

ISO სტანდარტების როლი ბიზნესის განვითარებაში პანდემიურ პერიოდში

ლევან საჩალელი

დოქტორანტი, საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი

ნინო საჩალელი

დოქტორანტი, გრიგოლ რობაქიძის სახელობის უნივერსიტეტი

აბსტრაქტი

გლობალურმა პანდემიამ მოულოდნელი ეფექტები იქონია მსოფლიოს ეკონომიკის განვითარებაზე. დიდი და მცირე ორგანიზაციები რიგი გამოწვევების წინაშე დადგნენ, მათ მოუხდათ ცვლილებებზე სწრაფი რეაგირების განხორციელება, რომ დისტანციურად მაინც გაეგრძელებინათ თავიანთი საქმიანობა. კომპანიებმა შეაფასეს არსებული სიტუაცია და შეიმუშავეს სამოქმედო გეგმები ბიზნესის მდგრადობის შესანარჩუნებლად. ასეთი გეგმების შემუშავება გაცილებით ადვილია დიდი ორგანიზაციებისათვის, მცირე ორგანიზაციებისთვის კი გარემოსთან სწრაფი ადაპტირების საშუალებად ISO სტანდარტები ითვლება. საქართველოს მაგალითზე, პანდემიის პირობებში ეკონომიკური საქმიანობის უფლება, მიენიჭათ აკრედიტაციის მქონე კერძო ლაბორატორიებს, რამაც საშუალება მისცა ბიზნესს, დანერგილი სტანდარტების მიხედვით არ შეეწყვიტა ფუნქციონირება, განსაკუთრებით მაშინ როდესაც მისი საქმიანობის სფერო გადაუდებელი მნიშვნელობისაა. სწორედ ამ ფაქტორებზე დაყრდნობით ვლინდება ISO სტანდარტების როლი და მნიშვნელობა, რაც თანამედროვე მდგომარეობის მიხედვით უზრუნველყოფს კომპანიის მაღალი ხარისხით ფუნქციონირებას, რაც თუნდაც გლობალური პანდემიის პირობებში იძლევა ეკონომიკური საქმიანობის სტანდარტებით განხორციელების საშუალებას და გარანტიას.

საკვანძო სიტყვები: ISO სტანდარტები, პანდემიური რეგულაციები, კოვიდ-19, მენეჯმენტის სისტემა.

THE ROLE OF ISO STANDARDS IN BUSINESS DEVELOPMENT IN A PANDEMIC PERIOD

Levan Sachaleli

PhD student, Georgian Technical University;

Nino Sachaleli

PhD student, Grigol Robakidze University

RESUME

The global pandemic has had unpredictable effects on the development of the world economy. Organizations have faced a number of challenges, they had to respond quickly in order to continue their activities remotely. The companies assessed the current situation

and developed action plans to maintain business sustainability. Developing such kind of plans is much easier for large organizations, while ISO standards are considered to be the best way for small organizations to survive and restart business quickly. On the example of Georgia, the right to economic activity in the conditions of the pandemic was given to accredited private laboratories, which allowed the business not to stop, this is especially important when the field of business activity is urgent. Depending on the situation in Georgia, the implementation and accreditation of standards is associated with many difficulties, but if a certain number of companies start implementing them, Georgian businesses will be much more prepared to meet global challenges, and ISO standards can be used as business development models.

შესავალი

2020 წელს, მას შემდეგ რაც კოვიდ-19 გლობალურ პანდემიად გამოცხადდა, მან არაერთი დაუგეგმავი პრობლემა წარმოშვა კარგად დაგეგმილი და სტრუქტურირებული ბიზნესებისათვის, უამრავმა ადამიანმა დაკარგა სამუშაო ადგილი, რასაც სახელმწიფოს მხრიდან სხვადასხვა ღონისძიებები მოყვა, თუმცა არსებობს მოსაზრება, რომ იმ შემთხვევაში, თუ კომპანიებს ექნებოდათ დანერგილი ISO სტანდარტები, მათთვის უფრო ადვილი იქნებოდა ადაპტირება და სახელმწიფოს მხრიდან არსებული რეგულაციების დანერგვა, რაც ერთი მხრივ კოვიდ-19-ის გავრცელების თავიდან აცილების საშუალებად ითვლება, მეორეს მხრივ კი აქცევს იმ სტანდარტების ქვეშ, რომლებსაც ორგანიზაციები ისედაც უნდა აკმაყოფილებდნენ. წინამდებარე სტატიაში განხილულია, ის სტანდარტები, რომლებიც განსაკუთრებით აქტუალური პანდემიის პერიოდში გახდა და მათი იმპლემენტაცია მნიშვნელოვანია მცირე კომპანიებისათვის.

ძირითადი ტექსტი

რას ნიშნავს პანდემია? ვებსტერის უნივერსიტეტის მიხედვით ეს არის დაავადების აფეთქება, რომელიც დიდ გეოგრაფიულ არეალზე ვრცელდება და მოიცავს მოსახლეობის დიდ რაოდენობას (Merriam-Webster Dictionary). კომპანიების გადმოსახედიდან კი ეს ნიშნავს ვითარებას, როდესაც თანამშრომლე-

ბს არ შეუძლიათ სამსახურში გამოცხადება, რადგან რისკის ქვეშ დგება მათი ჯანმრთელობა, ბიზნესს კი უწევს საქმიანობის განსახორციელებლად ალტერნატიული გზების ძიება, საკითხი განსაკუთრებით აქტუალურია იმ კომპანიებისათვის, რომლებიც პროდუქციის შექმნასა და დისტრიბუციას ახდენენ და ეს პრობლემა საქართველოს შემთხვევაშიც მნიშვნელოვანი აღმოჩნდა. პოსტ-პანდემიურ პერიოდში ბიზნესს საქმიანობის განხორციელება მოითხოვს განსაკუთრებულ უნარ-ჩვევებს, როგორც დამსაქმებლების ასევე დასაქმებულების მხრიდან. დამსაქმებელი ვალდებულია უზრუნველყოს დასაქმებულების ჯანმრთელობის უსაფრთხოება, დასაქმებული კი პასუხისმგებელია, რომ დაიცვას დამსაქმებლის მიერ შექმნილი გარემო პირობები, სოციალური დისტანცია და გამოიყენოს ვირუსის გადადებისგან თავის დასაცავი საშუალებები. სწორედ ამ გამოწვევების საპასუხოდ არის შექმნილი ISO სტანდარტები, რომლებიც პასუხობენ თანამედროვე მსოფლიო გამოწვევებს (იხ. სქემა 1).

ISO 9001 არის სტანდარტი, რომელიც კომპანიებს საშუალებას აძლევს დაწერონ ხარისხის მართვის სისტემა, უზრუნველყონ თანამშრომლების მუდმივ რეჟიმში გადამზადება, ყურადღებით შეარჩიონ პარტნიორები და მომწოდებლები. აქედან გამომდინარე, ISO 9001 - ის სტანდარტის დანერგვისას, კომპანიის მენეჯმენტი ვალდებულია, შეიმუშაოს და მოახდინოს იმ უნარ-ჩვევების ახალიზი, თუ როგორ უნდა მოერგოს თანამშრომელი ახალ სიტუაციას, როგორ იმუშაოს დისტანციურად ეფექტურად და უსაფრთხოდ, როგორ იქონიოს კომუნიკაცია თანამშრომლებთან, რაც შეეხება პარტნიორებს და მიმწოდებლებს, შესაძლებელია კომპანია უპირატესობას ანიჭებდეს ისეთ კომპანიებთან თანამშრომლობას, რომლებსაც თვითონაც

გააჩნიათ ISO სტანდარტიზაცია, რადგან ეს ფაქტორი იწვევს მათ შორის ურთიერთნდობას. ISO 9001 წარმოადგენს მსოფლიოში ყველაზე ფართოდ აღიარებულ ხარისხის მენეჯმენტის სისტემას და ეხმარება ორგანიზაციებს მუდმივად შეესაბამებოდნენ მომხმარებლის და სხვა დაინტერესებული მხარეების მოთხოვნებს და მოლოდინს, აგრეთვე ქვეყანაში არსებულ საკანონმდებლო და მარეგულირებელ მოთხოვნებს (ISO 9001:2015 ხარისხის მენეჯმენტის სისტემები).

ISO 22301 ბიზნესს ეხმარება, რომ განავითაროს მენეჯმენტის სისტემა უწყვეტ რეჟიმში. იგი მოიცავს იმ რისკებს, რომლებმაც შესაძლოა შეაფერხოს ბიზნესის საქმიანობა და კომპანიას აძლევს სწრაფად აღდგენის საშუალებას. იმისთვის, რომ კომპანიამ განაგრძოს ფუნქციონირება, საჭიროა შეფასდეს ადამიანური რესურსი, შესაძლებლობები, აქტივები და პასივები, მესამე პირები და ა.შ. ყოველივე ამის შეფასება, სამოქმედო გეგმის ერთიანი ჯაჭვის წარმოდგენის საშუალებას იძლევა, კერძოდ, თუ რომელ ეტაპზე ვისი ჩართულობით არის შესაძლებელი მოხდეს ბიზნესის უწყვეტობის გეგმის შემუშავება (Kosutic).

ISO 27001 კომპანიებს საშუალებას აძლევს დაწერონ ინფორმაციის უსაფრთხოების მენეჯმენტის სისტემა, აღნიშნული სტანდარტის დანერგვამდე, აუცილებელია მოხდეს პოტენციური რისკების გამოვლენა, რაც საშუალებას იძლევა შემუშავდეს კონკრეტულ რისკზე მორგებული უსაფრთხოების სისტემა, რათა მოხდეს პრევენციული ღონისძიებების დანერგვა. აღნიშნული სტანდარტი განსაკუთრებით აქტუალური გახდა პანდემიურ პერიოდში, როდესაც თანამშრომლები დისტანციურად მუშაობენ, როგორც კომპანიის ასევე პირადი მოხმარების კომპიუტერებიდან, ასეთი ფორსმაჟორებული სი-

სქემა 1. აქტუალური სტანდარტები პოსტ-პანდემიურ პერიოდში



წყარო: Kosutic D., How to use ISO standards to address a pandemic

ტუაციების დროს, კი კიბერ-უსაფრთხოება განსაკუთრებით საყურადღებო ხდება.

ISO 27001 საერთაშორისო სტანდარტის დანიშნულებაა, უზრუნველყოს ინფორმაციის კონფიდენციალურობის, მთლიანობის და მიღების შესაძლებლობის ადეკვატური კონტროლი, რათა გარანტირებული იყოს დაინტერესებული მხარეების ინფორმაციის დაცვა. დაინტერესებულ მხარეებში განიხილება მომხმარებლები, თანამშრომლები, სავაჭრო პარტნიორები და ზოგადად საზოგადოება. ISO 27001 თანაბრად გამოიყენება როგორც სახელმწიფო სტრუქტურებში, ასევე კერძო სექტორში, მათ შორის სერვისის მიმწოდებელი ორგანიზაციების მიერ, რომლებიც აკონტროლებენ ინფორმაციას და სურთ წარმოაჩინონ მათ მიერ ინფორმაციის მიღების, კონტროლის და განაწილების უსაფრთხოება (ISO/IEC 27001).

ISO 45001 აღწერს, თუ როგორ უნდა შეიქმნას შრომის ჯანმრთელობისა და უსაფრთხოების მართვის სისტემა (Occupational Health & Safety Management System (OHSMS) კომპანიებში, აღნიშნული სტანდარტი კომპანიებს საშუალებას აძლევს იზრუნონ თანამშრომლების ჯანმრთელობაზე, მათ შორის არაპანდემიურ პირობებში. იმისთვის, რომ მოხდეს უსაფრთხოების მართვის სისტემის შემუშავება, საჭიროა სტანდარტის დანერგვისას კომპანიის ხარისხის მენეჯერმა გუნდთან ერთად მოახდინოს ყველა იმ რისკის იდენტიფიცირება, საქმიანობის სფეროს მიხედვით, რომელსაც შესაძლოა გავლენა ჰქონდეს ადამიანის ჯანმრთელობაზე. პანდემიის პირობებში კი აღნიშნული რისკ-ფაქტორები აღმოჩნდა ჰიგიენური ნორმების დაცვა, სოციალური დისტანცია და ყოველდღიური თერმო-სკრინინგი. კვლევები ცხადყოფს, რომ ადამიანი გაცილებით უფრო პროდუქტიულია, როდესაც

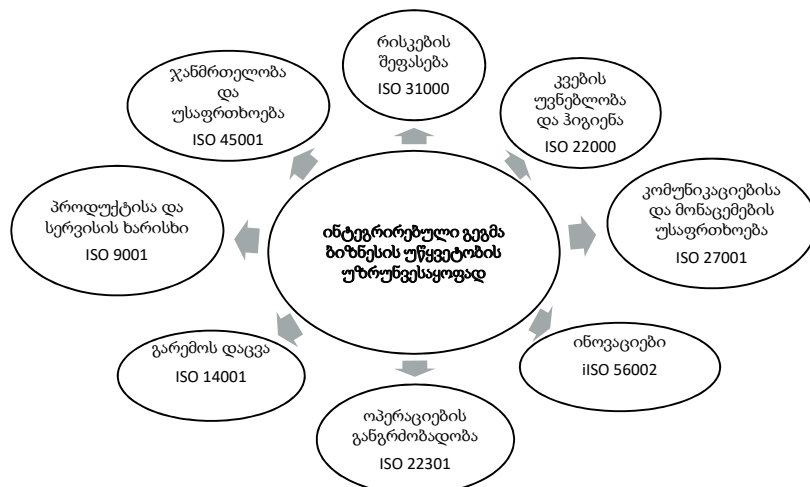
ის თავს უსაფრთხოდ გრძნობს, იგივე შეიძლება ითქვას, მომსახურების სფეროსთან მიმართებაში, თანამედროვე პირობებში, კლიენტებსაც უჩნდებათ სურვილი, რომ იმყოფებოდნენ ისეთ გარემოში, სადაც ზრუნავენ მათ ჯანმრთელობაზე.

ISO 45001 მენეჯმენტის სისტემის ერთ-ერთი იმ სტანდარტია, რომელიც მიმართულია ჯანმრთელობის, უსაფრთხოების, გარემოს დაცვის და ხარისხის საკითხების უზრუნველყოფაზე. მენეჯმენტის სისტემის სტანდარტების თანამედროვე სტრუქტურაზე (HLS) აგებული სტანდარტი, მისი საერთო ტექსტი და განმარტებები, ხელს უწყობს ორგანიზაციებს ჩამოაყალიბონ შედეგადი და ეფექტური მენეჯმენტის სისტემა, რომელიც იძლევა მომხმარებლების, მიმწოდებლებისა და მარეგულირებელი ორგანიზაციების მოთხოვნების უზრუნველყოფის საშუალებას.

სტანდარტი შემუშავდა „სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაციის“ შრომის ჰიგიენის და უსაფრთხოების კომიტეტის მიერ (ISO/PC 283) და მიჰყვება მენეჯმენტის სისტემის სხვა სტანდარტების სტრუქტურას, როგორებიცაა ISO 9001 და ISO 14001 სტანდარტები. სტანდარტი ითვალისწინებს სხვა საერთაშორისო სტანდარტების მოთხოვნებს, როგორიცაა OHSAS 18001, შრომის საერთაშორისო ორგანიზაციის გაიდლაინები (ILO-OSH Guidelines), სხვადასხვა ეროვნულ სტანდარტებს და ILO-ს სტანდარტებს და კონვენციებს (ISO 45001:2018).

დამატებითი ISO სტანდარტების გამოყენებას გვთავაზობენ პანდემიისას სტატიაში „ინტეგრირებული გეგმის განვითარების მიდგომა ბიზნესის უწყვეტობის უზრუნველსაყოფად პოსტ-პანდემიურ პერიოდში, საერთაშორისო მენეჯმენტის სისტემების სტანდარტებზე დაყრდნობით“ (BIȚAN, OLARU, HASSANI, & COSTACHE). (იხ. სქემა 2).

სქემა 2. მენეჯმენტის სისტემების საერთაშორისო სტანდარტები, რომლებიც გამოიყენება განვითარების პოსტ პანდემიის პერიოდში ბიზნესის უწყვეტობის ინტეგრირებული გეგმის მხარდასაჭერად



წყარო: (BIȚAN, OLARU, HASSANI, & COSTACHE, 2020)

ამ შემთხვევაში განსაკუთრებით საქართველოს მაგალითზე საყურადღებოა ISO 22000, როგორც გამოცდილება ცხადყოფს, პანდემიის პერიოდში რიგ ქვეყნებში, საქმიანობა არ შეეზღუდათ იმ კვების ობიექტებს, რომელებიც ფლობდნენ ISO 22000 სტანდარტიზაციას, რადგან ეს სახელმწიფოსთვის აღმოჩნდა გარანტი, იმისა, რომ იმ ბიზნესის საქმიანობისას ზიანი არ მიაღებოდა ადამიანების ჯანმრთელობას.

დასკვნა

დღეისათვის მსოფლიოს მასშტაბით, 3 მილიონზე მეტ კომპანიას აქვს დანერგილი ISO სტანდარტები, დაახლოებით 1,5 მილიონი მათ შორის კი აკრედიტირებულია, აქედან გამომდინარე, იგი წარმოადგენს კარგად ადაპტირებულ ჩარჩოს, რომელიც კომპანიებს ეხმარება, რომ უფრო წარმატებულად განახორციელონ საქმიანობა, მათ შორის პანდემიის პირობებში. აღმოჩნდება, თუ არა ISO სტანდარტები ბიზნესის უწყვეტობის ერთ-ერთ სანდო მექანიზმად ეს ცალკე კვლევის საგანია, თუმცა საქართველოში არსებული სიტუაციის მიხედვით, სტანდარტების დანერგვა და აკრედიტაცია ბევრ სირთულესთან ასოცირდება, თუმცა თუ კომპანიების გარკვეული რაოდენობა მაინც დაიწყებს მათ იმპლემენტაციას

ქართული ბიზნესი გაცილებით უფრო მომზადებული შეხვდება გლობალური მასშტაბის გამოწვევებს და სირთულეებს, ISO სტანდარტები კი შეიძლება გამოყენებული იქნენ, როგორც ბიზნესის განვითარების მოდელები.

გამოყენებული ლიტერატურა

1. ISO 45001:2018. <https://www.isoconsulting.ge/single-post/ISO45001-2018>
2. ISO 9001:2015. ხარისხის მენეჯმენტის სისტემები. <https://www.isoconsulting.ge/iso-9001-2015-ge>
3. ISO/IEC 27001. <https://www.isoconsulting.ge/iso27001-ge>
4. BIȚAN, G., OLARU, S.-M., HASSANI, Y., & COSTACHE, I. (2020). APPROACH TO DEVELOPMENT OF AN INTEGRATED PLAN TO ENSURE BUSINESS CONTINUITY. *ECOFORUM*.
5. Kosutic, D. How to use ISO standards while pandemic. <https://advisera.com/27001academy/blog/2020/03/30/how-to-use-iso-standards-to-address-a-pandemic/>-დან
6. Merriam-Webster Dictionary. <https://www.merriam-webster.com/dictionary/pandemic>