalat mühitinə (adamın işi üçün şərtlərə) aid olan amillər aşağıdakılardır:

- təhlükəsizliyin təmin edilməsi qaydaları;
- müdafiə vasitələri (eşitmə, görmə və s.);
- ergonomik amillər;
- işçi yerlərin vəziyyəti;

Keyfiyyətli məhsulu çirkli binada nasaz avadanlıqda hazırlamaq mümkün deyildir.

Bunun üçün binaların, avadanlığın, budaqlanmanın, nəqliyyat vasitələrinin təmirləri planlaşdırılmalıdır, yeni avadanlıq alınmalıdır, uyğun istehsalat mühiti saxlanmalıdır.

Bölmə 7. «Məhsulun həyat tsikli prosesləri»

ISO 9001:2008.7.0 Məhsulun həyat tsiklinin prosesləri.

Marketinq. Layihələndirmə. Almalar. İstehsalat. İdentifikasiya. Müştərinin mülkiyyəti. Ambarlaşdırma, qablaşdırma, saxlanma, çatdırma. Nəzarət və ölçü cihazları ilə idarəetmə [40,41,44].

Müstəsna olaraq yalnız verilmiş bu bölmədə yerləşdirilmişdir.

ISO 9001:2008.7.1. Məhsulun həyat tsikli proseslərinin planlaşdırılması.

Məhsul istehsalı ilə məşğul olan müəssisə (təşkilat) məhsulun həyat tsikli üçün lazım olan prosesləri planlaşdırılmalıdır və işləməlidir (məsələn, istehsal texnologiyasını).

Planlaşdırma və keyfiyyət menecmenti sisteminin digər proseslərinə tələblərlə razılaşdırılmalıdır.

Məhsulun həyat tsikli proseslərinin planlaşdırılması aşağıdakıları müəyyən etməlidir:

- keyfiyyətin və məhsula tələbatın sahəsində məqsədləri;
- proseslər və sənədlər, həm də məhsulun xüsusiyyətini nəzərə almaqla resursları təmin etmək;
- yoxlamaları və validasiyanı, monitorinqi və ölçmələri, nəzarəti və sınaqları məhsul üçün, həm də məhsulun qəbulunun meyarları;
- yazılar (aktlar, protokollar, ekspertizanın bağlanması və s.) onu saxlamaq üçün ki, proseslər və son məhsulun tələblərə cavab versin.

Planlaşdırma zamanı müəssisə (təşkilat) aşağıdakıları təyin etməlidir:

- istehsalın mərhələləri (planların tərkibində işlərin iş qrafiklərinin təşkilləri);

- təhlil və yoxlama (verifikasiya) üzrə istehsalın hər bir mərhələsində fəaliyyət;
- istehsal üzrə fəaliyyət üçün məsuliyyət və səlahiyyət.

İSO 9001:2008.7.2.Məhsulun istehlakçısı ilə əlaqəli proseslər.

İSO 9001:2008.7.2.1.Məhsula tələblərinin təyin edilməsi.Müəssisə (təşkilat) aşağıdakıları daxil edərək istehlakçıların tələblərini təyin etməlidir:

- istehlakçı tərəfindən müəyyən edilmiş tələblər;
- istehlakçı ilə təyin edilməyən tələblər məhsulun nəzərdə tutulan yaxud spesifik istifadəsi üçün;
- qanunvericilik və normativ tələblər;
- müəssisə ilə (təşkilatla) təyin edilmiş istənilən əlavə tələblər.

Çatdırmadan sonra fəaliyyət daxil edir,məsələn,zəmanət şərtlərinə əsasən təsirlər,müqavilə öhdəlikləri,tekniki xidmət və əlavə qulluqlar kimilər,müraciətdən istifadə yaxud çıxarılanlar kimiləri.

İSO 9001:2008.7.2.2. İstehsal obyektinə aid olan tələblərin təhlili.

Təhlil öhdəliklərin qəbulunadək aparılmalıdır (müsabiqədə iştirakadək, müqavilələrin yaxud sifarişlərin imzalanmasınadək) ki, aşağıdakılara əmin olasan:

- məhsula tələblər təyin edilmiş olsunlar;
- əvvəlcə formalaşmışlardan fərqlənən müqavilənin yaxud sifarişin tələbləri razılandırılmış olsunlar;
- müəssisə (təşkilat) müəyyən tələblərə cavab vermək qabiliyyətinə malikdir;
- istehlakçılar sənədləşdirilmiş müraciətlər irəli sürmələri,müəssisə (təşkilat) onları qəbul edilənədək təsdiq etməlidir;
- təhlilin və təsirin nəticələri sənədləşdirilməlidir;
- o barədə əmin olmaq lazımdır ki, personal dəyişikliklər barədə məlumatlandırılmışdır.

Müqavilənin təhlili (görülən işin müqaviləsinin) aşağıdakıları nəzərdə tutur:

- dəqiq (aydın) texniki tapşırıq;

- təklifin və müqavilənin (kontaktın) yerinə yetirilmə qabiliyyətinə yoxlamanın aparılması;

- Müqavilənin detallarının sifarişçilə razılaşdırılması.

ISO 9001:2008.7.2.3. İstehlakçı ilə əlaqə

Müəssisə (təşkilat) aşağıdakılara nisbətən istehlakçılarla əlaqənin saxlanması üzrə tədbirləri təyin etməlidir və tətbiq etməlidir [57, 59, 60, 61]:

- məhsulun haqqında informasiya;
- layihələndirmənin və işlənmənin hər bir mərhələsinə uyğun gələn təhlilin, yoxlanmanın validasiyanın aparılması;
- məsuliyyət və səlahiyyət;
- məsuliyyətin effektiv əlaqəsinin və dəqiq (aydın) bölüşdürülməsinin təmini üçün müxtəlif qrupların qarşılıqlı təsiri ilə idarə etmək lazımdır;
- planlaşdırılan çıxış layihələndirmənin və işlənmənin inkişafının gedişatı üzrə aktuallaşdırılmalıdır.

Layihələndirmənin və işlənmənin təhlili, yoxlanması və validasiyası müəyyən məqsədlər daşıyırlar. Onlar məhsul və müəssisə (təşkilat) üçün yerli olan ayrı-ayrı kimi, həm də istənilən birliklərdə aparıla bilirlər və qeydə alına bilirlər.

Məhsulun, xidmətin layihələndirilməsi məhsulun yaradılmasının növbəti mərhələsidir.

Keyfiyyətin menecmenti sistemi tələb edir ki, məhsulun layihələndirilməsi o planla yerinə yetirilsin ki, onda aşağıdakılar müəyyən edilirlər:

- işin, (layihənin) yerinə yetirilməsinin mərhələləri;
- təhlili, yoxlanması və layihənin təsdiqini kim və nə vaxt aparacaqdır.

Bu işin nəticəsi – sənədləşdirmə, hansında ki, istehlakçıların və digər maraqlanan tərəflərin tələbləri nəzərə alınmışdır.

Əgər sənaye məhsulu istehsal edən müəssisə (təşkilat) istehsal üçün layihə sənədləşdirilməsinin işlənməsini həyata keçirmirsə, onda standartın verilmiş bölməsinin tələbləri çıxarıla (ləğv edilə) bilirlər.

Lakin istehsalın layihələndirilməsi zamanı (işlərin icraçısının təşkilati-texnoloji sənədləşdirilməsinin işlənməsinə, texnoloji xəritələrin və digər sənədləşdirmənin müəssisənin məxsusi qüvvələrilə işlənməsinə) bu bəndin tələbləri istifadə edilə bilər.

ISO 9001:2008.7.3.2. Layihələndirmə və işlənmə üçün giriş verilənləri:

Müəssisə (təşkilat) aşağıdakı giriş verilənlərini təyin etməlidir və yazmalıdır:

- funksional və istismar tələblərini;
- qanunvericilik və məcburi tələblərini;
- əvvəlki analoji layihələrdən götürülmüş informasiyanı;
- layihələndirmə və işlənmə üçün mühüm olan digər tələblər.

Giriş verilənləri adekvatlığı təhlil edilməlidir, tələblər tam, qeyri ikimənalı və qeyri ziddiyyətli olmalıdır.

Giriş verilənləri layihə və inşaat malları istehsal edən müəssisələrə (təşkilatlara) sifarişçinin tələblərini, məhsulun işlənməsi və hazırlanması zamanı normativ sənədləri nəzərə almağa imkan verirlər (tətbiq edilən konstruksiyalar və materiallar üzrə qərarlar, mexanikləşdirmə vasitələr üzrə qərarlar (həllər), enerji resursları ilə, su və s. istehsalat bazasının istifadə etmə imkanının olması; istehsalın müqavilə ilə nəzərdə tutulan şəraitləri.

ISO 9001:2008.7.3.3. Layihələndirmə və işlənmə üçün çıxış verilənləri.

Yoxlamayı aparmağa imkan verən formada təqdim edirlər. Çıxış verilənləri buraxılmayadək təsdiq olunmalıdır.

Çıxış verilənləri borcludurlar:

- giriş tələblərinə cavab vermək;
- almalar, istehsal və xidmət üzrə uyğun informasiya ilə təmin etmək;
- məhsulun qəbulu meyarlarına malik olmaq, onun təhlükəsiz və düzgün istifadəsinin.

ISO 9001:2008.7.3.4. Layihənin və işlənmənin təhlili.

Uyğun gələn mərhələlərdə layihənin planlaşdırılmış tədbirlərlə uyğunluqda sistemli təhlili aparılmalıdır, bu məqsədlə:

- layihələndirmənin və işlənmənin nəticələrinin tələblərə cavab verməsi qabiliyyətinin qiymətləndirilməsi;

- problemlərin aşkar edilməsi və lazım olan təsirlərin yerinə yetirilməsi.

Təhlilin iştirakçılarının sayına bütün cəlb olunmuş bölmələrin nümayəndələri daxil olmalıdırlar.

Təhlilin və bütün qəbul edilmiş təsirlər yazılmalıdır.

ISO 9001:2008.7.3.5. Layihənin yoxlanması və işlənməsi.

Yoxlanma planlaşdırılmış tədbirlərlə uyğunluqda həyata keçirilməlidir ki, əmin olasan ki, çıxış verilənləri girişlərə cavab verirlər.

Yoxlama nəticələrinin yazıları işçi vəziyyətdə saxlanmalıdırlar.

Layihənin yoxlanması (verifikasiyası) layihənin hər bir tərkib hissəsi üçün fərdi aparılır, onun məqsədi – layihələndirmənin nəticələrinin ilkin verilənlərlə müqayisəsidir və onların uyğunluğunun qiymətləndirilməsidir.

ISO 9001:2008.7.3.6. Validasiya

Validasiya ona görə həyata keçirilir ki, əmin olsunlar ki, son məhsul sifarişçinin müəyyən edilməsi yaxud o məlum olanda fərz edilən istifadəsinə tələblərinə cavab vermək qabiliyyətinə malikdir.

Harada məqsədyönlüdürsə validasiya məhsulun çatdırılmasında qurtarmalıdır.

Validasiyanın nəticələrinin və əvvəlcədən qəbul edilmiş təsirlərin yazıları işçi vəziyyətdə saxlanmalıdırlar.

Layihənin qiymətləndirilməsi misalları:

- dəyişikliklər identifikasiya olunmalıdırlar və yazılar işçi vəziyyətdə saxlanmalıdırlar;

- dəyişikliklər təhlil edilməlidirlər, yoxlanmalıdırlar və uyğun təsdiq olunmalıdırlar, həm də edilənə qədər razılaşdırılmalıdırlar;

- layihənin dəyişikliklərinin tərkib hissələrinə və artıq çatdırılmış məhsula təsirini qiymətləndirmək lazımdır;

- təhlin haqqında və dəyişikliklərin edilməsi barədə yazılar işçi vəziyyətində saxlanmalıdırlar.

Layihənin dəyişdirilmələri onun təhlili (identifikasiya, validasiyası) sifarişçinin iradlarına yaxud təkliflərinə əsasən təsirlərin nəticəsidir, özü də layihənin realizə edilməsi gedişatında edilənlərin.

ISO 9001:2008.7.4. Alınmalar.

ISO 9001:2008.7.4.1. Alınmalar prosesi

Müəssisə (təşkilat) alınan məhsulun onun üçün müəyyən edilmiş tələblərə uyğunluğunun təmin edilməsi üçün alınmalar üzrə öz fəaliyyətini idarə etməlidir.

Çatdırıcıya (subpodratçıya) tətbiq edilən nəzarətin tipi və dərəcəsi alınan məhsulun həyati tsiklinin məhsula yaxud məhsula qulluğa növbəti mərhələlərinə təsirindən asılı olmalıdırlar [57, 59, 60, 61].

Müəssisə (təşkilat) çatdırıcıları (podratçıları) qiymətləndirməlidir və seçməlidir, onların qabiliyyəti əsasında tələblərə uyğun gələn məhsulu çatdırmalıdır.

Çatdırıcıların (podratçıların) götürmə, qiymətləndirmə və yenidən qiymətləndirmə meyarları müəyyən edilmiş olmalıdırlar. Qiymətləndirmə nəticələri yazılmalıdırlar.

İstehlakçı onun lazım olan isbatına malik olmalıdır ki, çatdırıcının prosesləri stabil keyfiyyəti təmin etmə qabiliyyətinə malikdirlər (tələblərə uyğun gəlmə).

Standartın verilmiş bu bəndinə əsasən materiallar tərəfində o alınanları aşkar etmək lazımdır ki, konstruksiyaları və subpodratçıların qulluqlarını hansılar təşkilatın məhsulunun keyfiyyətinə təsir göstərmək qabiliyyətinə malik olsunlar.

1. Çatdırıcıları götürmənin və bizim tələblərimizə uyğun gələnləri seçmək əsasında qiymətləndirmək lazımdır.

2. Alınmış keyfiyyəti şübhə doğuran məhsulu yoxlamaq. Məsələn, giriş nəzarəti yaxud çatdırıcının yaxınındakı yerdə nəzarəti.

3. Çatdırıcının 2, 3 tərəfilə KMS auditlərini aparmaq.

4. Çatdırıcının inkişafına yönəldilmiş kommunikasiyalar sistemini yaratmaq. Qarşılıqlı təsir prosesinin gedişatı barədə yazıları saxlamaq.

Alınanların keyfiyyətinin təmin edilməsi üçün müəssisə (təşkilat) aşağıdakıları yerinə yetirir:

- Çatdırıcıların qiymətləndirilməsi və seçimi;
- Müşayət edilən sənədləşdirmənin alınan məhsula texniki tələblərin əksətməsində yoxlamaları;
- Alınan materialların, məmulatların və konstruksiyaların giriş nəzarətini.

ISO 9001:2008.7.4.2. Subpodrat və çatdırma barədə informasiya.

Subpodrat və çatdırma barədə informasiya sifariş olunan məhsulu aşağıdakıları daxil etməklə şərh etməlidir:

- Məhsulun təsdiqinə tələbləri, proseduru, prosesləri və avadanlığı
- Personalın ixtisasının artırılmasına tələbləri;
- Keyfiyyət menecmenti sisteminin tələblərini

Xülasə:

- 7.4. Alınmalar – materialların çatdırıcılarının, konstruksiyaların, məmulatların və subpodrat işləri icraçılarının seçilməsi.

- 7.4.1. Alınmalar prosesi – materialların, konstruksiyaların və məmulatların çatdırılmasına, kontraktların yerinə və subpodrat işlərinin həyata keçirilməsi.

- 7.4.2. Subpodrat və çatdırma üzrə informasiya – sifarişlərin formalaşması zamanı dəqiqliyin əldə edilməsi, sifarişin onun imzalanmasından əvvəl yoxlanması, çatdırılan materiallara müşayətedici sənədləşdirmənin alınması konstruksiya və məmulat, yerinə yetirilmiş subpodrat işlərinin qəbul etmə aktlarının imzalanması ilə uyğun gəlməsinin qiyməti.

ISO 9001:2008.7.4.3. Alınmış məhsulun verifikasiyası [57, 59, 60, 61].

- Müəssisə (təşkilat) işlərini aparmağa, subpodratçı ilə yerinə yetirilmiş işlərin yaxud alınmış məhsulun müəyyən edilmiş tələblərə uyğun gəlməsinin təmini üçün lazım olan fəaliyyəti həyata keçirməyə borcludur

- Əgər çatdırıcının müəssisəsində yoxlama lazımdırsa, onda məhsulun təklif edilən yoxlanması üsulları alınmalar üzrə informasiyalardakı təşkilatla müəyyən edilməlidirlər.

Məhsulun giriş nəzarəti:

- Tətbiq edilən materialların (konstruksiyaların, hazır məmulatların, materialların, yarımfabrikatların və komplektləşdirici məmulatların) giriş nəzarəti;
- Subpodratçılarla yerinə yetirilmiş işlərin uyğunluğunun qiyməti;
- Avadanlığın, əmək vasitələrinin;
- Ölçmələr vasitələrinin, sınaq avadanlığın və nəzarət cihazlarının.

Alınan məhsulun nəzarət dərəcəsi çatdırıcıya inamın dərəcəsindən, həm də onun fəaliyyətinin sertifikatlaşdırılmasından asılıdır. Lakin çatdırıcıya inamın dərəcəsindən asılı olmadan (subpodratçıya yaxud antsorserə), yalnız təşkilat (icraçı) sifarişçilər qarşısında alınan materialların, konstruksiyaların, qulluqların keyfiyyətinə məsuliyyət daşıyır ki, hansılar onun məhsulunun tərkibinə daxildir.

ISO 9001:2008.7.5. İstehsal və xidmətlərin göstərilməsi.

ISO 9001:2008.7.5.1. İstehsalın və xidmət edilmənin idarə edilməsi.

Müəssisə (təşkilat) idarə edilən şəraitlərdə istehsalı və qulluq etməni planlaşdırmalıdır və təmin etməlidir.

İdarə edilən şəraitlər özlərinə aşağıdakıları daxil edirlər:

- İşçi təlimatların olması (lazım olan halda);
- Uyğun avadanlığın tətbiqi;
- Nəzarət və ölçü avadanlığının olması və istifadəsi;
- Monitorinqin və ölçmələrin aparılması;
- Çatdırmadan sonra məhsulun buraxılması və təsirlər.

Tələblərin işlənməsindən, lazım olan materialların alınmasından sonra, məhsulun hazırlanması mərhələsinə başlayırlar.

Bu proseslə həm də idarə etmək lazımdır. Tələblərin yerinə yetirilməsinin isbatı istehsal proseslərinin və xidmət etmənin, o cümlədən lazım olan idarəetmə vasitələrinin olmasının (proseslərin reqlamentlərinin, işçi təlimatların, texniki sənədləşdirmənin) şərh edilməsidir.

İstehsal prosesinin idarə olunması üçün aşağıdakı idarəetmə mexanizmlərə malik olmaq lazımdır:

- Saz avadanlıq və budaqlanma;
- Ölçmə vasitələri (inanılmış geodeziya cihazları, lazer uzaqölçmələri və s.);
- İxtisaslandırılmış personal.

Xidmətlərin təqdim edilmə prosesilə idarəetmə üçün aşağıdakılara malik olmaq lazımdır:

- Xidmətlərin sənədləşdirilmiş şərh;
- Xidmət etmə proseslərinin xəritələri;
- Texniki təminat;
- Lazım olan resurslar, o cümlədən ixtisası artırılmış personal.

ISO 9001:2008.7.5.2. İstehsal və xidmət etmə proseslərinin validasiyası.

Nəticələrin ardıcıl monitorinqin yaxud ölçmənin vasitəsilə yoxlanmasına icazə verilməyən proseslərin validasiyası.

Aşağıdakıların işlənməsi lazımdır:

- Təhlil və təsdiq üçün meyarlar;
- Avadanlığın və ixtisaslandırılmış personalın təsdiqi;
- Konkret tədbirlər və prosedurlar;
- Yazılara tələblər;
- Təkrar validasiyanı

İstehsal proseslərinin təsdiqi o ixtisaslandırılmış texnologiyalara aiddir ki, onlar müstəsna tərzdə dəqiq seçilmiş şəraitlər və prosesin realizə edilməsi vasitələri, ciddi istehsal nəzarətilə bir sırada, zəmanət verirlər ki, texnologiyanın verilənləri üzrə hazırlanmış məhsul müəyyən edilmiş aşağıdakı tələbləri ödəyəcəkdir:

- Qəbulsuz sınaqların

Götürülmüş nümunələrin uğurlu sınaqlarının aparılmasından sonra (bu zaman hesab edilir ki, sınılanmış materiallardan hazırlanmış bütün partiya yaxud məmulatlar da özlərini uğurla aparacaqdır.

Çox cəhətdən ixtisasın artırılmasına və personalın təcrübəsinə yüksək tələblərlə zəmanət vermək olar ki, bu da xidmətlərin keyfiyyətinə aiddir.

Əgər belə proseslər müəssisədə yoxdursa, onda verilmiş bəndi keyfiyyət üzrə Rəhbərliklə razılaşmaq lazımdır, bir müstəsna hal kimi, keyfiyyət menecmenti sisteminin təsiri (tətbiqi) sahəsinin təyini zamanı [4].

ISO 9001:2008.7.5.3. Məhsulun identifikasiyası və izlənmə qabiliyyəti:

- Uyğun üsullarla məhsulun identifikasiyası onun həyat tsiklinin bütün mərhələlərində;
- Məhsulun statusunun monitorinqin və ölçmələrin tələblərinə nisbətən identifikasiyası;
- İzlənmə qabiliyyəti idarəediləbilən olmalıdır və məhsulun nəhəng identifikasiyasının yazısını aparmaq lazımdır, nə vaxt bu tələb edilirsə.

Mürəkkəb, məsuliyyətli məhsulun (xidmətin) realizə edilməsi zamanı onun yaradılması, tarixini izləmək imkanına malik olmaq lazımdır:

- Hansı əməliyyatlar yerinə yetirilmişdir;
- Kim hazırlayıcıdır/icraçıdır;
- Kim bu işi yoxlamışdır

Belə hallarda identifikasiyaya tələblər razılaşdırılırlar:

- Hansı şampı qoymaq lazımdır;
- Hansı markalanmanı aparmalıdır;
- Hansı etiketi bərkitməlidir və s.

Məhsulun nəzarətinin aparılması zamanı aşağıdakıları ayırmaq lazımdır:

1. Yoxlamayı gözləyən məhsulu;
2. Yoxlamada olan məhsulu;
3. Yoxlanmış məhsulu, uyğun gələn və uyğun gəlməyənlərə (yararsıza) bölünənlərə.

Məhsulun identifikasiyası – bu məmumatın işarə edilməsidir. Məhsulun yaxud xidmətlərin ayrı-ayrı nümunələrinin dərk edilməsi üçün imkan və vasitələrin olması, həm də - yerinə yetirilmiş prosesin yaxud istehsal mərhələsinin ayrı-ayrı hissələrinin o ardıcılıqda nömrələnməsidir.

İzlənmə qabiliyyəti

- Lap başlanğıcdan məmumatın yolunun təyin edilməsi imkanı. Məhsulun nümunəsinin haradan daxil olması və harada istifadə olunması barədə İnformasiya;
- İzlənmənin təmin edilməsi üçün məmumatların markalanması onların montajının ardıcılığında tətbiq edirlər, müəyyən materialların yerləşdikləri yerlərin qeydə alınması işlərin işini asanlaşdırır.

20. ISO 9001:2008.7.5.4. İstehlakçının mülkiyyəti

- Müəssisə (təşkilat) istehlakçının mülkiyyətini nə qədər ki, o təşkilatın nəzarəti altındadır o vaxta qədər identifikasiya etməlidir, yoxlamalıdır, müdafiə etməlidir, təhlükəsizliyinə zəmanət verməlidir;
- Əgər mülkiyyət itirilmişdirsə, zədələnmişdirsə, istifadə üçün yararsız sayılmışdırsa, onda müəssisə (təşkilat) bu barədə tələbkara məlumat verməlidir və yazılar işçi vəziyyətdə saxlanmalıdırlar.

Söhbət o məhsul barədə gedir ki, sifarişçi o məhsulu buraxılan məhsulun tərkibinə daxil etmək üçün verir. Müəssisə (təşkilat) sifarişçinin mülkiyyəti barədə qayğıkeşliyi göstərməlidir (identifikasiya etmək, yoxlamaq, müdafiə etmək, saxlamaq, ona aid yazıları idarə etmək), əgər o təşkilatın idarəetməsi altında olursa, onda ondan istifadə edilir yaxud məhsula daxil etmək üçün təyin edilmişdir.

Sifarişçiyə məxsus olan əmlakın misalları:

- Çatdırılan məhsullar;
- Sifarişçilə montaj üçün çatdırılan texnoloji avadanlıq;
- Sifarişçinin intellektual mülkiyyəti.

İstehsalçıların mülkiyyətinin identifikasiyası və müqavilənin tələblərinin onun istifadəsi və saxlanması üçün təmini üzrə yerinə yetirilməsi. Məhsulun itkisinin bütün halları, ziyan vurulması və onun istifadəyə yararsızlığı qeydə alınmalıdır və sifarişçiyə bildirilməlidir.

ISO 9001:2008.7.5.5. Məhsulun uyğunluğunun saxlanması yaxud istehsal prosesinin gedişatında tərkib hissələrinin və nəzərdə tutulan təyinatın yerinə çatdırılmanın, identifikasiyanı, yükləmə boşaltma işlərini, qablaşdırmanı, saxlanmanı və zədələnmələrdən müdafiəni.

Çatdırmadan sonra məhsula xidmət tələb edir ki, proseslərin şərh zamanı yaxud əlavə texnoloji sənədləşdirmədə nəqletmə qaydaları, yüklənmə və boşaltma işlərinin, anbarlaşdırma və s. hamısı əks etdirilmiş olsunlar.

Kənar təşkilatla çatdırmanın həyata keçirilməsi zamanı, müəssisənin əsas işi çatdırıcı kimi daşıyıcının yanında saxlanmaya tələblərin yerinə yetirilməsinin pozulmaması üçün uyğun təlimatların olmasına əmin olmaqdır.

Şərh edilmiş b.7.5.5.-dəki tələblərin heç biri müəssisəyə (təşkilata) çatdırılan məhsula yaxud xidmətlərə təsir göstərməməlidir. Tələblər hazır məhsulun çatdırılmasına aiddirlər və onların gözlənilməsi yerinə yetirilən işin bir hissəsidir.

ISO 9001:2008.8.6. Nəzarət və ölçü cihazlarının idarə edilməsi:

- Müəssisə (təşkilat) məhsulun tələblərə uyğunluğunun şahidliyini təmin edici avadanlığı təyin etməlidir.

- Tələblərlə uyğunluqda monitorinqin və ölçmələrin aparılmasını təmin edən proseslərin işlənməsi.

- Ölçmə avadanlığı tələblərə uyğun gəlmədikdə və məhsula nisbətən uyğun təsirləri qəbul etmədikdə əvvəlki ölçmələri qiymətləndirmək və qeydə almaq.

- Kalibrləmənin (yoxlamanın) nəticələrinin işçi vəziyyətdə saxlanması.

Lazım gəldikdə avadanlıq aşağıdakılar kimi olmalıdır:

- Onun müəyyən edilmiş dövrlər üçün tətbiqi zamanı standartların tələbləri əsasında kalibrlənməsi və yoxlanılması;

- Əgər lazımdır sazlanması, yaxud təkrar sazlanması;

- Kalibrlənmənin statusunu müəyyən etmək məqsədilə identifikasiya edilmişdir;

- Nəzərdə tutulmamış tənzipləmələrdən müdafiə edilmişdir;

- İşin gedişində və xidmətətmədə zədələnmədən müdafiə edilmişdir.

Standartın bölünməsi o hallarda tətbiq edilir ki, müəssisədə (təşkilatda) müəyyən edilmiş, yerinə yetirilmiş işlərin tələblərə uyğunluğunun yoxlanması üçün ölçücü və sınaıyıcı avadanlıq tətbiq edirlər.

Verilmiş bənddə istehsalın metroloji hazırlığı üzrə tələblər formalaşırlar:

- Ölçmə vasitələrində (ÖV), cihazlarda və sınaq avadanlığında (SA) ÖV və ÖA giriş nəzarətinə və alınmaya tələblərin təyin edilməsi;

- ÖV və ÖA metroloji yoxlanmasının və kalibrənməsinin planlarının (qrafiklərinin) yerinə yetirilməsi.

bölmə 8.«Ölçmələr, təhlil və yaxşılaşdırma»

ISO 9001:2008.8.0. Ölçmə, təhlil və yaxşılaşdırma.

Standartın bu bölməsi sistemləşdirilmiş yanaşmanın, ölçmələrə, təhlilə və proseslərin təkmilləşdirilməsinə məhsulun istehsalı zamanı məqsədlənmişdir.

İşin qiymətlərindən birinin keyfiyyət menecmenti sisteminin istehlakçının məhsula və təşkilata bütövlükdə nisbətidir [57, 59, 60, 61].

Bilmək lazımdır: istehlakçı sizin məhsul barədə nə fikirləşir; bunun üçün təyin etmək lazımdır:

- Bu informasiyanı necə yığmaq (kim, necə tez-tez,);
- Təhlilin nəticələrini necə istifadə etmək.

Yığılmış informasiya təhlil edilməlidir və yaxşılaşdırma üçün sahələrin təyini üçün istifadə edilməlidir.

ISO 9001:2008.8.1. Ümumi tələblər.

Monitorinqin, ölçmənin, təhlilin və yaxşılaşdırmanın proseslərini planlaşdırmaq və tətbiq etmək, bunlar lazımdırlar ki,:

- Məhsula tələblərin uyğunluğunu nümayiş etdirmək;
- KMS-ə uyğunluğu təmin etmək
- Daim KMS-in nəticə verməsini yüksəltmək.

Bu özünə tətbiq edilən üsulların, o cümlədən statistikaların təyini daxil etməlidir və onların istifadəsini genişləndirməlidir.

ISO 9001:2008.8.2. Monitorinq və ölçmələr.

ISO 9001:2008.8.2.1. İstehlakçıların razı qalmaları.

Müəssisə (təşkilat) istehlakçılarla müəssisənin (təşkilatın) tələblərinin uyğun gəlməsi haqqında olan informasiyaya nəzarət etməlidir.

Bu informasiyanın alınması və istifadə edilməsi üsulları müəyyən edilməlidir.

Qəbuletmə monitorinqi istehlakçılarla daxil edə bilər: belə mənbələrdən verilənlərin alınmasını, razı qalma sorğuları kimi qoyulmuş məhsulun keyfiyyəti haqqında istehlakçıların verilənlərini, istifadəçilərin fikrinin sorğularını, itirilmiş bizneslərin təhlili, təşəkkülərini, zəmanət vəzifələri üzrə şikayətləri, liderlərin hesabatlarını.

FƏSİL II. KEYFİYYƏT MENECEMENTİ SİSTEMLƏRİNİN SERTİFİKATLAŞDIRILMASININ MÜASİR VƏZİYYƏTİNİN QIYMƏTLƏNDİRİLMƏSİ

2.1. Keyfiyyət menecmenti sistemlərinin sertifikatlaşdırılmasının vəziyyətinin kompleks tədqiqi

Keyfiyyət menecmenti sisteminin effektivliyi məhsulun qəbul edilməsi və müəssisənin (təşkilatın) özünün sifarişçilə fəaliyyəti əsasında təyin edilməlidir.

ISO 9001:2008.8.2.2. Daxili anditlər

Müəssisə (təşkilat) KMS əmin olmaq üçün daxili anditləri planlaşdırılmış zaman intervallarında aparmalıdır.

Auditin planlaşdırılması və aparılması üçün qeydlərin aparılması və nəticələr barədə hesabatlar tərtib edilməli, əlaqəli olan məsuliyyətin və tələblərin təyini üçün sənədləşdirilmiş prosedur olmalıdır.

Auditlər və onların nəticələri barədə qeydlər işçi vəziyyətində (4.2.4) saxlanmalıdırlar.

Rəhbərlik əvvəlcədən, izafi təxirə salma olmadan bütün lazım olan korreksiyaları (düzəlişləri) və korrekləşdirici təsirləri təyin etməlidir.

Sonra gələn təsirlər özlərinə əvvəlcədən qəbul edilmiş tədbirləri və yoxlamanın nəticələri barədə hesabatı daxil etməlidir.

Keyfiyyət menecmenti sisteminin saxlanması üçün və onun yaxşılaşdırılması üçün fasilələrlə daxili yoxlamalar (auditlər) aparılmalıdır. Daxili auditlər xüsusi kurslar keçmiş təşkilatın əməkdaşları ilə aparılırlar.

Keyfiyyət sahəsində audit zamanı təyin edilmiş məqsədlərin əldə edilməsi, prosedurların gözlənilməsi, eləcə də bölmələr, proseslər, işçi yerləri, məhsul və s. hamısı yoxlanılır.

Auditin nəticələrinə əsasən hesabat tərtib edilir. Əgər uyğunsuzluqlar aşkar edilmişdirsə, onda bu növ işə məsuliyyət daşıyanlar korrekləşdirici təsirlər işləməlidirlər və uyğunsuzluqları aradan qaldırmalıdırlar [5,6,8,11].

Auditorlar yoxlanılan prosesin (bölmənin) yaxşılaşdırılması üzrə öz təkliflərini verə bilirlər.

Daxili audit özünə daxil edir:

- Verilmiş zaman dövründə daxili auditlərin planlaşdırılmasını;
- Daxili auditlərin planlarının – qrafiklərinin yerinə yetirilməsi və auditə əsasən hazırlanmasını;
- Məcburi sənədləşdirilmiş «Daxili audit» prosedurunun işlənməsini, planlaşdırmaya tələblərini və məsuliyyətini, auditlərin aparılmasını təyin edəni, həm də nəticələr barədə hesabatın və qeydlərin işçi vəziyyətdə saxlanmasını.

ISO 9001:2008.8.2.3. Monitoring və proseslərin ölçülmələri.

Müəssisə (təşkilat) monitoringin və ölçmə proseslərinin uyğun gələn üsullarını tətbiq etməlidir.

Bu üsullar proseslərin planlaşdırılmış nəticələrini əldə etmək qabiliyyətini nümayiş etdirməlidirlər.

Əgər planlaşdırılmış nəticələr əldə edilməmişdirsə, onda məhsulun uyğun gəlməsinin təmin edilməsi üçün lazım olan düzəlişləri və korrekləşdirici təsirləri əvvəlcədən qəbul etməlidirlər.

KMS-də bütün proseslərə müşahidə (monitorinq) həyata keçirilməlidir.

İşin istənilən prosesinin nəticəsi məhsuldur (xidmətlərdir), onların hamısının xarakteristikalarını izləmək və ölçmək lazımdır.

Ölçülməyə yalnız realizə edilən məhsul deyil, həm də istehsal prosesindəki məhsul da (əməliyyat nəzarəti də) aid edilir, çünki uyğunsuzluğun əvvəlki mərhələdə aradan qaldırılması daha faydalıdır.

Proseslərin monitoringi və ölçmələri özünə daxil edirlər [5,6,8,11]:

- Əməliyyat nəzarətinin XT (xüsusi təyinat) və P (proses) ilə uyğunluqda işlərin konkret növlərində, işlərin istehsalın layihəsilə yaxud texnoloji xəritəsilə yerinə yetirilməsini, nəzarətin verilənlərinin uyğun yazıları ilə tərtib edilməsini;
- Nəzarətin verilənlərinin təhlilini, korrekləşdirici yaxud xəbərdaredici təsirlərin zəruriliyi barədə qərarların işlənməsini;
- Korrekləşdirici yaxud xəbərdaredici təsirlərin yerinə yetirilməsini.

ISO 9001:2008.8.2.4. Ölçmə və məhsulun monitoringi.

Müəssisə (təşkilat) məhsula tələblərin gözlənməsinin yoxlanması məqsədilə məhsulun xarakteristikasının monitorinqini və ölçülməsini həyata keçirməlidir.

Qəbulun meyarlara uyğunluğunun şahidlikləri işçi vəziyyətdə saxlanmalıdırlar.

Qeydlərdə məhsulun buraxılmasını təsdiq etmiş şəxs göstərməlidir.

Əgər bütün planlaşdırılmış tədbirlər hələ bitməmişdirsə və ya məhsulun buraxılması və xidmətlərin uyğun səlahiyyətli şəxslə təsdiqi həyata keçirilməmişdirsə o, istehlakçıya təqdim edilə bilməz.

Ölçmə və məhsulun monitorinqi

- Nəzarətin verilənlərinin təhlili, korektləşdirici yaxud xəbərdaredici təsirlərin zəruriliyi barədə qərarların işlənməsi;

- Korektləşdirici və ya xəbərdaredici təsirlərin yerinə yetirilməsi.

ISO 9001:2008.8.3. Uyğun gəlməyən məhsulun idarə edilməsi.

Uyğun gəlməyən məhsul identifikasiya edilmiş olmalı və əvvəlcədən nəzərdə tutulmamış istifadənin yaxud çatdırmanın aradan qaldırılması üçün idarə edilə bilən olmalıdır. İdarəetmə vasitələrinin və uyğun gələn məsuliyyətin və səlahiyyətin uyğun gəlməyən məhsul ilə təyin edilməsi üçün sənədləşdirilmiş prosedur müəyyən edilməlidir.

Uyğun gəlməyən məhsul məsələsi belə həll olunur:

- Uyğunsuzluğun aradan qaldırılması məqsədilə tədbirlərin qəbul edilməsilə;
- Təsdiq edilmiş həlldən sonra buraxma ilə;
- İlkən nəzərdə tutulan istifadənin yaxud tətbiqin aradan qaldırılması üzrə tədbirlərin qəbul edilməsilə.

Əgər uyğunsuzluq çatdırmadan sonra aşkar edilmişdirsə, onda müəssisə (təşkilat) uyğunsuzluğun nəticələrinə uyğun gələn təsirləri əvvəlcədən qəbul etməlidir.

Uyğun gəlməyən məhsulla idarəetmə özünə aşağıdakıları daxil edir:

- Uyğun gəlməyən məhsulun müəyyən edilmiş üsullarla identifikasiyasına (qüsurlu məhsulun və qüsurların) həm də onun çatdırılmasınının yolverilməzliyini təmin etmişdirlər;
- Onun sonrakı taleyi barədə qərarın işlənməsini (axıracan işləməsinə, məhv edilməsinə və s.);
- Uyğun gəlməyən məhsulun taleyi barədə qəbul edilmiş qərarların realizə edilməsini;
- Məhsulun təkrar qəbuluna dair, sona qədər işləməyə məruz qoyulmuş və uyğun gəlmənin təsdiqi barədə qəbul edilmiş qərarları;
- «Uyğun gəlməyən məhsulların idarə edilməsi» prosedurunun işləmiş obyektin yaradılması zamanı qeyri-ştat situasiyaların yerinə yetirilməsilə əlaqəli olan bütün əməliyyatların sənədləşdirilməsinin yerinə yetirilməsinə baxılmasını.

ISO 9001:2008.8.4. Verilənlərin təhlili.

Müəssisə (təşkilat) yararlı və nəticəvermənin nümayiş etdirilməsi üçün verilənləri yığmalıdır və təhlil etməlidir, həm də fasiləsiz yaxşılaşdırmanın sahəsini qiymətləndirməlidir [5,6,8,11].

Verilənlərin təhlili aşağıdakılar üzrə informasiyaları təmin etməlidir:

- İstehlakçıların razı qalması;
- Məhsulun tələblərə uyğun gəlməsi;
- Proseslərin və məhsulun xarakteristikalarına və tendensiyalarına, xəbərdaredici təsirlərin tətbiqinin imkanları;
- Çatdırıcıları.

Düzgün qərarların qəbul edilməsi üçün tam və etibarlı informasiya lazımdır ki, bu da müəssisənin (təşkilatın) hər bir işçisi ilə yığılır.

Müəssisədə (təşkilatda) aşağıdakı informasiya yığılmalıdır və təhlil edilməlidir:

- İstehlakçıların razılaşması barədə;
- Proseslərin işinin nəticələri barədə;
- Məhsulun keyfiyyəti barədə;

- Uyğunsuzluqların miqdarı və xarakteri barədə (defektlərin səviyyəsi).

Verilənlərin təhlili özünə daxil edir:

- Müəyyən tendensiyaların aşkar edilməsi üçün məhsulun istehsalının bütün texnoloji prosesi üzrə verilənlərin yığılması, işlənməsi və təhlili;

- Korrektləşdirici yaxud xəbərdaredici təsirlərin zəruriliyinin təyini.

Standartın verilmiş bəndinin yerinə yetirilməsinin isbatı analitik hesabatçılığın olmasıdır ki, bu da rəhbərlik tərəfindən təhlil üçün ilkin verilənlərin xəbərdaredici təsirlərin aparılmasının zəruriliyi barədə qərarların qəbulunun, çətdiricilərin qiyməti və istehlakçıların razıqalması səviyyəsidir.

ISO 9001:2008.8.5. Yaxşılaşdırma.

Müəssisə (təşkilat) özünün keyfiyyət menecmenti sistemini daim yaxşılaşdırmalıdır, o cümlədən onun bütün proseslərini.

Bunun üçün fasilələrlə keyfiyyət sahəsində yeni məqsədlər müəyyən edilirlər, daxili auditlər aparılırlar, verilənlər təhlil edilirlər, korrektləşdirici və xəbərdaredici təsirlər aparılırlar.

Müəssisə (təşkilat) əldə edilmiş yaxşılaşdırmaların və mümkün olan əlavə yaxşılaşdırmaların saxlanması üçün proseslərin monitorinqinin və ölçmələrin nəticələrini istifadə etməlidir.

ISO 9001:2008.8.5.1. Daimi yaxşılaşdırma.

Müəssisə (təşkilat) KMS vasitəsilə fasiləsiz sürətdə nəticəverməni yüksəltməlidir.

Daimi yaxşılaşdırma keyfiyyət sahəsində müəyyən edilmiş məqsədlərin yaxşılaşdırılması üzrə planların (proqramların) yerinə yetirilməsini daxil edir [5,6,8,11].

ISO 9001:2008.8.5.2. Korrektləşdirici təsirlər.

Uyğunsuzluqların səbəblərinin aradan qaldırılması üçün əvvəlcədən təsirlər qəbul edilirlər ki, onların təkrar yaranmasına xəbərdarlıq edilsin. Korrektləşdirici təsirlər aşkar edilmiş nəticələrinə uyğun gəlməlidirlər.

Aşağıdakılara tələblər üçün sənədləşdirilmiş prosedur işlənməlidir:

- Uyğunsuzluqların təhlilinə (istehlakçıların şikayətlərini daxil edərək);

- Uyğunsuzluqların səbəblərinin təyininə;
- Uyğunsuzluqların təkrarından qaçmaq üçün, təsirlərin zəruriliyinin qiymətinə;
- Lazım olan təsirlərin təyininə və həyata keçirilməsinə;
- Əvvəlcədən qəbul edilmiş təsirlərin nəticələrinin yazılarına;
- Əvvəlcədən qəbul edilmiş korrekləşdirici təsirlərin nəticə verməsinin təhlilinə.

Korrekləşdirici təsirlərin zəruriliyi məhsulun uyğunsuzluğunun aşkar edilməsi zamanı yaranır (görülmüş işlərin keyfiyyətləri) yaxud keyfiyyətin menecmenti sisteminin özünün müəyyən edilmiş tələblərinə. Uyğunsuzluqlar sifarişçilər yaxud istehlakçılarla aşkar edilə bilirlər.

Əgər uyğunsuzluqlar aşkar edilmişdirsə, onda yalnız onları düzəltmək lazım deyildir (korrekləşdirmə), lakin həm də onların yaranması səbəblərini müəyyən etmək və onları aradan qaldırmaq lazımdır (korrekləşdirici təsirlər).

Belə korrekləşdirici təsirlərin işlənməsi zamanı səbəbi tapmaq və aradan qaldırmaq mühümdür, axtarışlarla və günahkarın cəzalandırılması ilə isə məşqul olmamalıdır.

ISO 9001:2008.8.5.3. Xəbərdaredici təsirlər.

Potensial uyğunsuzluqların səbəblərinin aradan qaldırılması üçün təsirləri təyin etmək lazımdır ki, onların yaranmasını xəbərdarlıq edəsən.

Xəbərdaredici təsirlər aşkar edilmiş potensial problemlərlə uyğun gəlməlidirlər [5,6,8,11].

Sənədləşdirilmiş prosedur aşağıdakılara tələbləri təyin etməlidir:

- Potensial uyğunsuzluqların təyininə və onların səbəblərinə;
- Uyğunsuzluqların yaranmasının xəbərdar olunması üzrə təsirlərin qiymətinə;
- Lazimi təsirlərin təyininə və həyata keçirilməsinə;
- Əvvəlcədən qəbul edilmiş təsirlərin nəticələrinin yazılarına;
- Əvvəlcədən qəbul edilmiş xəbərdaredici təsirlərin nəticəverməsinin təhlilinə.

Uyğunsuzluqların özlərinin yaranmasına qədər potensial uyğunsuzluqlar təyin edilməli və əvvəlcədən mümkün olan səbəbləri aradan qaldırılmalıdır. Xəbərdaredici təsirlər elə bundan ibarətdir.

Xəbərdaredici təsirlərin prosedurları verilənlərin təhlili əsasında bazalarırlar və uyğunsuzluqların səbəblərinin yaranmasının imkanı üzrə tendensiyaları aşkar edirlər.

Korrektləşdirici və xəbərdaredici təsirlərin aparılması özünə aşağıdakıları daxil edir:

- Korrektləşdirici təsirlərin işlənməsini və yerinə yetirilməsini;
- Xəbərdaredici təsirlərin işlənməsini və yerinə yetirilməsini;
- «Korrektləşdirici və xəbərdaredici təsirlər» sənədləşdirilmiş prosedurun işlənməsini.

Həyata keçirilmiş korrektləşdirici və xəbərdaredici təsirlərə görə hesabçılıq daxili və xarici auditlərin aparılması zamanı sonrakı təhlilin imkanı üçün toplanmalıdır [5,6,8,11].

4. Keyfiyyət menecmenti sisteminin sənədləşdirilməsi

Keyfiyyət menecmenti sistemini yaradaraq iş proseslərinin müəyyən təşkilatını müəyyən edirlər. Bunu təşkilati sxemləri, əsas prosesləri, işin prosedurlarını (o cümlədən qarşılıqlı təsir prosedurlarını) təyin edən sənədlərdən başlamaq lazımdır.

Təəssüf ki, uzun illər ərzində bizim ölkədə məcburi standartların əsasında keyfiyyətin idarə edilməsinin «üçlük standartlarının» təcrübəsi bərqərar olmuşdur:

- Birini fikirləşirik;
- Digərini yazırıq;
- Üçüncünü edirik.

Layihələndirici konstruktiv həlləri işləyərək, bir qrup tələbləri müəyyən edir (icraçının işinin aşağı keyfiyyətinin nəzərə alınması ilə). Texniki şöbə, iş icraçısının təşkilati – texnoloji sənədləşdirilməsinin işlənməsi zamanı onları istehsalatın imkanları ilə əlaqələndirir. Xətti işçilər hesab edirlər ki, tələblər

ölçülməz dərəcədə sərtidirlər, və işlərin aparılması zamanı xeyli çox aşağı salına bilirlər. Yekunda iş icraçılarının istifadə etdiyi və layihəçilər üçün sanki mövcud olmayan layihə tələbləri yazılmayanlara çevrilirlər. Belə təcrübənin nəticəsi – sənədləşdirməyə hörmətsizlikdir, bu da sənədləşdirilmiş tələblərə əsaslanan keyfiyyətin idarə edilməsinin əsas prinsipinin tətbiq edilmə mümkünsüzlüyüdür [1].

Müəssisənin (təşkilatın) rəhbərliyinin xüsusi məsələsi «üçlük standartların» işçi təcrübəsindən çıxarılmasıdır. Sənədləşdirməyə yalnız o tələblər yazılmalıdır ki, hansılar konstruktiv həllin, prosesin işlənməsində təyin edilmişdirlər. Bu tələblər toxunulmaz tərzdə işlərin icraçısı ilə yerinə yetirilməlidir və aparılmış təftişlər (auditlər) yalnız keyfiyyətə yazılmış tələblərin yerinə yetirilməsinə nəzarətə yönəldilməlidirlər.

KMS işlənməsinin məqsədi: işlərin yerinə nəzarət etməyə, xidmətlərin göstərilməsinə, məhsulun hazırlanmasına imkan verən sənədləşdirilmiş sistemin təmin edilməsidir.

Mənfəətlər:

- Vəzifələri, məsuliyyəti, qarşılıqlı əlaqəni təyin edir;
- Təmin edir ki, fəaliyyət müəyyən tələblərə uyğun gəlsin;
- Bazarda müştərilərin razılığından şöhrət yaradılmasına kömək edir;
- Təmin edir ki, bütün uyğunsuzluqlar – səhvlər şikayətlər, keyfiyyətsiz məhsul ləngimədən təyin edilmiş olsunlar, nəzarət edilsinlər və yaxşı idarə edilən əks əlaqə ilə həll edilsinlər;
- Komanda (şirkət) üçün informasiyanı təmin edir;
- İşçilərə öz işlə fəxr etməyə kömək edir;
- Qarşılıqlı əlaqədən, həm də xidmətdən və şöbələr arasındakı kooperasiyadan istehsal münasibətlərinin yaxşılaşdırılmasına kömək edir;
- əks əlaqədən fəaliyyət (xidmət, məhsul) barədə təhlil üçün verilənləri təqdim edir;
- fəaliyyətin (xidmətin, məhsulun) dəyişməsinə nəzarət edir;

- hazırlanmada zəruriliyi təyin edir və nəzarət edir;
- keyfiyyət sisteminin nəticəvermə səviyyəsinin təsdiqi üçün və fəaliyyətin uğurlarının, həm də məhsulun keyfiyyətinə dair şikayətlərin edilməsi zamanı kömək üçün onu yazılarla təmin edir.

Sənədləşdirmənin işlənməsinin qaydaları:

- digər təşkilatların sənədləşdirilməsinin köçürülməsi yaxud nümunələrinin istifadəsi vaxt itkisinə gətirir və uyğun proseslərin realizə edilməsində iştirak edən mütəxəssislər tərəfindən zorla alınmasına gətirir;

- keyfiyyət sisteminin sənədləşdirilməsinin tərtib edilməsini kənardan dəvət olunmuş mütəxəssislərə və yaxud inşaat məhsulunun yaradılması proseslərinin konkret icrası ilə əlaqəsi olmayan inşaat materialları istehsal edən müəssisənin (təşkilatın) yalnız ayrı-ayrı mütəxəssislərinə (məsələn, texniki şöbəyə) tapşırmaq məqsədyönlü deyildir. Bu halda nəticədə “yuxarıdan buraxılmış” sənədlərin tətbiqi üzrə personalın öyrədilməsi və motivləşdirilməsi üzrə xeyli çox qüvvələr tələb olunurlar.

- Məsləhətçilərlə təklif edilən keyfiyyət sistemi sənədləşdirilməsinin tərkibinin misal üçün siyahıları yalnız inşaat materialları istehsal edən müəssisənin (təşkilatın) fəaliyyətinin növlərinə və buraxılan məhsulun uyğun gələn keyfiyyət sisteminin sənədləşdirilməsinin özünün siyahısının tərtib edilməsi üçün köməkçi vasitələr kimi istifadə oluna bilərlər;

- Keyfiyyət sistemi sənədləşdirilməsinin çox pilləli piramidanın tikilməsinə başlamaqdan əvvəl onun işlənməsi qaydası barədə, təsdiqləmə və dəyişikliklərin edilməsi barədə məsələni həll etmək, təyin etmək lazımdır. Keyfiyyət sisteminin sənədləşdirilməsi hansı şəkildə (prosedur, metodoloji təlimat, müəssisənin standartı və s.) yaradılır, bu sənədləşdirmənin tərkibi, onun tərtib edilməsi də.

Sənədlərin yaradılması və işçi vəziyyətdə saxlanması zamanı KMS aşağıdakı qaydalarla rəhbərlik edir:

- Necə edirsən – yaz;

- Yoxla – işləyən normalarla və sənədlərlə müəyyən edilmiş normaların və qaydaların tələbləri gözlənilmişdirmi;

- əgər pozulanlar və nəzərə alınmayanlar varsa, düzəlt;
- et – necə yazmısan.

Sənədləşdirməyə tələblər.

2.2. Keyfiyyət menecmenti sistemlərinin sertifikatlaşdırılmasının səmərəliliyinə təsir edən amillər

Keyfiyyət sisteminin sənədləşdirilməsi zamanı model yaradılır ki, bu da müəssisənin (təşkilatın) fəaliyyətini şərh edir və bunun köməyi ilə keyfiyyət sisteminin effektivliyini yoxlamaq olar.

- ISO standartının qanunlarına əsasən keyfiyyət sistemi ciddi sənədləşdirilməlidir;

- Sistemin sənədləşdirilmiş şəkildə təqdim edilməsini yalnız keyfiyyət sisteminin qoyulmuş tələblərə uyğunluğunu isbat etmək mümkün olduğu təqdirdə təsdiq etmək olar. Əks halda “Sənədləşdirmə yoxdur – sistem yoxdur.

Sistemin sənədləşdirilməsinə tələblər.

Sistemli olma. Kompakt olma. Tamlıq. Ünvanlı olma. Yalnız praktiki yerinə yetirilə bilən tələblərin olması. Səlahiyyətli vəzifəli şəxslərlə təsdiq edilmə. ISO 9000 seriyalı standartların tələblərinə uyğun gəlmə. Bütün istifadəçilərə başadüşülən olma.

Aktuallaşdırılmış olma. İdentifikatlaşdırılmış olma.

Keyfiyyət sisteminin uyğun sənədləşdirilməsi aşağıdakı çox mühüm məsələlərin həlli üçün lazımdır:

- Tələb edilən keyfiyyətin əldə edilməsi;
- Keyfiyyət sisteminin qiyməti;
- Keyfiyyətin yaxşılaşdırılması;
- Yaxşılaşdırmaların saxlanması.

Sənədləşdirilmiş keyfiyyət sistemi dedikdə keyfiyyət sisteminin sənədlərinin əsaslandırılması və işlənməsi başa düşülür.

Sənədləşdirmənin əsas məsələləri:

- Keyfiyyət sistemində işlərin yerinə yetirilməsinə tələblərin müəyyən edilməsi və normalaşdırılması;
- Məhsulun və nəzarət ölçü avadanlığının izlənməsinin identifikasiya edilməsinin təmini;
- Məhsulun keyfiyyətinin və keyfiyyət sisteminin keyfiyyətinin qiymətinin yoxlanmasının təmini;
- Məhsulun keyfiyyətinin və keyfiyyət sistemi keyfiyyətinin vəzifəsi onun işlənməsinin və təkmilləşdirilməsinin gedişində keyfiyyət barədə faktiki verilənlərin qeydə alınması;
- Keyfiyyət sistemində işlərin təşkili və aparılması üzrə əməkdaşların və toplanmış təcrübənin bərkidilməsi.

Keyfiyyət sisteminin sənədləşdirilməsi.

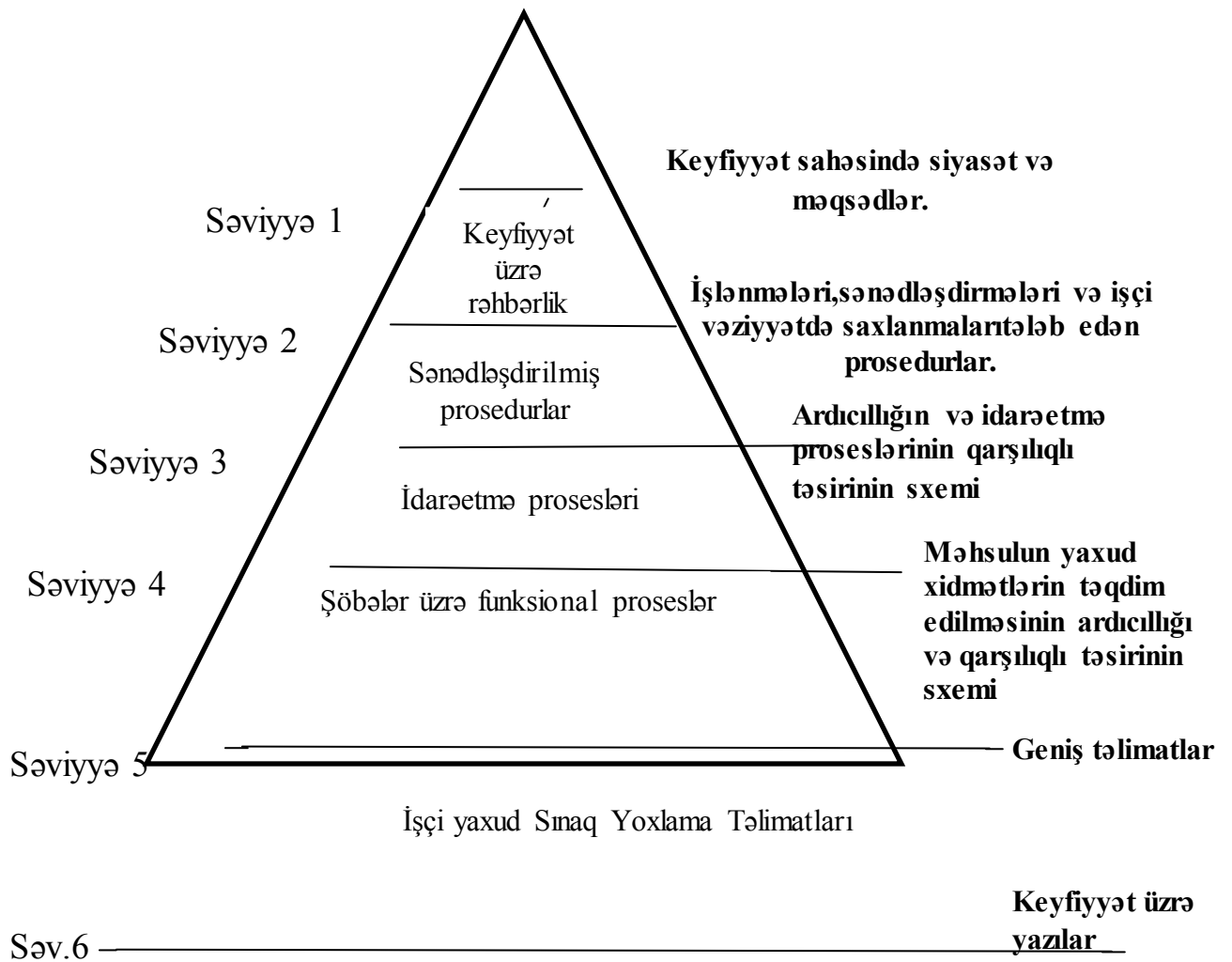
- Keyfiyyət sisteminin işlənməsi və məhsulun keyfiyyətinin təmini üçün lazım olan sənədlərin komplekti;
- Keyfiyyət sisteminin sənədi keyfiyyət sistemində istənilən material daşıyıcısı sayılır, özü də informasiyası və rekvizitifikasiya etməyə imkan verənləri.

KMS – nin bütün sənədləşdirilməsi idarəetmədə olmalıdır.

Sənədləşdirilmələrin tam siyahısı sənədlərin reyestri şəklində yaradılır.

Şək 1. KMS sənədləşdirilməsinin sxemi.

1. Keyfiyyət üzrə rəhbərlik. 2. Personalın vəzifə təlimatları, bölmələr barədə qanunlar, sənədləşdirilmiş prosedurlar. 3. Təşkilatın texnoloji və texniki sənədləşdirilməsi: texnoloji xəritələr, reqlamentlər, təlimatlar və s. 4.1. Xarici sənədlər. 4.2. Müəssisənin icraetmə sənədləşdirilməsi.



Yığılmış Verilənlər və İnformasiya

Marketinq İşlənmə Almalar İstehsal Yola salma Xidmət

Şək 1. KMS sənədləşdirilməsinin sxemi.

Keyfiyyət sahəsində siyasət (1-ci səviyyə)

1. Keyfiyyət sahəsində cari təmirə və perspektivdə müəssisənin əsas məqsədləri və məsələləri göstərilirlər.

2. Elan edilir ki, KS qəbul edilmiş siyasətin müəssisədə realizə edilməsinin əsas vasitəsidir.

3. KS-nin işləməsinin təmin edilməsinə təşkilatın ali rəhbərliyinin məsuliyyəti formal tərzdə təyin edilir.

4. Keyfiyyət sahəsində müəssisənin devizi verilmiş ola bilər.

Keyfiyyət üzrə rəhbərlik (1-ci səviyyə)

Bir qayda olaraq tərkibində olmalıdır:

- Keyfiyyət sahəsində siyasət;
- Personalın məsuliyyəti, səlahiyyəti, hansı da rəhbərliyi həyata keçirir, icra edir, yoxlayır. Yaxud keyfiyyətə təsir edən işi təhlil edir;
- Keyfiyyət sisteminin üsulları və təlimatları;
- Rəhbərliyin yenidən baxılma və korrekləşdirmə üzrə mülahizələri.

Sənədləşdirilmiş keyfiyyət sisteminin mövcud olmasının təsdiq edilməsi üçün özünəməxsus «vizit kartı» kimi reklam şəklində tərtib etmək olar, müəssisənin etibarlığını və onun sifarişçinin tələblərini yerinə yetirmək qabiliyyətini də.

2.3. Müəssisələrdə keyfiyyət menecmenti sistemlərinin sertifikatlaşdırılmasının müasir vəziyyəti

Mövcud olduğu illər ərzində müəssisə texniki nəzarətin ənənəvi üsullarının təşkilindən işlənməyə və MS İSO 9000-ə əsasən keyfiyyət menecmenti sisteminin tətbiqinə qədər yol keçmişdir.

2002-ci ilin martında «CMNM» TUV CERT ASC (Açıq Səhmdar Cəmiyyəti) (Almaniya) üzrə uğurla sertifikatlaşdırma auditini keçmişdir və İSO 9002:94-ün keyfiyyət menecmenti sisteminin uyğun gəlməsinə sertifikat almışdır. Hal-hazırda müəssisə İSO 9001:2000 modeli üzrə keyfiyyət menecmenti sisteminin sənədləşdirilməsini işləmişdir və tətbiq etmişdir və 2004-cü ilin aprelində həmin TUV CERT (Almaniya) üzrə standartın tələblərinə uyğun gəlməsinə sertifikatlaşdırılmışdır [59, 60, 61].

Keyfiyyət üzrə Rəhbərliyin strukturu, bir qayda olaraq, keyfiyyət sistemində uyğun gələn İSO standartının strukturuna analojidir ki, bu da keyfiyyət sisteminin sertifikatlaşdırılması zamanı xarici auditlərin işinin imkanını təmin edir.

Rəhbərliyin izafi həcmindən qaçmaq üçün onda təsdiq edilmiş və artıq istifadə edilən sənədlərə (standartlara, prosedurlara, üsullara, təlimatlara və keyfiyyətin proqramlarına) istinadlar edilirlər.

Keyfiyyət üzrə Rəhbərliyin komplektləşdirmə forması elə seçilir ki, ona dəyişikliklər asan edilmiş olsun. Məqsədyönlüdür ki, Rəhbərlik broşürlənməsin və onun hər bir bölməsinin öz nömrələnməsi olsun.

Rəhbərlikdə aydınlaşdırıcı materialın zəruriliyini və istifadə həcmi onun işləyəni təyin edir.

“Keyfiyyət üzrə rəhbərliklər”-in məzmunu. Titul vərəqində olmalıdır:

- Təşkilatın adı;
- Olduğu yer (ünvan);
- Keyfiyyət sisteminin adı;
- İnformasiyanın konfidensiallığı haqqında göstəriş.

Əhəmiyyəti və tətbiq sahəsi:

- Rəhbərliyin təsir dairəsini və istifadə qaydasını təyin edir;
- Hansı sahələrə (təşkilatın fəaliyyəti növləri) Rəhbərliyin təsirin yayılmır və hansı situasiyalarda onu istifadə etmək lazım deyildir;

- Bölmələrin adları və olmadıqda onların yerinə göstərişlər (bölmələrin, yarım bölmələrin, səhifələrin, diaqramların, cədvəllərin və s.) verilir.

Giriş hissəsi:

- Müəssisə (təşkilat) və Rəhbərliyin özü barədə saxladığı məlumatlar (adı, ünvanı, rekvizitləri);
- Müəssisənin (təşkilatın) tarixi, fəaliyyətinin xarakteri, istehsalın miqyası və s. barədə əlavə informasiya daxil oluna bilər.

Keyfiyyət sahəsində siyasət.

«Keyfiyyət sahəsində siyasət» bölməsi:

- Müəssisənin (təşkilatın) keyfiyyət sahəsində siyasətini və məqsədlərini, siyasətinin prinsiplərini, personalı, vəzifələrin yerinə yetirilməsini təmin edən müəyyən edir; idarəetmənin bütün səviyyələrində siyasətin realizə edilməsi və saxlanması qaydası; personala siyasətin izah edilməsi qaydaları.

Müəssisənin (təşkilatın) strukturunun, keyfiyyət sisteminin, məsuliyyətinin və səlahiyyətinin şərh [5,6,8,11]:

- Keyfiyyət sistemi elementlərinin şərhı (KS-nın (keyfiyyət sistemi) seçilmiş modelilə uyğunluqda);

- Verilmiş təşkilatın konkret keyfiyyət sistemini şərh etməlidir.

«Təşkilati strukturun keyfiyyət sistemi, məsuliyyət və səlahiyyət» bölməsi malikdir:

- Keyfiyyətin təmin edilməsinin təşkil etmə sxeminin, məsuliyyətin və səlahiyyətin, idarəetmənin ali formasının, həm də keyfiyyəti təmin edən bölmələrinin şərhı;

- Məsuliyyətin və səlahiyyətin bölüşdürülməsini iştirak etmə dərəcəsini göstərməklə bölüşdürülməsi (R – rəhbərlik, tətbiq icazə, təsdiq; M – yerinə yetirməyə məsuliyyət; İ – yerinə yetirmədə iştirak; A– informasiyanın alınması; N – yerinə yetirilməsinə nəzarət) ;

- Dəqiqləşdirməyə və məsuliyyətin yenidən bölüşdürülməsinə başlanmadan əvvəl müəssisə ilə struktur sxemin idarə edilməsini təsdiq edirlər;

- Funksional vəzifələrin və personalla və proseslərin qurulması sxemi arasında bölüşdürülməsi üçün əsas odur.

Terminlər və təriflər (lazım gələndə):

- Standart terminlər və təriflər verilir ki, bunlara da keyfiyyət üzrə terminoloji sənədlərdə istinadlar edilirlər. Yalnız verilmiş Rəhbərlikdə tətbiq edilən terminləri tərifləri və anlayışları olmalıdırlar.

Sənədləşdirmənin formaları verilir ki, bunlarda da aşağıdakılar yazılırlar:

Katib. Baş direktor. Köməkçi. Baş mühəndis. İstehsalat üzrə baş direktorun müavini. İqtisadiyyat üzrə baş direktorun müavini. Personal üzrə baş direktorun müavini. Mexanikləşdirmə üzrə baş direktorun müavini. Baş mühəndis. Hüquq məsələləri üzrə baş direktorun müavini. İstehsalatın hazırlanması üzrə baş direktorun müavini. Texniki şöbə. İstehsalat bölməsi. Strateji planlaşdırma şöbəsi. Kadrlar şöbəsi. PİŞ (Patent-İnformasiya Şöbəsi). Maliyyə şöbəsi. Hüquq şöbəsi. Təsərrüfat bölməsi. Hesabat – müqavilə bölməsi. ƏM (Əməyin Mühafizəsi) və 3. İqtisadi təhlil şöbəsi. Motivləmə şöbəsi. ƏM və ƏMM (Ətraf Mühitin Mühafizəsi)

şöbəsi. ISO şöbəsi. Programçı mühəndis. Filialın rəisi (layihənin menecmenti).
Şəbəkə administratoru [11,13,24].

Cədvəl 1.

Keyfiyyət sisteminin elementləri, proseslər.	Vəzifə, bölmə						
	Direktor	I direktor müavini	Baş mühəndis.	Baş mühasib	Baş mühəndisin müavini.	İstehsalat – texniki idarənin rəisi.	Plan–iqtisadiyyat idarəsinin rəisi.
1.	Rəhbərliyin məsuliyyəti.	O – məsuliyyətli icraçı	İ – həmin icraçılar	İ – həmin icraçılar		İ – həmin icraçılar	
	Proseslər						
2.	İstehsalın hazırlanması			İ – həmin icraçılar		İ – həmin icraçılar	
3.	Nəzarətin prosesi və işlərin növlərinin, obyektlərin qəbulu					İ – həmin icraçılar	
4.	Kənar obyektlərin mülkiyyətinə ötürmə	İ – həmin icraçılar	O – məsuliyyətli icraçı	İ – həmin icraçılar	İ – həmin icraçılar		
5.	Personalın menecmenti	O – məsuliyyətli icraçı	İ – həmin icraçılar	İ – həmin icraçılar.			

6.	Ətraf mühitin mühafizəsi menecmenti			O – məsuliyyətli icraçı,			
7.	Keyfiyyət menecmenti.			İ – həmin icraçılar			

Keyfiyyət üzrə Rəhbərliyin hazırlanması müəssisənin rəhbərilə təyin edilən səlahiyyətli qrupla həyata keçirilir. Hazırlanma zamanı aşağıdakı tədbirlər həyata keçirilirlər:

- Keyfiyyət sisteminə İSO standartı təyin edilir;
- Keyfiyyət sistemində realizə olunan prosedurların siyahısı tərtib edilir;
- Keyfiyyət sistemi barədə onun istifadəçilərində məlumatlar yığılırlar;
- Keyfiyyət üzrə rəhbərliyin strukturları və formaları təyin edilirlər;
- Keyfiyyət sisteminin mövcud olan sənədləri təsnif edilirlər.

İkinci səviyyənin sənədləri.

İkinci səviyyənin sənədləri müəssisənin standartlarıdır (MTS) yaxud sənədləşdirilmiş prosedurlar (SP), üsullardır, keyfiyyətin proqramlarıdır:

- MTS (SP) normativ sənədlərdir, müəssisənin rəhbərilə təsdiqlənir və yalnız verilmiş təşkilatda tətbiq edilir. Onlar bölmələrin və icraçıların təşkilati əlaqələrini və vəzifələrini, keyfiyyətlə təmin edilmə üzrə işlərin təşkilinin və yerinə yetirilməsinin qaydasını təyin edirlər

- MTS (SP) müəyyən edirlər: kim, nə və hansı ardıcılıqla CMP keyfiyyətinin təmin edilməsi üçün etməlidir.

Standartları (prosedurları) fəaliyyətin elə növündə işləmək lazımdır ki, hansında təşkilatın bir neçə şöbələri iştirak edirlər. Onlar ayrı-ayrı bölmələrin funksional vəzifələrini dubliyaj etməlidirlər.

Standartlaşdırma obyektləri.

Standartlaşdırmanın obyektləri yalnız verilmiş təşkilatda tətbiq edilə bilərlər ola bilərlər.

- Texnoloji proseslər və onlara tələblər;
- Müəssisənin (təşkilatın) və istehsalın idarə edilməsinin prosesləri, o cümlədən həm də keyfiyyətin idarə edilməsinin prosesləri.

Keyfiyyət üzrə təlimat.

Təsirlərə tələbləri olan sənəddir ki, hansıları keyfiyyət sistemində yerinə yetirmək lazımdır. İşçi təlimatlar (alınanlar, keyfiyyətin nəzarəti, texnoloji əməliyyatların aparılması üzrə və s.), bir qayda olaraq detallaşdırılmış olurlar, prosedurlara nisbətən daha çox xarakter daşıyırlar.

Keyfiyyət üzrə işçi təlimatların misalı kimi “Daxili auditin nəticələrinə əsasən hesabatın tərtib edilməsi”, “Nəzarət-ölçü vasitəsinin işə hazırlanması”, “Məmulata müdafiə örtüyünün çəkilməsi” və s. xidmət edə bilərlər.

Keyfiyyət üzrə Rəhbərlikdən fərqli olaraq işçi təlimatlar operativ sənədlərdir.

Təlimatlar keyfiyyət sisteminin digər sənədləri kimi nəzarət edilən sənədlərdir.

Qeyd etmək lazımdır ki, bəzən istehlakçı müqavilə ilə yerinə yetirilən işlərə ayrı-ayrı tələblərin nəzarətinin zəruriliyi barədə şərti daxil edir. Bu hallarda xüsusi təlimatlar və ya prosedurlar işlənirlər ki, bunlar da keyfiyyət sisteminin mövcud olan sənədlərini əvəz edirlər yaxud əlavə edirlər.

Keyfiyyət planı.

Keyfiyyət planı (ingiliscə - Quality plan) – keyfiyyət sahəsində konkret tədbirləri, resursları və fəaliyyətinin ardıcılığını, spesifik məhsula, layihəyə yaxud müqaviləni (İSO 8402) reqlamentləşdirici sənəddir.

Hər bir keyfiyyət planı – bu planlaşdırma obyektinin inkişafının müəyyən modelidir (yaxud saxlanması); keyfiyyət planının yerinə yetirilməsi- planlaşdırma obyektinin inkişafının (yaxud saxlanması) isbatıdır.

Keyfiyyət proqramları

Keyfiyyətin proqramları sənaye sahələri üçün normadır ki, burada yüksək texnologiyalar yaxud məhsulun hazırlanması və tətbiqi həyat üçün risklə əlaqəlidir.

Spesifik məhsula, layihəyə yaxud İSO 9004-5-də müqaviləyə tətbiq edərək keyfiyyət proqramlarının işlənməsi üzrə təkliflər verilmişdirlər.

Standarta əsasən keyfiyyət proqramları onun təsdiqi üçün istifadə edilirlər ki, məhsulun (layihinin, müqavilənin) keyfiyyətinə konkret tələbləri uyğunlaşmış şəkildə planlaşdırırlar və yerinə yetirirlər.

Keyfiyyətin idarəetmə sisteminin sənədləşdirilməsi [11,13,24].

Müəssisədə (təşkilatda) sənədlərin göstərilən növlərinin hər biri üçün onun işlənməsinin proseduru müəyyən edilir və qurulmaya yeganə tələbinin, məzmununa, şərhinə və müəyyən şəkili sənədin tərtib edilməsinə də. Bu imkan verir:

- Sənədlərin dəqiq informasiya qəbul edilməsini təmin etməyi;
 - Sənədlərin yüngül identifikasiyasını və tez izlənmə qabiliyyətini təmin etmək;
 - Sənədlərdə izafi informasiyanın yaranmasının qarşısını almaq;
Struktur bölmələr haqqında qanunlar və vəzifə təlimatları.
- Məsələn:
- Keyfiyyətdə idarəetmə xidməti barədə qanun;
 - Keyfiyyət üzrə komissiya barədə qanun;
 - İnşaat materialları istehsal edən müəssisənin (təşkilatın) şöbələri barədə qanun;
 - Metrioloji xidmət haqqında qanun və s.

Bölmələr barədə qanunlar.

Bölmələr haqqında qanun: verilmiş bölmənin statusunu təyin edir, onun daxili təşkilatını, əsas funksiyalarını, məsələlərini, vəzifələrini, hüququnu, yerinə yetirilən prosesləri göstərir.

Qanununun əsasında bölmənin ştat cədvəli tərtib edilir, gündəlik fəaliyyət təşkil edilir, ona qoyulmuş məsələlərin və funksiyaların yerinə yetirilməsinə görə məsuliyyətin dərəcəsi təyin edilir.

Bölmələr barədə qanunlar aşağıdakı yarımbölmələri daxil etməlidirlər:

- Ümumi qanunları;
- Məsələləri;
- Strukturu;
- Funksiyaları;
- Hüququ
- Digər bölmələrlə qarşılıqlı təsiri;
- Məsuliyyət;

Personalın vəzifə təlimatları.

Daxil etməlidirlər:

- Ümumi hissəni;
- əsas məsələlər və işçinin vəzifələri;
- hüququ;
- ona qoyulmuş vəzifələrin yerinə yetirilməsi məsuliyyətini;
- kvalifikasiya tələblərini.

Bölmələr və məsuliyyətin Matritsası barədə qanunla bölməyə təhkim edilmiş bütün funksiyaları personallar arasında bölüşdürülməlidirlər.

Fəsil III. Keyfiyyət menecment sistemlərinin sertifikatlaşdırılmasının təkmilləşdirilməsi perspektivləri

3.1. Məhsulun keyfiyyətinin yüksəldilməsi və ekoloji təhlükəsizliyin təmin edilməsi istiqamətləri

Böyük olmayan müəssisələrdə (təşkilatlarda) əməkdaşlarla bir neçə vəzifələrin üst-üstə salınması zamanı əməkdaşın olmadığı dövrdə (məzuniyyət, ezamiyyət və s.) KMS-nin bütövlüyünü təmin etmək üçün vəzifə təlimatlarında işdə mövcud olmayan vəzifəli şəxsin dəyişdirilməsi imkanı təyin edilməlidir.

ISO 9000 standartlarının tələblərinə əsasən müəssisə (təşkilat) keyfiyyət barədə bütün sənədlərlə və qeydə alınan verilənlərlə idarəetmə proseduru müəyyən etməli və işçi vəziyyətdə saxlamalıdır. Bu prosesin olması barədə ən çox tam təqdimat idarəetməyə funksional yanaşma əsasında alınabilir. Məlumdur ki, istənilən idarəetmədə aşağıdakı ümumi funksiyalar yerinə yetirilirlər: planlaşdırma, təşkil etmə, nəzarət, tənzimləmə, qeydə alma, təhlil [23,38].

Cədvəl 2.

Sənədləşdirmə ilə və keyfiyyət barədə verilənlərlə idarəetmənin əsas mərhələləri	Sənədləşdirmə ilə idarəetmə üzrə işlər
Sənədlərin işlənməsinin planlaşdırılması	Sənədlərin tərkibinin təyini; Sənədlərin işlənməsi və yenidən baxılması planlarının tərtibi
Sənədlərin işlənməsinin təşkili	Sənədlərin işlənməsi və razılaşdırılması; Sənədlərin təsdiqi. Sənədlərin işə salınması. Sənədlərlə istifadəçilərin təmin edilməsi.
Sənədlərin nəzarəti.	Sənədlərin şərhinin və tərtibinin düzgünlüyünə nəzarət; Sənədlərin tələblərinin yerinə yetirilməsinin yoxlanması
Sənədlərin tənzimlənməsi	Sənədlərdə dəyişikliklərin və əlavələrin aparılması. Sənədlərin təsnif edilməsi. Sənədlərin yenidən baxılması. Sənədlərin işçi vəziyyətdə saxlanması. Sənədlərin ləğvi.
Sənədlərin nəzərə alınması	Sənədlərin və keyfiyyət barədə verilənlərin qeydə alınması. Sənədlərin və keyfiyyət barədə verilənlərin saxlanması.
Sənədlərin təhlili.	Sənədləşdirmənin təhlili. Sənədlərin işlənməsinin planlaşdırılması.

Verilmiş planlaşdırma növü keyfiyyət xidmətilə ISO 9000 seriyalı standartların tətbiqinin ümumi planı əsasında həyata keçirilir.

İlbəil tərtib edilən sənədləşdirmənin işlənməsinin (və yenidən baxılmasının) planları-qrafikləri şöbənin bütün maraqlanan rəhbərləri ilə razılaşdırılırlar. Planlaşdırma zamanı bütün göstərilmiş işlərin yerinə yetirilməsinə hər bir ayrı sənəd üzrə məsuliyyət daşıyan şöbələr (vəzifəli şəxslər) təyin edirlər.

Verilmiş işi məsuliyyətin matritsası şəklində yerinə yetirmək məqsədəuyğundur.

Prosedurlar.

Keyfiyyət menecmenti sistemi lazım olan bütün prosedurları «sənədləşdirilmiş prosedur» çərçivəsində özünə daxil edir və ISO 9001 tələblərinə uyğun gələn istehsal üsulları kimi təyin edirlər.

Misal üçün:

- Sənədləşdirmə ilə idarəetmə.
- Yazılarla idarəetmə.
- Daxili audit.
- Uyğun gəlməyən məhsul.
- Korrektləşdirici təsirlər.
- Xəbərdaredici təsirlər.

Prosedurlar (müəssisə standartları).

Bölmələrlə yerinə yetirilən prosedurları keyfiyyət sistemi sənədlərinin ikinci səviyyəsini tərtib edirlər. Hər bir prosedur özü ilə ümumi prosedurları şərh edən sənədi təqdim edir (yəni, icraçıların adsız sadalanmasını) təqdim edir. Belə sənəd özünə bölmənin struktur sxemini funksional vəzifələrinin bölüşdürülməsilə daxil edə bilər [23,38,4].

Sənəd aşağıdakı sualları daxil etməlidir:

- Nə? (bölmənin funksiyaları);
- Kim? (təşkilətmə strukturu, vəzifələr, məsuliyyət, hər birinin funksiyaları və rolu);

- Necə? (təlimata istinad, harada izah edilir, əməliyyatlar məhz necə yerinə yetirilirlər);

- Kimlə? (kim bölmənin çatdırıcısıdır və sifarişçisidir).

İşçi təlimatlar.

Özü ilə keyfiyyət sistemi sənədlərinin üçüncü (aşağı) səviyyəsini təqdim edirlər. Verilmiş təlimatlar addım-ba-addım şərh edirlər ki, istehsalın konkret sadə əməliyyatı, yığma, avadanlığın qurulması, onun işçi vəziyyətdə saxlanması və s. necə yerinə yetirilə bilər.

Müəyyən edirlər, məhsulun keyfiyyəti necə nəzarət edilə bilər, hansı vasitələr istifadə edilə bilər, hansı ölçmə avadanlığı tətbiq edilə bilər və s.

Proseslərin sənədləşdirilməsi özünə hər bir mərhələdə idarəetmənin və istehsalın bütün prosesləri üçün istehsal məhsulunun ardıcılığını və qarşılıqlı təsirini təyin edən sxemləri daxil edir.

Sxemlərin nömrələnməsinə və nəşrin nömrəsinə nəzarət həm də keyfiyyət sisteminin qalan prosedurlara münasibət üzrə olduğu kimi nəzarəti həyata keçirilməlidir.

KMS-nin əsası verilənlərin yığılmasına xidmət edir.

Formaların (blankların) nömrələnməsinə və buraxılmasına nəzarət keyfiyyət sisteminin qalan sənədlərinə olduğu kimi həyata keçirilməlidir.

Sənədlərin işlənməsinin və işə salınmasının təşkili.

Adətən hər bir sənədin işlənməsi üç ardıcıl yerinə yetirilən mərhələlərdə aparılır:

- Birinci mərhələ - layihənin sənədinin işlənməsi (birinci redaksiyanın) və onun rəyə uyğun şəbələrə göndərilməsi;

- İkinci mərhələ - rəylərin işlənməsi, sənədin yekun redaksiyasının işlənməsi, onun maraqlanan şəbələrlə razılaşdırılması və səlahiyyətli vəzifəli şəxsə təsdiqi.

- Üçüncü mərhələ - qeydə alınma, nəşr etmə və istifadəçilərin təmin edilməsi.

İşlənmiş sənədə müəyyən kod (şifr) verilir ki, bu da keyfiyyət sistemi sənədləşdirilməsinə onun struktur məxsusluğunu müəyyən edir, ən çox yayılmış kodlaşdırma variantında sənədin kodu özünə daxildir: sənədin şərti idarəetməsi

(indeksi), sənədin növünün rəqəm kodu, keyfiyyət sistemi elementinin kodu, sənədin sıra nömrəsi və onun təsdiq olunma ili [23,38].

Keyfiyyət sistemi sənədlərinin hüquqi müdafiəsinin məqsədi müəssisənin intellektual mülkiyyətinin saxlanmasıdır, çünki keyfiyyət sisteminin bütün sənədləri, Rəhbərliyininki istisna olmaqla daxili istifadənin sənədləridir, onlar səlahiyyətli vəzifəli şəxsin uyğun icazəsi olmadan kənar təşkilatlara və şəxslərə təqdim edilməməlidirlər.

Təsdiq olunmuş sənədin işə salınması şöbə-ışləyicilə həyata keçirilir. Hər bir işə salınan sənəd xüsusi vərəqlə müşayət olunur ki, bunda da şöbələrin rəhbərləri göstərilirlər, hansılarda bu sənədlə müəyyən vəzifələr verilir. Sənədin işə salınması uyğun qaydanın göstərici sənədin əsasında həyata keçirilir.

İstifadəçilərin sənədin sürətlərlə təmin edilməsini işləyici şöbə həyata keçirir. Bu zaman verilmiş sürətlərin ciddi qeydiyyatı aparılır.

Sənədin öz vaxtında və tam aparılması, həm də işçilərin onun məzmunu ilə tanış edilməsinə məsuliyyəti sənədin təsiri yayılan bölmələrin rəhbərləri daşıyırlar.

Sənədlərin nəzarəti.

Sənədlərin şərhinin və tərtib edilməsinin düzgünlüyünə nəzarəti keyfiyyət xidməti həyata keçirir. Daimi (cari) sənədin tələblərinin yerinə yetirilməsinin yoxlanmasını şöbələr aparırlar, hansılarda sənəd istifadə edilir, fasiləli yoxlamaları keyfiyyət sistemi auditlərinin aparılması zamanı həyata keçirirlər.

Sənədlərin tənzimlənməsi

Bu fəaliyyətin məqsədi qüvvəsini itirmiş yaxud köhnəlmiş sənədlərin istifadəsinin aradan qaldırılmasıdır. Bununla əlaqədar olaraq xüsusi diqqət sənədlərin öz vaxtında təzələnməsinə yönəldilir, yəni onlarda dəyişikliklərin və əlavələrin edilməsinə.

Sənəddə dəyişikliklərin və əlavələrin aparılmasının zəruriliyini təyin edən əsas amillər ola bilərlər [23,38]:

- Keyfiyyət sahəsində təşkilatın siyasətində dəyişikliklər;
- Sənədlə reqlamentləşdirilən işin yerinə yetirilmə şəraitlərinin dəyişdirilmələri;

- İşin yerinə yetirilməsinə tələblərin dəyişiklikləri;
- İşin yerinə yetirilməsi ilə əlaqədar olan bir neçə sənədlərin yaxud şöbənin təsir müddətinin bitməsi;
- Keyfiyyət sisteminin daxili yaxud xarici auditlərinin nəticələri;
- Müəssisə (təşkilat) rəhbərinin qərarı;
- Şöbələrin, mütəxəssislərin və icraçıların əsaslandırılmış təklifləri.

Dəyişiklikləri və əlavələri sənəddə sənədi işləyən edir. Dəyişiklik yaxud əlavə edilmiş sənədin, bir yolla, məsələn, müəyyən rəng yaxud hərif işarələrinin köməyi ilə ayrılması məqsədyönlüdür. Fərz edək ki, sənədin üzərinə qırmızı etiket yapışdırılır, həmin etiket şahidlik edir ki, bu dəyişiklik edilmiş sənəddir və beləliklə, onun hər istifadəçisi onunla tanış olmağa borcludur. Sənədlə onun bütün istifadəçiləri tanış olduqdan sonra etiket istifadəçinin imzası ilə çıxarılır və o etiketin geri qaytarılmasına nəzarət edən xidmətə göndərilir. Dəyişikliklərin və əlavələrin qeydə alınma vərəqi hər bir sənədin tərkibinə daxil edilir.

Keyfiyyət sistemi sənədlərinin məzmununun aktuallığını təmin etmək üçün və onlarda uyğun dəyişikliklərin edilməsi zərurətinin təyini üçün hər il onların redaksiya edilməsi aparılır ki, bu da hər nəzərə alınan sənəd nümunəsinin titul vərəqindəki işarə ilə təsdiqlənir.

Redaksiya edilməyə məsuliyyəti işlənməyə və sənədin aktuallaşdırılmasına cavab verən şöbə daşıyır.

Sənədə əhəmiyyətli, prinsipal xarakterli dəyişikliklərin edilməsinin zəruriliyi zamanı onun yenidən baxılmasını yerinə yetirir, onun da nəticəsi sənədin tam yeniləşməsidir və onun yeni nəşridir.

Yenidən baxılma üçün əsas daxili auditin nəticələri üzrə iradlar müəssisənin (təşkilatın) şöbələrinin təklifləri ola bilərlər. Yenidən baxılma zamanı işləyən sənəd ləğv edilir, yenisində isə sənədə edilən dəyişikliklər göstərilir. Yeni sənədə təsdiq edilmə ilinin sonuncu iki şifrini dəyişdirməklə köhnə kod verilir. Sənədin yenidən baxılmasına məsuliyyəti onun işlənməsinə və təzələnməsinə cavab verən şöbə daşıyır.

Sənədlərin işçi vəziyyətdə saxlanması üçün xüsusi yoxlama aparılır ki, bunun da nəticələrinə əsasən yararsızlıq və lazımı miqdarda lazım olan nüsxələrin olmaması səbəblərini göstərməklə onun dəyişdirilməsinə sifariş tərtib edilir.

Bütün işləyən sənədləşdirmələr “Nəzərə alınmış nümunə” qrifinə malikdir. Müddəti keçmiş sənədlərin istifadəsinə yol verilmir. Yararlılığını itirmiş sənədlər: zibillənənlər, cırılmışlar, ayrı-ayrı vərəqləri itirildiyindən tam olmayanlar artıq yararsız kimi qəbul olunurlar, istifadədən çıxarılırlar və məhv edirlər. Sənədlərin işçi vəziyyətdə saxlanmasına məsuliyyəti onun istifadəçiləri daşıyırlar.

Sənədlərin ləğv edilməsi.

Sənədlərin ləğv edilməsi yerinə yetirilir [23,38]:

- sənədlərin yenidən baxılması zamanı;
- bir neçə işləyən sənədlərin birində birləşdirilməsinin zəruriliyi aşkar ediləndə yaxud müəyyən edilmiş sənədlərin daha çox tam detallaşdırılması məqsədilə bir sənədi bir neçəsinə bölən zaman;
- təşkilati strukturun, istehsalın texnologiyasının həddən ziyadə dəyişdirilməsi zamanı ;
- sənədin görünüşünün (növlünün) dəyişdirilməsi zamanı (məsələn, təlimatın müəssisənin standartına yaxud əksinə keçirilməsi);
- digər əsaslandırılmış hallarda.

Ləğv edilmiş sənəd istifadədən çıxarılır və nəzərə alınmış nümunələrin üzərində sənədin vəziyyətinin yerinə yetirilməsinin nəzarətinə məsuliyyət daşıyan şəxsin imzası ilə “Ləğv edilmişdir” ştamplı qoyulur. Sənədin ləğv edilməsi barədə qərarı yaxud onun işləmə müddətinin dəyişdirilməsi barədə sənədi təsdiqləmiş şəxs qəbul edir.

Sənədlərin nəzərə alınması.

Keyfiyyət sisteminin hər bir sənədinə onun təsdiq olunmasından sonra nəzərə alma kartı qoyulur. İstifadəçilərə verilən yaxud göndərilən sənədlərin qeydə alınması xüsusi jurnalda aparılır ki, burda da kod və sənədlərin adları, onun istifadəçiyə təqdim edilmə forması, istifadəçinin imzası, həm də sənədin ləğvi barədə qeydlər edirlər. Bir sıra hallarda istifadəçinin yazılı sifarişi üzrə ona

sənədin nəzərə alınmış bir neçə nüsxəsi təqdim edilir, onlardan birinin üzərində “Nəzarət olan” digərlərində isə “İşçi olan” qrifi qoyulur.

Keyfiyyət sistemi sənədlərinin kənar təşkilatlara təqdim edilməsi zamanı onların üzərində “İnformasiya üçün” ştamplı qoyulur yaxud əlnən imzalanır. Sənədlərin kənar təşkilatlara təqdim olunması barədə qərarı keyfiyyət xidmətin rəhbəri yaxud digər təşkilatın rəhbəri ilə səlahiyyət verilən şəxs qəbul edir.

Sənədlərin əsilləri inventar jurnalında nəzərə alınır (sənədlərin növləri üzrə ayrılıqda). Hər bir sənədin cildində boş sahədə onun inventar nömrəsi göstərilir. Sənədlərin bütün əsilləri keyfiyyət xidmətində surətlər isə uyğun bölmələrdə saxlanılır. Şöbələrdə sənədlərin nəzərə alınan və nəzərə alınmayan, yəni məhv etməyə və ya köhnə sənədlərin təsadufi istifadəsi imkanına malik olan surətləri ayrıca saxlanılırlar. Müəssisənin (təşkilatın) hər bir şöbəsində onda saxlanılan sənədlərin siyahıya alınması aparılır.

3.2. Rəqabətqabiliyyətliliyin təmin edilməsində keyfiyyət menecment sistemlərinin sertifikatlaşdırılmasının rolu.

Keyfiyyət haqqında qeydə alınmış verilənlər zamanın verilmiş dövrü ərzində elə saxlanılır ki, (bu müddətlər sənədlərdə müəyyən edilir, bunlar keyfiyyət barədə verilənlərin saxlanmasının zəruriliyini təyin edirlər) onları öz vaxtında almaq mümkün olur, bu zaman keyfiyyət göstəricilərinin dəyişməsi tendensiyalarını aşkar edən və korrekləşdirici (xəbərdaredici) təsirlərin işlənməsinin və realizə edilməsinin zəruriliyini və effektivliyini dəqiqləşdirən təhlil aparılır. Sənədlərin saxlanması müddəti məhsulun xidmət vaxtına uyğun gəlməlidir.

Hətta köhnəlmiş sənədlər və keyfiyyət haqqında verilənlər özü ilə böyük dəyər təqdim edə bilirlər, məsələn, hüquqi məqsədlər üçün və təşkilatda yığılmış biliklərin saxlanması üçün.

Keyfiyyət haqqında verilənlər istənilən formada, məsələn, kağızda yaxud EHM-nin yaddaşında saxlanılırlar.

Standartın çevikliyi.

Sistemin elementlərinin sənədləşdirilməsinə “Ənənəli” prosedur yanaşması qəbul edilən sayılır, bir şərtlə ki, onları menecmentin prosesləri ilə birlikdə əlaqələndirmək lazımdır.

Eyni zamanda əməkdaşlara işə salınmış sənədlərlə işləməyi öyrətmək lazımdır.

4. Prosesin identifikatlaşdırılması və sənədləşdirmə.

Proses özü ilə aşağıdakı nəticəyə yönəldilmiş işlərin yaxud əməliyyatların horizontal inteqrasiyasını təqdim edir:məhsulun buraxılması xarici və daxili xidmətlərin yaxud idarəedici təsirlərin işlənməsini [4].

Proses yanaşmasının tətbiqinin ardıcılığı.

1. Müəssisənin (təşkilatın) prosesinin tam sistemini aşkar etmək lazımdır (biznes-proseslərin, proseslərin idarə edilməsinin və saxlanılan proseslərin).

2. Proseslərin ardıcılığını,qarşılıqlı əlaqəsini və qarşılıqlı təsirini təyin etmək.

3. Açar proseslərini təyin etmək (Pareto 80:20 prinsipilə uyğunluqda)

4. Prosesə məsuliyyətli olanları təyin etmək.

5. Prosesin istehlakçılarını təyin etmək və çıxışı,yəni prosesin nəticələrini təyin etmək.

6. Prosesin çatdırıcılarını və prosesin girişinin elementlərinə yaxud resurslara tələbləri təyin etmək.

7. Proseslərlə idarətmənin meyarlarını və onların ölçülmə vasitələrini təyin etmək.

8. Prosesi keyfiyyət göstəricilərinin ölçülməsi və prosesin effektivliyini planlaşdırmaq.

9. Prosesi blok-sxem şəklində şərh etmək, onun gedişatını və məzmununu təhlil etmək.

10. Mərhələlər üzrə prosesin giriş və çıxış sənədlərini təyin etmək (məsələn, reqlament,vəzifə təlimatlarını, işlərin icrası jurnalı və s.).

11. Prosesin idarəedilməsi və monitorinqi üçün lazım olan informasiya axınlarını təmin etmək.

12. Müntəzəm qiymətləndirməni, monitorinqi və prosesə aid olan verilənlərin təhlilini aparmaq.

13. Sistemli tərzdə korrektəedici və xəbərdaredici təsirləri prosesə nisbətən aparmaq.

14. Prosesdə dəyişikliklərin aparılması qaydasını təyin etmək.

KMS-nin tətbiqi üçün müəssisə (təşkilat) proseslərin sahiblərini təyin etməlidir, personalın proseslərin yerinə yetirilməsi zamanı məsuliyyətini və səlahiyyətini möhkəmləndirməlidir (təşkilatın strukturunun işlənməsini, məsuliyyətin matritsasını, bölmələr və mütəxəssislərin vəzifə təlimatları haqqında qanunları).

Prosesin sahibi – vəzifəli şəxsdir, prosesin yerinə yetirilməsinin işlənməsinə təşkilinə və son nəticəsinə məsuliyyəti daşıyır.

Prosesin sahibi verilmiş bütün iştirakçıları üçün qayda müəyyən edir. “Prosesin sahibi” temini ilə bir sırada təcrübədə “prosesin yiyəsi” termini istifadə edilir – bu bilavasitə rəhbərlik edən yaxud müəyyən prosesi yerinə yetirəndir [23,38].

Belə ki, layihə təşkilatında layihələndirmənin “prosesin sahibi” baş mühəndisdir, “yiyələr” isə konkret proyektlər üzrə İQİ-nin (İstifadəçinin qrafik interfeysi).

Prosesin sxeminin, simvolun işlənməsi, qurulması misalı.

- mürəkkəb prosesin yerinə yetirilməsi zamanı onun idarəedilə bilən məhələlərə bölmək hər şeydən sadədir;

- evin tikilməsi zamanı hər dəfə kərpic kərpicin üstünə qoyulur;

- sxemin işlənməsi – bu prosesin hər mərhələsinin ardıcıl təyiniidir;

- bu imkan verir ki, addımbaaddım bizim prosedurun sənədləşdirilməsinə yanaşasan;

- prosesi işləyəndə bu işləri yerinə yetirən əməkdaşlarla müzakirə etmək və onların bəyənməsinə prosedurun formal sənədləşdirilməsinədək almaq lazımdır.

Prosesin yerinə yetirilməsini reqlamentləşdirən sənədlər. Proses-fəaliyyətin qarşılıqlı əlaqələrin və qarşılıqlı təsirlərin növlərinin çoxluğu. Giriş (resursları daxil edərək).

Çıxış. Məhsul (prosesin nəticəsi)

Prosesin nəticə verməsi – prosesin planlaşdırılmış nəticələr əldə etmək qabiliyyəti (ISO 9001:2000).

Prosesin effektivliyi - əldə edilmiş nəticələr və istifadə edilmiş resurslar arasındakı əlaqə (ISO 9001:2000). Monitoring ölçmələr (prosesin yerinə yetirilməsinə qədər, vaxtında və sonra).

4. Keyfiyyət menecmentinin prosesləri.

5. Ali menecmentin prosesləri. Məsələn:

- keyfiyyət sahəsində siyasətin və məqsədlərin təyin edilməsi prosesləri.
- kommunikasiya prosesləri.
- menecmentin təhlili.

6. Resurslar menecmentinin prosesləri. Məsələn:

- resursların təyini və təmin edilməsi.
- adam resursları.
- təyin edilmiş infrastruktur.
- işçi mühitin təyini.

7. Məhsulun istehsalının prosesləri:

Məsələn:

- planlaşdırmalar.
- istehlakçı ilə əlaqəli proseslər.
- layihələndirmə və işlənmə prosesləri.
- alma prosesləri.
- istehsalat və xidmət qulluq edilməsi.
- nəzarət, monitoring və ölçmələr prosesləri.

8. Ölçmə, təhlil və yaxşılaşdırma prosesləri.

Məsələn:

- nümayişetdirmə prosesləri.
- məhsulun uyğun gəlmələri;
- menecment sisteminin uyğun gəlmələri.

Keyfiyyət menecmenti sisteminin yaxşılaşdırılması.

Rəhbərliyin mahiyyəti. Resursların menecmenti. Ölçmə,təhlil və yaxşılaşdırma.

İstehlakçılar.Tələblər.Giriş.

Məhsulun həyat tsiklinin prosesləri. Proses əvvəlki layihə. Hazırlanmalar. Proses istehsalların, kontraktların müşayiəti.

Köməkçi proseslər.

Personalın menecmenti. Əməyin və ƏM-nin mühafizəsi menecmenti. Menecmentin prosesləri. Keyfiyyət menecmenti [23,38].

Cədvəl 3

Təsirlər	Məsuliyyətli icraçı	Həm icraçı	Razılaşma (kim razılaşdırır)	Təsdiq (kim təsdiq edir)	İnformasiya (informasiya kimə verilir)
1	2	3	4	5	6

Prosedurların kompüterləşdirilməsi.

Üstünlüklər:

- qovluqlardan azad olma;
- tez təzələmə;

- axtarış zamanı yüngüllüyü;
- keyfiyyət sistemində əməkdaşların,öyrədilməsinə kömək edirlər;
- işdə daha çox maraqlıdırlar.

Qüsurlar:

- uyğun şəraitlər tələb edir;
- istifadəçilərin öyrədilməsi gərəkdir;
- uyğun gələn proqramlar lazımdırlar.

Proqram təminatı işlənmişdir ki, bu da bütün tələblərə uyğun gəlir, onlar kağız surətlərin tam kompüterləşdirilmiş sistemlə (məsələn, "Keyfiyyət xidməti v.2.0" , "Biznes –studiya") tam əvəz edilməsi üçün lazımdırlar.

Proqram təminatı idarə üçün proqramları və prosedurların təqdimatına, təşkilatın sənədləşdirilməsinə istifadə üçün rahat formada işləməyə imkan verir.

Sxemləşdirmə texnikasının istifadəsi informasiya ilə və proseslərlə idarə etməyə imkan verir, onların mürəkkəbliyindən asılı olmadan, onların elementlərinə bölünməsi yolu ilə, hansıları asan başa düşmək olur, onları bütöv tərtib edirlər.

1. NQ (normalar və qaydalar) 12-01-2004. Məhsulun keyfiyyətinə nəzarət. İnşaata nəzarət üzvü.

N və Q. (normalar və qaydalar) 12-04-2004 və İSO 9001:2008-in uyğun tələblərini müqayisə etmək olduqca çox maraqlı təqdim edilir:

1. N və Q. 12-01-2004.

İşlənin icraçısı məhsulun keyfiyyətinin təmin edilməsi üzrə öz imkanlarını keyfiyyətin menecmenti sisteminin müəyyən edilmiş qaydasında sertifikatlaşdırılmış olması ilə təsdiq edə bilər.

Sertifikatlaşdırma təşkilatın faktiki fəaliyyətinin müəyyən tələblərlə aidiyyətini (müqayisə) başa düşür (yəni KMS İSO 9001:2000-dəki beynəlxalq standartında müəyyən edilmiş tələblərlə)

2. N və Q. 12-01-2004.

Məhsulun keyfiyyətinin istehsal nəzarəti işlərin icraçısı tərəfindən yerinə yetirilir və özünə aşağıdakıları daxil edir:

- sifarişçi ilə təqdim edilmiş layihə sənədləşdirilməsinin giriş nəzarəti;
- geodiziya bölünməsi naturaya köçürülmüş əsasının qəbulunu;
- tətbiq edilən materialların, məmulatların giriş nəzarətini;
- yerinə yetirmə prosesində və əməliyyatların qurtarması üzrə əməliyyat nəzarəti;
- nəticələri nəzarət üçün əlçatmaz olan yerinə yetirilmiş işlərin qiymətlərinin uyğunluğu.

3. İSO 9001-2008.

Alınmış məhsulun yoxlanması.

- Təşkilat müəyyən etməlidir və nəzarəti yaxud fəaliyyətin digər növlərini həyata keçirməlidir.

4. TN və Q. 12-01-2004.

Layihə sənədləşdirilməsinin giriş nəzarəti zamanı bütün təqdim edilmiş sənədləşdirməni və işçi sənədləşdirməni daxil edərək təhlil etmək lazımdır, bu zaman aşağıdakıları yoxlamaq lazımdır:

- Onun komplektliyini
- Razılaşmanın və təsdiq edilmələrin mövcudluğunu;
- Materiallara və məmulatlara istinadların olmasını;
- İşlərin və konstruksiyaların siyahısının olmasını;
- Parametrlərin göstərilmə siyahısı üzrə limit qiymətlərinin olmasını onlardan hər biri üzrə yol verilən səviyyələrini;
- Bu nəzarətin və ölçmələrin üsulları barədə, o cümlədən istinad şəklində normativ sənədlərə uyğun gələnlərə göstərişlərin olmasını.

5. TN və Q. 12.01.2004

- Giriş nəzarətilə işləyən qanunvericiliklər uyğunluqda yoxlayırlar: alınan (qəbul edilən) materialların məmulatların və avadanlığın standartların, texniki

şərtlərin yaxud onlara texniki şahidliklərin keyfiyyət göstəricilərin uyğun gəlməsini yoxlayırlar. Özü də layihə sənədləşdirilməsində. Bu zaman çətdırıcının (istehsal edən) müşaiyət sənədlərinin olmasını və tərkibə daxil olması yoxlanılır, hansı ki göstərilmiş materialların məmulatların və avadanlığın keyfiyyətini təsdiq edirlər. Lazım gəldikdə yuxarıda göstərilmiş nəzarət ölçmələri və sınaqları yerinə yetirilə bilər.

6. TN və Q. 12-01-2004.

Materiallar, məmulatlar. Avadanlıq, hansıların müəyyən edilmiş tələblərə uyğun gəlməməsi giriş nəzarətilə aşkar edilmişdir, yararlılardan ayırmaq və markalaşdırmaq lazımdır. Bu materialların, məmulatların və avadanlığın tətbiqi ilə işləri dayandırmaq lazımdır. Qanunvericiliklə uyğunluğu aşağıdakı 3 həlldən biri qəbul edilə bilər.

- Çətdırıcı uyğun gəlməyən materialların, məmulatların, avadanlığın uyğun gələnlərlə əvəz edilməsini yerinə yetirir;
- Uyğun gəlməyən məmulatlar axıracan tam işlənirlər.
- Uyğun gəlməyən materiallar məmulatlar mütləq sifarişçilə, layihəçilə və dövlət nəzarəti orqanı ilə onun kompetensiyasına əsasən razılaşıdıqdan sonra tətbiq edilə bilərlər.

7.İSO 9001:2008.

Uyğun gəlməyən məhsulla idarə etmək təmin etmək lazımdır ki, uyğun gəlməyən məhsul identifikasiyalanmış olsun və nəzərdə tutulmayan istifadənin yaxud çətdırmanın aradan qaldırılması üçün idarə edilə bilən olsun.

Uyğun gəlməyən məhsulla iş üçün idarəetmə, məhsuliyət və səlahiyyət sənədləşdirilmiş prosedurada təyin edilməlidirlər.

Uyğungəlməyən məhsulla məsələ aşağıdakı kimi həll edilir.

- Uyğunsuzluğun aradan qaldırılması məqsədilə tədbirlərin qəbuluyla;
- Sanksiyalanmış icazədən sonra buraxmaqla;
- İlkən nəzərdə tutulmuş aradanqaldırma yaxud tətbiq etmə üzrə tədbirlərin qəbul edilməsi.

- Əgər uyğunsuzluq çətdirmədən sonra aşkar edilmişdirsə, orda təşkilat uyğunsuzluğun uyğun gələn təsirləri əvvəlcədən qəbul etməlidir.

Əməliyyat nəzarəti ilə icraçı bu işləri yoxlayır:

- yerinə yetirilən texnoloji əməliyyatların texnoloji və normativ sənədləşdirmənin ardıcılığının və tərkibinin uyğunluğunun, özü də verilmiş texnoloji əməliyyatlara yayılanını;
- texnoloji xəritələrlə və reqlamentlərlə müəyyən edilmiş texnoloji rejimlərin gözlənilməsini;
- əməliyyatların yerinə yetirilməsinin və onların nəticələrinin keyfiyyət göstəricilərinə layihə və texnoloji sənədləşdirməyə olan tələblər həm də verilmiş texnoloji əməliyyatlara normativ sənədləşdirməyə uyğun gəlməsini.

Nəzarət əməliyyatların yerinə yetirilməsi, onların tezliyi, icraçıları, ölçmələrin üsulları və vasitələri, nəticələrin yazılma formaları, uyğunsuzluqların aşkar edilməsi zamanı qərarların qəbul edilməsi qaydası müəyyən edilmiş tələblərə layihə, texnoloji və normativ sənədləşdirməyə qoyulan tələblərə uyğun gəlməlidirlər.

Əməliyyat nəzarətinin nəticələri sənədləşdirilməlidirlər.

9. İSO.9001:2008.

Məhsulun qəbulunun meyarlarına uyğun gəlməsinin şahidlikləri aparılmalıdır və saxlanmalıdır. Bu yazılarda məhsulun buraxılmasını sanksiyalaşdıran şəxs göstərməlidir.

Verifikasiya bu təsdiq etmə onun obyektiv şahidliklərini təqdim edilməsi vasitəsilə edilir ki, müəyyən edilmiş tələblər yerinə yetirilmiş olsunlar. Yəni təsdiq etmək lazımdır ki yerinə yetirilmiş işlər (faktiklər) tələb edilən qiymətlərə (layihə sənədləşdirilməsini) uyğun gəlirlər.

Monitorinq və ölçmələr planlaşdırılmış tdbirərlə uyğunluqda məhsulun yaradılması prosesinin uyğun mərhələlərində aparılmalıdırlar.

Texniki nəzarət məsələləri üzrə mütəxəssis aşağıdakıları yerinə yetirir:

- işlərin icraçısında keyfiyyət haqqında sənədlərin olmasının yoxlanmasını (müəyyən edilmiş hallarda sertifikatların) onlarla tətbiq edilən materiallara, məmulatlara və avadanlığa, giriş nəzarətinin və laboratoriya sınaqlarının sənədləşdirilmiş nəticələrinə;
- icraçı ilə işlərin tətbiq edilən materialların, məmulatların və avadanlığın anbarlaşdırılması və saxlanması qaydalarının gözlənilməsinə nəzarət;
- icraçı ilə yerinə yetirilən işlərin əməliyyat nəzarətinin tələblərə uyğun gəlməsinin nəzarəti;
- icarçı ilə aparılan işlərin olmasına və düzgünlüyünün nəzarəti, icra etmə sənədləşdirmənin, o cümlədən geodiziya icra etmə sxemlərinin, yerinə yetirilmiş konstruksiyaların elementlərinin vəziyyətlərinin dəqiqliyinin seçmə nəzarətilə yoxlanması;
- nəzarət, düzəldilmiş sənədləşdirmənin sənədləşdirilmiş qəbulu, onun işlərin icraçısına ötürülməsi;
- icraçı ilə icra edilən işlərin nəzarəti;
- işlərin yerinə yetirilməsinin həcmələrinin və müddətlərinin müqavilənin şərtlərinə və məhsulun təqvim planına uyğun gəlməsinə nəzarəti;
- yerinə yetirilmiş işlərin, konstruksiyaların, ikitərəfli aktların imzalanması, uyğun gəlməni təsdiqləyənlərin; işlərin icraçı ilə yerinə yetirilməsinə tələbin növbəti işlərin göstərilmiş aktların yerinə yetirilməsinin yolveilməz olması barədə təsdiqləyici uyğun gəlməni;
- layihə və normativ sənədləşdirmənin uyğun gəlməsini.

3.3. Keyfiyyət menecment sistemlərinin sertifikatlaşdırılmasının təkmilləşdirilməsi yolları

Maddi istehsal sahəsinin KMS-nin yaradılması üzrə işlərin başlanması barədə qərarın qəbulunadək yaxşı olar ki, istehsal proseslərində uyğunsuzluqların səviyyəsinin ölçülməsi və təhlili aparılsın.

Uyğunsuzluqların səviyyələri yüksək alına bilirlər ki, bu da heç də həmişə yerinə yetirilmiş işlərin aşağı keyfiyyətini göstərmir, hər şeydən əvvəl - bu keyfiyyətlə idarəetmənin yararsız üsullarıdır.

Uyğunsuzluqların təhlili zamanı onlar mühümlük (təhlükəliliyi) dərəcəsi üzrə təsnif oluna bilirlər, müxtəlif xarakter (texniki, icraçılıq, təşkilati və s) daşıya bilirlər. Səbəblər icraçının və onun işçi yerinin səviyyəsində, briqadanın, sahənin səviyyəsində təşkilatın səviyyəsində yaxud çatdırıcılarla qarşılıqlı münasibətlərin səviyyəsində ola bilirlər [11,25,29,30,31,33].

KMS sənədləşdirilməsinin işlənməsinin başlanmasınadək uyğunsuzluqların icraçı və onun işçi yeri səviyyəsində, briqadanın və sahənin səviyyəsində səbəblərini aradan qaldırmaq məqsədyönlüdür. Uyğunsuzluqların aradan qaldırılmasınadək hansıların əsasında personalın öz vəzifələrini icra etməməsi, sənədləşdirməyə nəzərə almama, qeyri-professionalizm, briqada işinin pis təşkil edilməsi, lazımi budaqlanmanın, alətin və s. olmaması, mənasız yerə keyfiyyətin sənədləşdirilmiş sistemlərini yaratmaqdır.

Sistemin işlənməsi şərtlənmişdir:

- Müsahibənin iştirakçılarına qoyulmuş tələblərlə;
- bankların tələblərilə, hansılar təşkilatlara kreditləri təqdim edərək, istəyirlər onların ödəmə qabiliyyətində inamlı olsunlar;
- sertifikatlaşdırılmış keyfiyyət sisteminə malik olan, təşkilatlara sığorta üzvlük haqlarının cəmini azaldan kompaniyalarının sığorta tələblərilə;
- riskdən təhlükə ilə avadanlıq məsuliyyətinin sifarişçiyə zərər verməklə hücumu ilə;
- konkret üstünlüklərin təmin edilməsinin imkanı ilə;
- yerinə yetirilən prosedurların keyfiyyətinin formalaşması ilə əlaqəli daxili problemlərin həllinə zəruri olması ilə, yəni direktorla idarə edilən sistemi yaratmaq;
- təşkilatın şöhrətinin yüksəldilməsilə, o cümlədən reklam məqsədlərində sistemin sertifikatının istifadəsi zamanı.

ISO-9000 standartlarının istifadəsilə işlənmənin (axıradək işlənmənin) zəruriliyinin barəsində qərarın qəbulu.

Keyfiyyətlə idarəetmənin mövcud olan vəziyyətinin təhlili (sənədləşdirmə, işləmə, rəhbərliyin və icraçıların fəaliyyəti)

Təhlilin nəticələri hesabatla (auditlə, qiymətvermə ilə).

Müəssisənin KMS-də işləyən təhlilin aparılması:

- müəssisədə işləyən keyfiyyət menecmenti sistemilə geniş tanış olma, onun təhlili və ISO 9001-2001 qiymət vermə aparılır;
- təhlil əvvəlcədən hazırlanmış suallar əsasən personalın sorğusu yolu ilə, müəssisənin işləyən normativ və icraçı sənədlərlə, texnoloji istehsalın və proseslərin nəzarət sisteminin öyənilməsilə aparılır.

Tələbatın qiyməti üçün normativ sənədlərin işlənməsi üzrə işlərin planlaşdırılması:

“Sistemin işlənməsi planı” sənədi tərtib edilir.

KMS-nin yaradılması planının işlənməsi üçün əsas aşağıdakılardır:

- ISO 9001-2008-in tələbləri;
- işləyən KMS-nin təşkilatda apardığı tədqiqatın və təhlilin nəticələri.

Keyfiyyət xidməti təşkilati strukturunun yaradılması [11,25,29,30,31,33]:

- bu mərhələdə keyfiyyət xidmətinin və rəhbərlərinin texniki öyrədilməsi aparılır;
- əmrlə xidməti struktur tərtib edilir ki, bunda da onun soyadı, konkret işə cəlb edilməsi göstərilir;
- əmrə texniki tədrisin planı və işçilərin attestasiyası qrafiki qoyulur.

Keyfiyyət sistemi təşkilati strukturunun formalaşması vəzifəli şəxslərin və təşkilatın bölmələrinin təyini nəzərdə tutur.

İşin mərhələləri ay (il)

1. İşləyən keyfiyyət sisteminin qiyməti.
2. Keyfiyyət sistemi tətbiqinin işlənmə planı.
3. Keyfiyyət sahəsində siyasətin təyini.

4. Keyfiyyət sistemində İTS-nin (idarəetmənin təşkilati strukturu) formalaşması.
5. Keyfiyyət sistemində məsuliyyətin bölüşdürülməsi.
6. ISO 9000 seriyalı standartların tətbiqinə işçilərin öyrədilməsi. Keyfiyyət sisteminin sənədləşdirilməsinin işlənməsi və tətbiqi.
7. Sənədləşdirmənin tərkibinin (siyahısının) təyini.
8. Keyfiyyət sisteminin sənədləşdirilməsinin işlənməsi və tətbiqinin qrafikinə hazırlanması.
9. Keyfiyyət sisteminin sənədləşdirilməsinin işlənməsi.
10. Keyfiyyət sisteminin sənədləşdirilməsinin tətbiqi.
11. Daxili auditin aparılması.
12. Konkretləşdirici təsirlərin həyata keçirilməsi.
13. Keyfiyyət üzrə rəhbərliyin təsdiqi. Keyfiyyət sisteminin sertifikatlaşdırılması.
14. Sertifikatlaşdırma orqanının seçilməsi.
15. Sertifikatlaşdırmanın aparılması.

KMS-in təşkilati strukturunun formalaşdırılması zamanı məqsədyönlüdür:

- Keyfiyyət sistemi üzrə rəhbərliyin Nümayəndəsinin təşkilatın Birinci rəhbərinin mavinlərindən birinin şəxsində təyin etmək; onun vəzifə təlimatını işləmək və təsdiq etmək;
- Keyfiyyət üzrə Şurayı yaratmaq; keyfiyyət üzrə Şura barədə qanunu işləmək və təsdiq etmək;
- Keyfiyyət xidmətini 1-2 adam tərkibində yaratmaq (təşkilatın ölçülərindən asılı olaraq); keyfiyyət xidməti barədə qanunu işləmək və təsdiq etmək;
- Şöbələrin rəislərinin şəxsində bölmələrdə keyfiyyət sistemi üzrə nümayəndələri təyin etmək; onların vəzifə təlimatlarında dəyişikliklər etməli;
- Keyfiyyət sisteminin (onlarla uyğun öyrədilmənin keçməsindən sonra) daxili auditorlarını təyin etmək.

Keyfiyyət sisteminin sənədlərinin işlənməsinin əsaslı planlaşdırılması.

Keyfiyyət xdməti işçilərinin icra etmə müddətlərilə məsuliyyətinin matritsası şəklində tərtib edilir.

Sənədlərin işlənməsi, onların tətbiqi və 3-dən 6 ayadək təcrübəli istismarı.

Təsdiq və tətbiq haqqında əmrlə tərtib edilir.

Müəssisə personalının öyrədilməsi:

- KMS-nin sənədlərinin işlənməsinin qurtarmasından sonra KMS-in yaradılmış sənədlərinin tələblərilə uyğunluqda bütün personalın prosedurun yerinə yetirilməsinə və keyfiyyət üzrə yazıların aparılmasına öyrədilməni aparmaq lazımdır;

- öyrətməni bilavasitə təcrübədə proseslərin məsuliyyətli sahibləri aparırlar;

- bu mərhələdə sənədləşdirilmiş prosedurlarda aşkar edilmiş boşluqlar düzəldilməlidirlər.

Sistemin aşkar edilmiş defektlərlə təcrübəli istismarından sonra daxili audit.

Elə ki, təşkilatda keyfiyyət sisteminin birinci sənədi işlənəcəkdir və onun təcrübəli istismarı başlanmışdır, onun işlənməsinin izlənməsinə başlamaq lazımdır: keyfiyyət sistemini necə yaxşılaşdırmaq-təşkilatın işçiləri sayından müstəqil öyrədilmiş mütəxəssislərin qüvvələri ilə daxili auditi həyata keçirmək, konkretləşdirici və xəbərdaredici təsirləri planlaşdırmaq və həyata keçirmək.

Aparılan daxili auditin nəticələri sənədləşdirmənin axıradək işlənməsi üzrə təkliflərlə hesabatı şəklində tərtib edilirlər [11,25,29,30,31,33].

Sistemin daxili auditin çıxışları üzrə sənədlərinin axıradək işlənməsi.

Axıradək işlənmələrin təsdiqi və tətbiqi haqqında əmrlə tərtib edilir.

Sertifikatlaşdırma sistemləri.

Özünə aşağıdakı işləri daxil edir:

- sertifikatlaşdırma üzrə orqanın təyini və onunla iş;
- rəyçinin iradələri üzrə sənədləşdirmədə aparılan dəyişikliklər;
- sertifikat auditinin aparılması və sertifikatın alınması.

Audit

Audit (yoxlama) – auditin şahidliklərinin alınmasının sistemli, müstəqil və sənədləşdirilmiş prosesidir və auditin razılaşdırılmış meyarlarının yerinə yetirilməsi dərəcəsinin müəyyən edilməsi məqsədilə onların obyektiv qiymətləndirilməsidir.

Audit tərəfindən alınır:

- audit-bu prosesdir, beləliklə ona prosesə olan bütün tələblər yayılırlar;
- auditin aparılması zamanı obyektiv informasiya yığılmalıdır;
- qiymət –yığılmış informasiyanın auditin meyarları ilə müqayisəsidir.

Auditə daxil olan terminlər:

Auditin meyarları – siyasətin çoxluğu,prosedur yaxud tələblərin.

Auditin şahidlikləri –yazılar, faktların və ya digər informasiyanın, auditin meyarları ilə əlaqəsi olanların (yoxlamalar), hansılar yoxlanıla bilərlər.

Auditin müşahidələri (qərarlar – auditin yığılmış şahidliklərinin auditin meyarlarından asılı olaraq auditin müşahidələri, auditin meyarlarına uyğunluğunu yaxud uyğunsuzluğunu, həm də yaxşılaşdırmanın imkanlarını göstərə bilərlər) auditin qiymətinin nəticələri.

Auditin nəticələri üzrə qərar məqsədlərin və auditin bütün qərarlarının baxılmasından auditor qrupu ilə təqdim edilmiş auditin çıxış verilənləri.

Auditor – auditin aparılması üçün kompetentliyə malik olan şəxsdir.

Kompetentlik – öz biliklərini və vərdişlərini ifadə olunmuş tətbiqetmə qabiliyyəti.

Texniki ekspert –xüsusi biliklərə yaxud təcrübəyə malik olan şəxsdir.

Auditin proqramı – konkret vaxt dövrünə və konkret məqsədin əldə edilməsinə yönəldilmiş, planlaşdırılmış auditlərin çoxluğudur.

Auditin planı – yerində fəaliyyətin şərhidir.

Auditin sahəsi- yerləşmə yeri,təşkilati struktur, fəaliyyətin növləri və təşkilətmə prosesləri, həm də auditin aparılma vaxtı.

Obyektiv şahidlik – nəyinsə olmasını yaxud nədəsə təsdiq edənləri təsdiqləyici verilənlərdir.

Uyğunsuzluq – tələblərin ödənilməməsidir.

Korrektləşdirici təsir – aşkar edilmiş uyğunsuzluqları yaxud digər arzu edilməz situasiyalardır ki, bunları aradan qaldırmaq üçün əvvəlcədən qəbul edilir.

Xəbərdaredici təsir-potensial uyğunsuzluğun yaxud digər arzu edilməz situasiyanın səbəblərini aradan qaldırmaq üçün əvvəlcədən qəbul edilmiş təsirdir.

Auditin tipləri və planlaşdırılması.

Auditin iştirakçıları bunlardır:

- auditin sifarişçisi (istehlakçı, müştəri) – təşkilatın özüdür yaxud audit sifariş edən şəxsdir. (birinci tərəf) verilmiş təşkilatın məhsulun və xidmətlərin istehlakçısıdır (ikinci tərəf) və müstəqil xarici təşkilat (üçüncü tərəf). Daxili audit zamanı auditin sifarişçisi yoxlanılan təşkilatın özüdür-onun rəhbərliyinin şəxsində;

- yoxlanılan tərəf – auditə məruz qoyulan təşkilatdır;

- auditor qrupu – bir yaxud bir neçə auditorlar (keyfiyyət sistemlərinin sertifikatlaşdırılması üzrə ekspertlərin), audit aparıcıları (yoxlanıcı). Audit üzrə qrupda auditorlardan biri qrupun rəhbəri təyin edilir. Qrupa audit üzrə stajorlar daxil ola bilərlər və lazım gəldikdə texniki ekspertlər (mütəxəssislər) daxil ola bilərlər.

Auditlərin aşağıdakı tiplərini fərqləndirirlər [32,35,36,37,39]:

- birinci tərəfin (öz qiymət).

Bu məxsusi keyfiyyət sistemlərinin daxili auditləridir, təşkilatın özünün yaxud onun adından daxili məqsədlər üçün aparılanlardır. Daxili auditin nəticələrinə əsasən idarəetmədə dəyişikliklər barədə, korrektləşdirici təsirlərin, həm də təşkilatla idarəetmə sisteminin təkmilləşdirmə imkanı barədə qərarlar qəbul edilir. Daxili auditin nəticələri uyğunluq barədə deklorasiya üçün əsas kimi xidmət edə bilər;

- ikinci tərəfin (sifarişçinin bəyənilməsi).

İstehlakçı (yaxud onun adından digər şəxslər) çatdırıcıyı yaxud potensial çatdırıcıyı yoxlayır. Bu, təşkilatın fəaliyyətində maraqlanmış tərəfin auditidir. Auditin nəticələri çatdırıcının keyfiyyət standartının qoyulmuş tələblərinə cavab vermək qabiliyyəti barədə mühakimə etməyə imkan verir.

- üçüncü tərəfin (sertifikatlaşdırma).

Xarici müstəqil təşkilatdır (sertifikasiya üzrə orqan) ki, bu da sertifikatlaşdırmanı yaxud ISO 9001 tələblərinə uyğunluğa qeydə almaya müştərini yoxlayır. Sertifikatlaşdırma auditinin baş məsələsi-təşkilatla yoxlanılan keyfiyyət menecmenti sisteminin müstəqil qiymətləndirməsini aparsın. Bu qiymətin nəticəsi KMS-nin təşkilatın ISO 9001:2001 standartının tələblərinə uyğunluğu uyğunsuzluğu barədə qərarıdır. Yekunda istehlakçı müstəqil təşkilatdan zəmanət alır ki, keyfiyyət menecmenti sistemi çatdırıcının (təşkilatın) elementlərinin müəyyən yığımından ibarətdir, onda standart prosedurlar təsir edirlər, onları tətbiq edilmişdirlər (iş zamanı əməkdaşlarla istifadə edilirlər), daxili auditlər təşkilatın rəhbərliyi ilə aparılır KMS-nin effektivliyi təhlil edilir və s.

Hər bir bölmənin, prosesin planlı daxili ildə bir dəfədən az olamamaqla aparılır. Fasilələrlə o bölmələrin qeyri planlı auditində tələbat yaranır ki, hansılar işdə çətinliyə malik olular. Daxili auditorlar təşkilatın rəhbərliyinin tapşırığı ilə çatdırıcıların auditini apara bilirlər.

KMS daxili auditinin məqsədi budur:

- KMS-nin müəyyən edilmiş tələblərinə uyğunluğunun təsdiqidir;
- onun təkmilləşdirilməsinin təminatıdır;
- korrekləşdirici təsirlərin və aşkar edilmiş uyğunsuzluqların səbəblərin aradan qaldırılmasının yerinə yetirilməsinin yoxlanmasıdır;
- sertifikatlaşdırmaya hazırlıq.

Daxili audit auditlərin verilmiş zaman dövrünə planlaşdırılmasını daxil edir; onların aparılmasını və audit üzrə hesabatların hazırlanmasını da.

Təşkilatda “Daxili audit” sənədləşdirilmiş proseduru işlənməlidir.

Auditlərin proqramlarının idarə edilməsi.

Keyfiyyət menecmentinin məxsusi sisteminin auditinin aparılması məqsədilə (daxili auditin) onun müəyyən edilmiş tələblərə uyğunluqlarıdır, tətbiqin nəticəverməsinin təsdiqidir və işçi vəziyyətdə saxlanmasıdır.

Təşkilatın daxili auditlə rəhbərlik KMS üzrə rəhbərliyin nümayəndəsi yaxud keyfiyyət xidməti rəhbəri həyata keçirir.

Auditin aparılmasından effektin alınması üçün onlar planlaşdırılmalıdırlar və lazımi resurslarla təmin olunmalıdırlar [11].

Daxili auditin aparılması üçün təşkilatın əməkdaşları öyrədirlər və hazırlanırlar. Onlar təşkilatda istənilən digər vəzifələri tuta bilərlər, lakin onlar auditin aparanda hamısı onlara tabe olmalıdırlar. Bölmələrin rəhbərləri onu qəbul etməlidirlər ki, bunda onların işini əməkdaşlar yoxlaya bilərlər, özü də çox aşağı vəzifədə olanlar. Təşkilatın rəhbəri auditorların statusunu ən böyük yüksək səviyyəyə qaldırılmalıdır və saxlamalıdır. Daxili auditorlar KMS-in effektivliyini təyin edirlər. Əməkdaşlar bilməlidirlər ki, auditorlara şəxsən təşkilatın rəhbəri yoxlanmaların səlahiyyətlərini vermişdir və digər tərəfdən o, yoxlama dövründə onlara bütün rəhbərlərin tabe olmaq vəzifəsini vəməlidir. Auditlərin aparılması proqramı üzrə, təşkilatın rəhbəri ilə, təsdiqlə, onlar yoxlamalıdırlar KMS necə işləyir və rəhbərliyə korrekləşdirici və xəbərdaredici təsirlər üzrə təkliflərlə yoxlama barədə hesabatları təqdim etməlidirlər.

Təşkilatın rəhbərliyinin məsələsi – hesablara əsasən keyfiyyət menecmenti sisteminin defektlərini düzəltmək və xəbərdarlıq etməkdir.

Auditin proqramı aşağıdakıları nəzərdə tutmalıdır:

- auditlərin planlaşdırılmasının başlanmasının və aparılmasının və növbəti təsirlərin korrekləşdirici təsir üsulları;
- uyğunsuzluqların tənqidi səviyyəsinin təyini üçün qayda audit üzrə hesabatların formatını və göndərilməsini uyğunsuzluqlar barədə vəərəqlər yaxud hesabat üçün tələb olunan digər formalar;
- yazılar, onların saxlanması və müddətləri.

Auditlərin proqramının (qrafikinin) tərtibi zamanı aşağıdakılara diqqət etmək lazımdır:

- proseslərin statusu və mümkünlüyü;
- keyfiyyətin tətbiq edilən sistemi;
- təşkilatın yenidən ciddi təşkililə əlaqədar olaraq keyfiyyət sistemində xeyli dəyişikliklər;

- uyğunsuzluqla əlaqədar məhsulun keyfiyyəti riskə məruz qoyulur.

Auditin illik proqramı təşkilatın fəaliyyətinin və proseslərinin növlərinin mühümlüyünün və əhəmiyyətinin nəzərə alınması ilə işlənir. Hər prosesin, fəaliyyət növünün, sənədin yaxud bölmənin auditini əvvəlki auditin nəticələrinin və təşkilatın rəhbərliyinin təklifləri ilə aparılır. Auditin illik proqramı təşkilatın rəhbəri ilə tədiqlənir.

İstehlakçılardan (sifarişçidən) yaxud nəzarətədiçi orqanlardan yerinə yetirilən işlərin keyfiyyətinin təşkilatın rəhbərinin əmrilə müəyyən edilmiş tələblərə uyğunsuzluğu barədə informasiyanın daxil olması zamanı plandan xaric auditin aparılması mümkündür.

Auditin aparılması.

Auditin aparılmasının təşkili özünə auditor qrupunun rəhbərinin təyinatını, məqsədlərin, sahənin və auditin meyarlarının təyini, auditor qrupunun formalaşmasını və yoxlanılan bölmə ilə ilkin təmasın müəyyən edilməsini daxil edir [11].

İlkin planlaşdırma zamanı təyin edilir:

- auditin həcmi;
- auditini kim aparacaqdır;
- hansı uyğun gələn tələblər yaxud keyfiyyət üzrə təsnifat cədvəlləri yoxlanılacaqdır;
- yoxlanılan bölmənin auditin məqsədləri barədə xəbərdarlıq edilir;
- uyğun gələn tarix razılaşdırılır;
- informasiya yığılır-xüsusilə prosesin şərhini əhatə edən sahələrdə.

Əsaslı planlaşdırma zamanı yoxlayırlar:

- yoxlanan bölmədən alınan informasiyanın müqayisəsini;
- auditin proqramının hazırlanmasını-surətlərin yoxlanılan bölməyə göndərilməsini;
- auditorların qrupunun rəhbərinin təyinatını, audit üzrə qrupun formalaşmasını;
- komandanın iclaslarının təşkilini;

- komanda ilə nəzarət məsələlərinin hazırlanmasını;
- lazımi şəraitlər tələblər barədə yoxlanılan bölmələrin xəbərdarlıq edilməsini;
- auditin davam etmə müddətini;
- auditorlar komandasının tərkibini;
- lazımi şəraitlər və yerlər;
- müdiriyyət tələbləri.

Auditorlar qrupu bu surətləri almalıdırlar:

- keyfiyyət menecmenti sistemi üzrə sənədləşdirməni;
- yazıları;
- əvvəlki auditlər üzrə hesabatları;
- bütün sənədlərin blanklarını, hansıları auditorlar doldurmalı olacaqlar (uyğunsuzluqlar, nəzarət məsələləri barədə hesabatlar və s.);

• əgər yoxlanılan sənədləşdirmə qeyri adekvat qəbul edilmişdirsə, onda bu qərar qəbul oluna bilər: auditin dayandırılması o vaxtadək edilir ki, hələ sənədləşdirmə ilə problemlər həll edilməyəcəkdirlər.

Qrupda auditorların miqdarı və auditin davam etmə müddəti bunlardan asılıdırlar:

- bölmələrin fəaliyyətinin ölçüsündən və mürəkkəbliyindən;
- yoxlanılan təsnifat cədvəlinin;
- auditorun kompetentliyinin

Daxili auditin şərti olaraq 4 mərhələyə bölmək olar:

- planlaşdırma, hazırlama;
- auditin yerində aparılması;
- auditin qərarlarının təhlili;
- hesabatın və növbəti təsirlərin hazırlanması

Daxili auditin hazırlanması mərhələsində aşağıdakı təsirləri yerinə yetirmək lazımdır;

- auditin planını tərtib etmək, hansında auditin aparılma qaydası sənədləşdirilir;

- auditor qrupunun üzvləri arasında işi bölüşdürmək;
- işçi sənədləşdirməni hazırlamaq (nəzarət vərəqlərini və seçmənin planlarını)
- yoxlanılan bölməni xəbərdarlıq etmək və auditin tarixini, davam etmə müddətini razılaşdırmaq.

1. Keyfiyyət menecmenti sistemlərinin (KMS) sertifikatlaşdırılması [42, 43, 45].

Keyfiyyət menecmenti sistemlərinin İSO 9000 seriyasının standartları üzrə sertifikatlaşdırılması artıq bir neçə onilliklərin bütün sivilizasiyalı dünyada keyfiyyətin stabilliyinin ümumqəbuledilmiş şəkildə nümayiş etdirilməsidir. İSO 9000 seriyalı uyğungəlmə sertifikatı istehlakçılar üçün təşkilatların seçimi zamanı alımın əsas meyarı ilə və göstərilən xidmətlərin zəmanətilə müəyyənləşir.

Keyfiyyət menecmenti sistemlərinin sertifikatlaşdırılması təşkilatlarda İSO 9001-2001 (İSO 9001:2000) standartının tələblərinin yerinə yetirilməsinin təsdiqi məqsədlərilə tətbiq edilir.

NƏTİCƏ

Magistr dissertasiyasının yerinə yetirilməsi zamanı əldə olunan nəticələrə aşağıdakılar aiddir:

- məhsulun keyfiyyətinin idarəetmə sistemi proseslərinin tərkibində 5-7 növdən çox olmayan fəaliyyəti, məsələn: məhsulların yaradılması, layihələndirilməsi, istehsalı və istismarı işlərinin aparılması prosesi, marketinqi, məhsulların istehsalının planlaşdırılması prosesi, təchizat prosesi və başqalarını ayırmağın məqsədəuyğunluğu müəyyən olunmuşdur;
- müəssisənin (təşkilatın) proses modelinin işlənməsindən sonra, hər bir proses üzrə sənədləşmənin yaradılması tövsiyə edilmişdir;
- məhsulların istehsalını həyata keçirən müəssisələrdə identifikasiya, saxlama, qoruma, bərpaetmə və s. əldə edilməsi üçün lazım olan idarəetmə vasitələrinin təyin edilməsi və bunun üçün də sənədləşdirilmiş prosedurun müəyyənləşdirilməsi təklif olunmuşdur;
- məhsulun istehsalını həyata keçirən müəssisələrə özünün keyfiyyət menecmenti sistemini, o cümlədən onun bütün proseslərini daimi təkmilləşdirilməsi tövsiyə olunmuşdur;
- məhsulları hazırlayan müəssisələrdə keyfiyyət menecmenti sisteminin daimi təkmilləşdirilməsi üçün keyfiyyət sahəsində yeni məqsədlər müəyyən edilmişdir; (daxili auditlərin aparılması, verilənlərin təhlili, korrektəedici və xəbərdaredici təsirlərin aparılması).
- keyfiyyət menecmenti sahəsində əldə edilmiş təkmilləşdirmənin və mümkün ola biləcək əlavə təkmilləşdirmələrin saxlanması üçün proseslərin monitoring və ölçmə nəticələrinin istifadə edilməsi təklif olunmuşdur;
- keyfiyyət menecment sistemlərinin sertifikatlaşdırılması səmərəliliyin yüksəldilməsi amillərindən biri kimi qiymətləndirilmişdir. Belə ki, digər amillərin təmin edildiyi bir mühitdə keyfiyyət menecment sistemlərinin sertifikatlaşdırılmasının uğurla tətbiqi perspektivdə, istehsal sahələrində səmərəliliyin yüksəldilməsinə müsbət təsir göstərəcəkdir.

İSTİFADƏ OLUNMUŞ ƏDƏBİYYATLARIN SİYAHISI

1. Mehdiyev M.İ. Keyfiyyətin idarə edilməsi. Ali məktəblər üçün dərslik. – Bakı: Çarşıoğlu, 2007.
2. Ağasəf İmran, MENECEMENT (dərslik). - Bakı, "Nurlan" 2007.
3. CASCIO, Wajne F. (1992), Management of Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits (Newyork: Mc Graw. Hill. Inc., 3. Edition)
4. Ponomaryov S.V., Mişşenko S.V., Belobraqin V.Y. Məhsulun keyfiyyətinin idarə edilməsi: Dərs vəsaiti. – Rus dilindən tərcümə. Bakı: «İqtisad Universiteti », nəşriyyatı, 2008
5. Məmmədov N.R. Metrologiya. Ali məktəblər üçün dərslik. – Bakı: "Elm", 2009.
6. EREN, Toplam Kalite ve İnsan Kaynakları Yönetimi, s. 130-131.
7. Stephen KELLY, "Rethinking American Management Strategies", www.relojournal.com/may96/toc.htm.
8. Fərzanə N.H., Bayramov V.Ə., Hacıyev R.Q., Kərimova M.İ. Keyfiyyət sistemləri. Bakı, "Zaman 3" mətbəəsi, 2012, 280 səh.
9. DE CENZO David A. - ROBBINS Stephen P., Human Resource Management, 5. Ed., (John Wiley & Sons, 1996).
10. Лapidус В.А., Рекшинский А.Н. Диалоги консультанта с руководителем компании. Высшему руководству о всеобщем качестве (TQM) и стандартах ИСО 9000 версии 2000 года. Н. Новгород: ООО СМЦ «Приоритет». – 2005. – 86 с.
11. Грачев А.Н., Терехова Т.В. Диалог консультанта с внутренним аудитором. Н. Новгород: ООО СМЦ «Приоритет», 2007. – 124 с.
12. Владимирцев А.В., Шеханов Ю.Ф. Принцип постоянного улучшения в проектах МС ИСО семейства 9000:2000 // Методы менеджмента качества. – 2000. - № 10.
13. ISO 9001. Разработка, внедрение, сертификация, улучшение системы менеджмента качества. Практическое руководство для специалистов по качеству. М.: Изд. Форум Медиа, 2006. – 157 с.

14. Руководство по применению стандарта ИСО 9001:2000 в строительстве. / Пер с англ. А.Л. Раскина. - М., РИА «Стандарты и качество», 2001. - 160 с.
15. Стандартизация и управления качеством продукции, под ред. проф. В.А.Швандара. – М.: ЮНИТИ, 1999.
16. Окрепилов В.В. Управление качеством. М.: « Экономика », 1998.
17. Управление качеством. М.: « Банки и биржи «изд. объединение « ЮНИТИ », 1998
18. Abasov V. F. Keyfiyyətin total idarəetməsi fəlsəfəsində istehlakçı yönlü keyfiyyət anlayışı // İqtisadiyyat və həyat, 2005, №7, s.63–66
19. Dadaşova K.S. Keyfiyyətin idarə edilməsinin bəzi aspektləri /ADİU-nin professor–müəllim və aspirant heyətinin 2004-cü ilin elmi-tədqiqat işlərinin yekununa həsr edilmiş elmi-praktiki konfransının materialları. Bakı, ADİU, 2005, s 106–108
20. Dadaşova K.S., Qurbanova F. Məhsulun keyfiyyətinə nəzarətin aparılma qaydaları /ADİU-nun tələbə elmi cəmiyyətinin “Azərbaycan iqtisadiyyatının davamlı inkişafı” mövzusunda həsr olunmuş magistrant və tələbələrin fakultə elmi konfransının materialları. Bakı, “İqtisad universiteti” nəşriyyatı, 2006, s 225–226
21. Dadaşova K.S. Neft-qaz kompleksində məhsulun keyfiyyət amili və innovasiya / Elmi-tədqiqat, təcrübə-konstruktor işlərinin və müdafiə olunmuş dissertasiyaların dövlət qeydiyyatı mərkəzi, İnnovasiya inkişafı. Problemlər və nəticələr. I Beynəlxalq elmi-praktiki konfransının materialları. Bakı, Elm, 2007, s 49 – 51
22. Dadaşova K.S. Neft-qazçıxarmada məhsulun, işin keyfiyyəti və onun göstəriciləri / 2006–2007-ci illərdə ADİU-də yerinə yetirilmiş büdcə təyinatlı elmi-tədqiqat işlərinin yekununa həsr edilmiş elmi-praktiki konfransın tezləri. Bakı, “İqtisad Universiteti”, 2008, s 375–377
23. Dadaşova K, S. Neft-qaz kompleksində ətraf mühitin mühafizəsinin təmin edilməsi və ekologiya / AMEA-nın Geologiya İnstitutu “Yer elmləri sahəsində

tədqiqatların yeni istiqamətləri” Gənc alim və tələbələrin III Beynəlxalq elmi konfransının tezisləri. Bakı, “Nafto - Press” nəşriyyatı, 2009, s 18–19

24. Dadaşova K, S. Respublikada neftməşinqayırma məhsullarının sertifikatlaşdırılmasının əsas istiqamətləri / 2008-ci ildə ADİU-nin büdcə təyinatlı elmi-tədqiqat işlərinin yekununa həsr edilmiş elmi-praktiki konfransın tezisləri. Bakı, “İqtisad Universiteti” nəşriyyatı, 2009, s 453–454

25. Dadaşova K. S. Neft-qaz kompleksində keyfiyyətin idarə edilməsinin müsir inkişaf istiqamətləri // İqtisad elmləri: Nəzəriyyə və praktika (Rüblük nəzəri və elmi-praktiki jurnal), 2009, № 3 – 4, s103 – 108

26. Dadaşova K. S. Keyfiyyətə nəzarət və İSO Beynəlxalq standartlar sistemi. // AMEA-nın İqtisadiyyat İnstitutu, Elmi əsərlər, Bakı, Elm, 2009, III buraxılış, s. 220–225

27. Dadaşova K. S. Neft-qaz kompleksi müəssisələrində keyfiyyət sisteminin fəaliyyətinin təmin edilməsi. / Azərbaycan Respublikası Təhsil Nazirliyi. Doktorantların və gənc alimlərin XIV Respublika elmi konfransının materialları. Bakı, “Dillər Universiteti” nəşriyyatı, 2010, s 92

28. Dadaşova K.S. Neft-qaz kompleksində avadanlıqların keyfiyyətinin təmin edilməsi / Beynəlxalq Ekoenergetika Akademiyası, Azərbaycan Respublikası Sənaye və Energetika Nazirliyi. “Energiya, Ekologiya” devizi altında keçirilən “Qeyri-neft sektorunun iqtisadi inkişaf strategiyasının reallaşdırılmasındakı rolu”na həsr olunmuş X Beynəlxalq Bakı Konqresinin materialları, Bakı, 2010, s. 462–463

29. Hüseynova Q. H., Ağalarova S. Q., Əliyeva A. B., Məmmədova M. A. Əmtənin rəqabətqabiliyyətinin idarə edilməsi /Azərbaycan iqtisadiyyatının strateji problemləri. Respublika elmi-praktiki konfransının məruzələrinin tezisləri. Bakı, 2002, s. 57–59

30. Qasımlı F. A., Qasımlı E. Q. Maşınqayırma sənayesi məhsullarının rəqabətqabiliyyətliliyinin inkişaf məsələləri /Azərbaycan iqtisadiyyatının strateji problemləri, Respublika elmi-praktiki konfransının məruzələrinin tezisləri, Bakı, 2002, s. 245–248

31. Məmmədov N.R. və b. Kvalimetriya və keyfiyyətin idarə edilməsi. Bakı, Elm, 2007, 326 s.
32. Seydəliyev İ. M., Dadaşova K. S. Keyfiyyətin idarə edilməsinin müasir inkişaf istiqamətləri / 2005–2006-cı illərdə ADİU-də yerinə yetirilmiş büdcə təyinatlı elmi-tədqiqat işlərinin yekununa həsr edilmiş elmi-praktiki konfransın tezisləri. Bakı, “İqtisad Universiteti” nəşriyyatı, 2007, s 319 – 320
33. Səfərov Q. Ə., Dadaşova K. S. Neft-qaz kompleksində məhsulun keyfiyyət və “rəqabətqabiliyyətliliyi”nə təsir edən amillər //AMEA-nın İqtisadiyyat İnstitutu Elmi əsərlər, Bakı, Elm, 2008, IV buraxılış, s. 326–331
34. Səfərov Q. Ə., Dadaşova K. S. Məhsulun “rəqabətqabiliyyətliliyi”nin əsas əlamətləri / 2008-ci ildə ADİU-nin büdcə təyinatlı elmi-tədqiqat işlərinin yekununa həsr edilmiş elmi-praktiki konfransın tezisləri. Bakı, “İqtisad Universiteti” nəşriyyatı, 2009, s 565–566
35. Səfərov Q.Ə., Dadaşova K.S. Neft-qaz kompleksində keyfiyyət göstəriciləri / Azərbaycan Respublikası Dövlət Neft Şirkətinin Elmi Tədqiqatlar İnstitutunun Elmi əsərləri, 2009, № 12, s149–153
36. Səfərov Q. Ə., Dadaşova K. S. Məhsulun keyfiyyət göstəricisi meyarının əsaslandırılması. // İqtisadiyyat və həyat, 2010, № 3, s 39 – 45
37. Şahbazov E. Q., Məmmədov E. A., Allahverdiyev K. İ. Neft-qaz mədən avadanlıqlarının keyfiyyəti, etibarlılığı və təhlükəsizliyinin təmin edilməsi, Bakı, 2007, 321 s.
38. Teymurov E. F. Ətraf mühitin mühafizəsinin layihə təminatı // Azərbaycan Neft Təsərrüfatı, 1999, № 5, s. 48–49
39. Азгольдов Г.Г. Теория и практика оценки качества товаров. М.: Экономика, 1989, 256 с.
40. Алексеев А. А., Конорцева О. Н. Пути совершенствования управления конкурентоспособностью продукции //Вести института современных знаний. Минск, 2003, № 3–4, с. 49–53

41. Атамалиева Л. А., Веденин Г. А. Проблемы качества и конкурентоспособности продукции в рыночных условиях / Сборник статей научно – техн. конференции. ВГТУ, Витебск, 1997, с. 30–32
42. Варакута С. А. Управление качеством продукции. М.: ИНФА – М., 2002, 207 с.
43. Дымова Л. Г., Жесткова Е. С., Себестьянов П. В. Методика многокритериальной оценки качества продукции // Машиностроитель, 1999, № 11, с. 40–43
44. Кеншенбаум В. Я. Стандартизация – значимый фактор конкурентоспособности нефтегазового оборудования // Управление качеством в нефтегазовом комплексе, 2007, № 12, с. 52–54
45. Леонов И. Г., Аристов О. В. Управление качеством продукции. М.: Изд. – во стандартов, 1990, 223 с.
46. Мамедов О. П. Принципы, подходы и первый опыт использования международных стандартов ISO серии 9000 // Азербайджанское нефтяное хозяйство, 2002, № 10, с. 46–49
47. Майкл Мескон, Майкл Альберт, Франклин Хедеури. Основы менеджмента. Пер. с англ. М.: Дело, 1992, 701 с.
48. Международный стандарт ISO 9000 – 87. Общее руководство качеством и стандарты по обеспечению качества. М.: Изд. – во стандартов, 1987, 103 с.
49. Международные стандарты и управление качеством и сертификация продукции. М., Изд. – во стандартов, 1990, 118 с.
50. Мишин В. М. Управление качеством М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2000, 303 с.
51. Никифоров А. Д. Управление качеством. М.: «Дрофа», 2004, 315 с.
52. Окрепилов В. В. Управление качеством. М.: «Экономика», 1996, 454 с.
53. Плясунков А. В. Разработка управления конкурентоспособностью продукции. // Предпринимательство в Белоруссии. 2000, № 1, с. 11–14.
54. Пономарев С. В., Мищенко С. В., Белобрагин В. Я. Управление качеством продукции. Введение в системы менеджмента качества.

М.: РИА «Стандарты и качества», 2004, 248 с.

55. Сафаров Г. А., Дадашова К. С. Экономические вопросы улучшения качества продукции // Международный журнал М.: 2009, № 2, с. 23–28

56. Сафаров Г. А., Дадашова К. С. Подготовка нефти и качества продукции // Экономика, социология и права. Журнал научных публикаций. М.: «Наука +» 2010, № 7, с. 34–39

57. Свиткин М. З., Мацута В. Д., Рахлин К. М. Обеспечение качества продукции на основе международных стандартов ISO серии 9000 СПб: СПб ГУЭФ, 1997, 220 с.

58. Стандартизации и управление качеством продукции. Под ред. проф. В. А. Швандара, М.: ЮНИТИ, 1999, 215 с.

59. Управление качеством, под ред. проф. С. Д. Ильенковой. М.: «Банки и Биржи», ЮНИТИ, 1998, 295 с.

60. Федюкин В. К., Дурнев В. Д., Лебедев В. Г. Методы оценки управления качеством промышленной продукции. М.: Информационно издательский дом. «Филинь», Рилант, 2000, 126 с.

61. Цай Т. Н., Грабовый П. Г., Марашада Бачеам Сайел. Конкуренция и управление рисками на предприятиях в условиях рынка. М.: «АЛЯНС», 1997, 248 с.

XÜLASƏ

Ölkədə əksər məhsullar standartlara əsasən məcburi sertifikatlaşdırılır. Mövcud qanunvericiliyə əsasən milli standartlaşdırma sisteminin idarə olunmasına və tənzimlənməsinə cavabdeh mərkəzi icra hakimiyyəti orqanı Standartlaşdırma, Metrologiya və Patent üzrə Dövlət Komitəsidir (SMPDK). Komitə ilə yanaşı, standartların hazırlanması, sertifikatlaşdırma, bazarda məhsulların standartlara və təhlükəsizlik tələblərinə uyğunluğuna nəzarət və qiymətləndirməni digər müvafiq dövlət orqanları da həyata keçirirlər. Azərbaycanın milli standartlaşdırma sistemi inkişaf etmiş ölkələrdə mövcud olan və Ümumdünya Ticarət Təşkilatının (ÜTT) tələbləri əsasında formalaşdırılmış milli standartlaşdırma sistemləri ilə müqayisədə bir çox fərqli xüsusiyyətlərə malikdir. Azərbaycan məhsullarının beynəlxalq ticarətdə sərbəst dövriyyəsinin təmin edilməsi və idxal-ixrac əməliyyatlarının sadələşdirilməsi üçün də bir sıra tədbirlərin görülməsi məqsədəuyğundur. Bu tədbirlər hüquqi bazanın formalaşdırılmasından başlayaraq milli standartların beynəlxalq və Avropa standartlarına uyğunlaşdırılması ilə bağlı müvafiq tədbirlər planının qəbul edilməsinədək olan prosesləri əhatə edir.

Maddi istehsal sahələrində, o cümlədən sənayedə keyfiyyət menecmenti sistemlərinin (KMS) yaradılmasına tələbat keyfiyyət menecmenti sistemlərinin işlənməsinin, tətbiqi qaydalarının, onların fasilələrlə yoxlanılmalarının aparılmasının təmin edilməsidir. Müəssisədə keyfiyyətin menecmenti sisteminin İSO 9000 standartlarının tələblərilə uyğunluqda sertifikatlaşdırılmış olması onun istehsalının keyfiyyətinin təmini üzrə imkanlarını təsdiq edir.

Keyfiyyət menecmenti sahəsində mövcud olan İSO 9000 seriyalı müasir standartlar ən yaxşı müəssisələrin (firmaların) uğurlu təcrübəsini sistemləşdirir, dünya idarəetmə elminin işlənmələrinə əsaslanır.

Keyfiyyət sistemləri üçün İSO 9000 seriyalı beynəlxalq standartların işlənməsi standartlaşma üzrə Beynəlxalq təşkilatın nəzarətilə (İSO – International Organization for Standardization) həyata keçirilir.

Заключение

В стране большинства продукции по стандартам вынужденно сертифицируются.

Согласно действующему законодательству управления и регулирования национальной системы стандартизации является орган исполнительной власти , Госкомитет По Стандартизации, Метрологии и Патенту

Наряду комитетом разработкой стандартов, сертификации продукции стандартам и требованиям безопасности, за соответствием оценки на рынке осуществляют контроль другие соответствующие государственные органы

Обеспечение свободного оборота импорта и экспорта азербайджанской продукции в международной торговле целесообразно для проведения ряда мероприятий

Эти меры правовой базы, охватывает процессы начиная с формирования международных и национальных стандартов Европы

До принятия соответствующего плана мероприятий по приведению в соответствие с международными стандартами

В сфере материального производства , в том числе в промышленности потребность в создании систем менеджмента качества заключается в том, чтобы обеспечить проверку, с перерывами системы менеджмента качества

ISO 9000 системы менеджмента качества в соответствии с требованиями стандартов качества сертифицированных , подтверждает его возможности по обеспечению

Менеджмент качества, существующих в области современных стандартов ISO серии 9000 систематизирует лучшие предприятия , основывается на мировую науку

Качество системы для разработки международных стандартов ISO серии 9000 проводятся под контролем международной организации по стандартизации

Summary

In our country most products are compulsory certificated due to standards. According to existing legislation standardization. Metrology and Patent Committee is responsible for managing and adjusting national standardization system. Expert Committee other institutions (offices) also prepare standards, control and estimate products correspondence with standards and safety demands in markets. Azerbaijan national standard system owns a lot of different features in comparison with are system existing in the developed countries and based on Worldwide Trade Organization. In the appropriate to provide free circulation of Azerbaijan products and to take measures about simplifying import-export operations. Then measures range from forming legal base to corresponding of national standard to international Europe standards. In industry the creation of quality management systems provide working, applying, and checking of them with intervals. Certification of quality management system due to ISO 9000 confirms its production quality. Existing in quality management sphere, ISO 9000 systemize the best institutions rich experience and based on world management science. ISO 9000 is accomplished under his control of international organization for standardization.