

ხარისხის მართვის ფუნქციები და მართვის მეთოდები თანამედროვე ბიზნესში

Quality management functions and management methods in modern business

ივანე ეპიტაშვილი - ტექნიკის მეცნიერებათა დოქტორი,
საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი, ivane.epitashvili@stu.edu.ge

გიორგი გოგოლაძე - ბიზნესის მართვის ფაკულტეტი,
საქართველოს ეროვნული უნივერსიტეტი, g.gogoladze@gmail.com

Ivane Epitashvili - Doctor of Technical Sciences,
Georgian Technical University, ivane.epitashvili@stu.edu.ge

Giorgi Gogoladze – Faculty of Business Management,
Georgian National University, g.gogoladze@gmail.com

აბსტრაქტი. ხარისხი არ შექმნილა, არ წარმოშობილა, მხოლოდ განვითარებულ საზოგადოებაში, ხარისხი შინაარსობრივად სულ არსებობდა იმის მიუხედავად აცნობიერებდა თუ არა ამას ადამიანი, ისტორიის ამა თუ იმ მონაკვეთში, ხარისხი იხვეწებოდა, იხვეწება და კვლავაც განაგრძობს დახვეწას, ხარისხი არის ის მატერიალური ან არამატერიალური საკუთრება რომლითაც შენი თავი შეგიძლია გამოარჩიო სხვებისგან და გაუსვა ხაზი შენს შეხედულებას, შენ საკუთარ პროდუქტს.

ხარისხის დახვეწას ხელი შეუწყო სხვადასხვა ფაქტორებმა, ხარისხის თავდაპირველი დახვეწა გამოიწვია საზოგადოების განვითარებამ და სიბრძნის გადინებამ ერთი ერიდან მეორეში, ადამიანების მიერ ზღვის „დაპყრობა“ ყველაზე დიდი პლაცდარში გახდა ხარისხის განვითარების მრავალსაუკუნოვან ისტორიის მანძილზე, ამან შესაძლებელი გახდა სხვადასხვა კონტინენტზე არსებული პროდუქტის, მომსახურების, ცოდნის, და ტექნიკის (აგრეთვე სამუშაო ტექნიკის) მანამდე არნახული სისწრაფიდ ერთმანეთში გაცლა.

გარდა ზღვის ათვისებისა კაცობრიობა სხვა გამოგონებებმაც „დახლოვა“ როდესაც დადგა მომენტი, რომ ყველას ყველაფერზე მიუწვდებოდა ხელი, ყველას თანაბარი შეძლებლობები ქონდათ, დაიწყო უხილავი ბრძოლა, ბრძოლა ხარისხისხით, ხარისი გახდა ახალი საშუალება რომლითაც შეეძლოთ საკუთარი პროდუქციის წარმოჩინება, ძვირად გაყიდვა და კლიენტების მოზიდვა.

საკვანძო სიტყვა: ხარისხის მართვა, მენეჯმენტი, უკუკავშირი, ეკონომიკის პრინციპები, ორგანიზაცია, კონკურენცია, ბიზნესი.

Abstract. Quality was not created, it did not emerge, only in a developed society, quality existed substantially regardless of whether or not a person, at some point in history, was refining, refining, and continuing to refine, quality is the material or immaterial property by which you yourself You can distinguish yourself from others and ausva line of your viewpoint, you have your own product.

Quality factors have been promoted by various factors, initial quality improvements have led to the development of societies and the flow of wisdom from one nation to another, the "conquest" of humans by sea has become the largest springboard in the

centuries-long history of quality development, enabling products, services, Exchange of knowledge and techniques (as well as working techniques) with unprecedented speed.

Other Inventions Mankind "Invent" Other Inventions When it came time for everyone to have access to everything, everyone had equal opportunities, an invisible struggle, a quality fight, the gap became a new way to showcase their products, sell expensive and attract customers.

Keywords: Quality Management, Management, Feedback, Principles of Economics, Organization, Competition, Program, Business.

შესავალი. ნებისმიერი საზოდაგოება ორიენტირებული იყო და არის ხარისხზე კაცობრიბამ დიდი გზა განვლო ხარისხის არსის შეცნობასა და გაცნობიერებაში, დღევანდელი საბაზრო ეკონომიკის პირობებში როდესაც კაცობრიობამ დაიპყრო აქამდე დაუპყრობელი მწვერვალები, წინა პალზე წამოიწია ხარისხი და მასთან დაკავშირებული საკითხები, დღეს უკვე ვეღარავის გავაკვირვებთ საკუთარი პროდუქტით, გეზი უნდა ავიღოთ იქეთკენ, რომ კონკურენტს ვაჯობოთ ხარისხით და უნდა შევქმნათ: უკეთესი მომსახურების ხარისხი, უკეთესი მასალა, უკეთესი წესი და უკეთესი გარემო რათა ჩვენმა ხარისხმა აჯობოს კონკურენტის ხარისხს.

წარსული გამოცდილება ყველაზე კარგი მასწავლებელია როდესაც საქმე გვაქვს ხარისხის მართვასთან, წარსულის ანალიზით დაყრდნობით შესაძლებელია გავიგოთ ხარვეზები და აღარ გავიმეოროთ წარსულის შეცდომა.

- ხარისხის მართვა აუცილებელია შემდეგი მიზეზების გამო;
- ხარისხის გაუმჯობესების პროცესი უწყვეტი პროცესია და მასში უნდა ჩაებას ნებისმიერი ვისაც სურს საკუთარი პროდუქტის უკეთ რეალიზაცია;
- ხარისხის გარეშე წარმოდგენელია ბაზარზე ოპერირება;
- ხარისხი კონკურენციის ერთ-ერთი სახეა, რომელიც უნდა იქნეს აუცილებდა ათვისებული;

ჩვენ ხშირად ვიყენებთ ცნებას ხარისხი, საქმიანობის ხარისხი პროდუქციის, მომსახურების, შრომის ხარისხი, ცხოვრების ხარისხი და სხვ. ცხოვრების ხარისხის შემადგენელთა სისტემაში შედის საზოგადოების მორალურ-ეთიკური და სულიერი მდგომარეობა. ცხოვრების წესის ხარისხზე მნიშვნელოვან გავლენას ახდენს მატერიალური გარემო, საქონლისა და მომსახურების ხარისხი, ამიტომ პროდუქციისა და მომსახურების ხარისხის პრობლემა იყო და რჩება აქტუალურად, იგი არის

სტრატეგიული პრობლემა, რომლის გადაჭრაზეც დამოკიდებულია სახელმწიფო ეკონომიკის სტაბილურობა.

ხარისხი არის ტევადი რთული და უნივერსალური კატეგორია, რომელსაც აქვს უამრავი განსაკუთრებული და განსხვავებული ასპექტი. ფილოსოფიური პოზიციებიდან ხარისხი ნიშნავს აღსაქმელი ობიექტის არსებით განსაზღვრულობას, რომლის გამოც ის ხდება სპეციფიკური და განსხვავდება სხვა ობიექტისაგან.

ამასთანავე ხარისხი აერთიანებს ბევრ ობიექტს ერთობლიობაში, ე.ი. ხდის მათ ერთგვაროვანს, ხარისხის კატეგორია გამოსახავს ადამიანის მიერ ობიექტური რეალობის შეცნობის შესაბამის საფეხურს. ხარისხის სოციალური ასპექტი უკავშირდება სუბიექტის და ან მთელი საზოგადოების დამოკიდებულებას შესასწავლი ობიექტისადმი, მაგალითად გარკვეული მომხმარებლების აღქმას ან დამოკიდებულებას შესაბამისი პროდუქციის ან მომსახურებისადმი, ამასთანავე ხარისხი შეიძლება განიხილებოდეს როგორც კატეგორია, რომელიც შეესაბამება მოთხოვნისა და მიწოდების კანონებს, დამოკიდებულია კულტურის დონეზე, მომხმარებლის შემოსავალზე და ა.შ.

ხარისხის ტექნიკური ასპექტი განპირობებულია გამოკვლევის ობიექტის როგორც რაოდენობრივი, ისე ხარისხობრივი ცვლილებებით, გამოკვლევის ობიექტებია ტექნიკური კანონზომიერებები, რომლებიც არსებობს ერთნაირი დანიშნულების მქონე საგნების ფიზიკური, ელექტრომექანიკური და სხვ. თვისებების წარმოქმნასა და გამოვლენაში, საინჟინრო პოზიციიდან ხარისხის გამოსაკვლევად არჩეული ობიექტის თვისებების ერთობლიობა უნდა შეუდარდეს ანალოგიურ ობიექტს, რომელიც გამოკვლევის მიზნის გათვალისწინებით მიჩნეულია ეტალონად

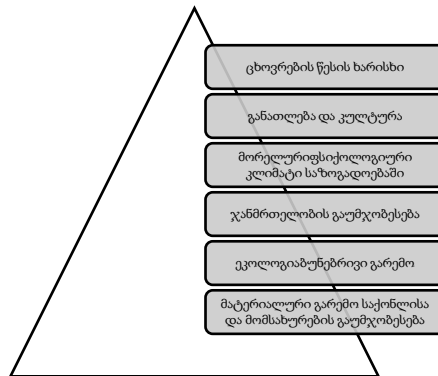
ეკონომიკური პოზიციებიდან ხარისხი განიხილება როგორც განსახილველი ობიექტის მოხმარების ან სამომხმარებლო ღირებულების შედეგი, ვინაიდან სხვადასხვა ობიექტის ხარისხისადმი მოთხოვნა სხვადასხვაა, ამიტომ ეს ხარისხი მომხმარებლის მიერ ფასდება სხვადასხვაგვარად, შესაბამისად, ეკონომიკური თვალსაზრისით საჭიროა ვიცოდეთ რამდენად შეესაბამება ხარისხი მოთხოვნას, სხვაგვარად ყოველგვარი ხარისხი არ არის სიკეთე, ე. ი. ხარისხის ტექნიკურსა და ეკონომიკურ გაგებას შორის არსებობს წინააღმდეგობა, მას აქვს დაპირისპირებული ხასიათი და განპირობებულია ობიექტების წარმოებისა

და მოხმარების დამატებითი ურთიერთკავშირით, ამიტომ მიზანშეწონილია ხარისხის ტექნიკური და ეკონომიკური ასპექტების ერთობლივი განხილვ.

წარმოების სფეროში ბოლო ხანს შეიმჩნევა ცნება ხარისხის ევოლუცია ეკონომიკურ კატეგორიად. სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაცია ხარისხს განმარტავს როგორც პროდუქციის ან მომსახურების თვისებებისა და მახასიათებლების ერთობლიობას, რომლებიც ანიჭებენ მას უნარს დააკმაყოფილოს განპირობებული ან სავარაუდო მოთხოვნები. პროდუქციისა და მომსახურების ხარისხზე თანამედროვე წარმოდგენას უფრო უკეთ პასუხობს შემდეგი ფორმულირება: ხარისხი პროდუქციის ან მომსახურების იმ თვისებების გარკვეული ერთობლიობაა, რომელთაც

შეუძლიათ პოტენციურად ან რეალურად ამა თუ იმ ზომით დააკმაყოფილონ საჭირო მოთხოვნები დანიშნულებისამებრ მათი გამოყენებისას, უტილიზაციის ან განადგურების ჩათვლით.

განვმარტოთ რამდენიმე ცნება და ტერმინი, რომელიც უნდა აღვიქვათ



ერთგვაროვნად. პროდუქცია უნდა აღვიქვათ როგორც მატერიალური ფასეულობების ნაირსახეობათა ერთობლიობა, რომელიც წარმოადგენს სამეურნეო საქმიანობის მნიშვნელოვან შედეგს და გამოიზნულია კონკრეტული საზოგადოებრივი და პირადი მოთხოვნილებების დასაკმაყოფილებლად, ამ შემთხვევაში პროდუქცია წარმოადგენს განზოგადებულ მატერიალურ ცნებას და შეიცავს ნაკეთობას, მასალებს, პროდუქტებს, ტექნოლოგიებს,

მომსახურება შეიძლება დავახასიათოთ როგორც მიმწოდებლის შემსრულებლის და მისი შრომის საშუალებების ურთიერთობის შედეგი

მომხმარებელთან ამ უკანასკნელის მოთხოვნების დაკმაყოფილების მიზნით, მომსახურების სახეებს შეიძლება მივაკუთვნოთ, მაგალითად მომსახურება წარმოების, მშენებლობის, მომარაგების, ფინანსების, მართვის, ჯანმრთელობის დაცვის, კულტურის, განათლების, ინფორმაციის, კავშირგაბმულობის და სხვ. სფეროში, სატრანსპორტო, კომუნალური, სოციალური, პერსონალური მომსახურება და სხვ., რემონტი, ტექნიკური მომსახურება, დასაწყობება, შენახვა, ვაჭრობა, არენდა, გამოკვლევა, შუამავლობა და სხვ.

ხარისხის ცნებასთან მჭიდრო კავშირშია ცნებები ხარისხის მაჩვენებელი, პროდუქციის ტექნიკური დონე, საქონლის კონკურენტუნარიანობა. ხარისხის მაჩვენებლის ქვეშ იგულისხმება პროდუქციის მაჩვენებლების ურთიერთდაკავშირებული ერთობლიობა, რომელიც ახასიათებს მის დანიშნულებას, საიმედოობას, ტექნოლოგიურობას, სტანდარტიზაციისა და უნიფიკაციის დონეს, ერგონომიკულ, ესთეტიკურ, ეკოლოგიურ თვისებებს, საპატენტო-სამართლებრივ ასპექტებს, ტრანსპორტაბელობას, უსაფრთხოებას, ეკონომიკურ პარამეტრებს,

ტექნიკური დონის ქვეშ იგულისხმება პროდუქციის ხარისხის ფარდობითი მახასიათებელი, რომელიც ემყარება შესაფასებელი პროდუქციის ტექნიკური სრულყოფილების დამახასიათებელი მაჩვენებლების მნიშვნელობების შედარებას საბაზო მაჩვენებლების მნიშვნელობებთან, პროდუქციის ტექნიკური დონე წარმოადგენს მისი ხარისხის შემადგენელ ნაწილს, აისახება სხვადასხვა მაჩვენებლებში მწარმოებლურობა, უსაფრთხოება, ეკონომიკური პარამეტრები და სხვ. საქონლის კონკურენტუნარიანობის ქვეშ იგულისხმება უნარი იყოს მომხმარებლისათვის უფრო მიმზიდველი ანალოგიური სახის და დანიშნულების სხვა ნაკეთობებთან შედარებით, ვინაიდან მისი ხარისხობრივი და ღირებულებითი მახასიათებლები გაცილებით მეტად შეესაბამება მოცემული ბაზრის მოთხოვნებს და სამომხმარებლო შეფასებას.

უკანასკნელ წლებში ჩამოყალიბდა ხარისხის კონცეპტუალური ხედვა როგორც ერთერთი ფუნდამენტური კატეგორიისა, რომელიც განსაზღვრავს ცხოვრების წესს, სოციალურ და ეკონომიკურ საფუძველს ადამიანისა და საზოგადოების წარმატებული განვითარებისათვის, ხარისხის ასეთი ხედვა თითქმის ყოვლისმომცველია და უფრო მკაფიოდ განსაზღვრავს ხარისხის ამაღლების მნიშვნელობას. პროდუქციის ხარისხის მნიშვნელობაა ის, რომ

მხოლოდ ხარისხიან პროდუქციას შეუძლია გახსნას საექსპორტო გზა დასავლეთის გადახდისუნარიანი ბაზრებისაკენ, ხარისხის მოთხოვნილი დონის უზრუნველყოფის გარდა თანამედროვე საბაზრო ეკონომიკის პირობებში შეუძლებელია გადარჩენის სხვა რომელიმე ხერხის მიგნება.

საბაზრო პირობებში საწარმოს ვერ იხსნის ვერავითარი ინვესტიციები, თუ მას არ ძალუძს თავისი პროდუქციის ან მომსახურების კონკურენტუნარიანობის უზრუნველყოფა, კონკურენტუნარიანობის საფუძველია ხარისხი, თუმცა, გარდა ხარისხისა, კონკურენტუნარიანობაში შედის ფასი, მიწოდების ვადები, გარანტიები, სერვისული მომსახურება და სხვ. სწორედ ხარისხს ანიჭებს უპირატესობას პროდუქციის არჩევისას მყიდველი და დამკვეთი, სადღეისოდ ფართოდაა გავრცელებული მიმწოდებელსა და დამკვეთს შორის ურთიერთობის ისეთი სტილი, როდესაც დამკვეთი, ვიდრე პროდუქციას შეუკვეთავდეს ამოწმებს, როგორა აქვს მიმწოდებელს ორგანიზებული ხარისხის სამუშაოები და ასეთი შემოწმების შედეგების მიხედვით იღებს გადაწყვეტილებას კონტრაქტის დადების შესახებ.

კონკურენტუნარიანი პროდუქცია უზრუნველყოფს საწარმოს კონკურენტუნარიანობას, ეს კი ცხადია დადებით გავლენას ახდენს მთლიანად ეკონომიკურ განვითარებაზე, ასე რომ, პროდუქციის ხარისხი არ არის კერძო პრობლემა ცალკეული მეწარმისათვის, იგი აუცილებლად გადაიზრდება მოსახლეობის ცხოვრების ხარისხის ზოგადეროვნულ პრობლემად.

უნდა აღინიშნოს აგრეთვე ხარისხის მნიშვნელობა საწარმოს შექმნის ეტაპზე, როდესაც იგი პროდუქციას ჯერ არ უშვებს, ხარისხის კონტროლი ამ ეტაპზე აუცილებელია ბაზრის წილის დასაკავებლად, იმიტომ რომ ჩვენი პროდუქტი მომზადებული უნდა იყოს ხარისხის კუთხით ბაზრისათვის.

ხარისხის დონე წარმოადგენს ხარისხის ფარდობით მაჩვენებელს, რომელიც განისაზღვრება შესაფასებელი პროდუქციის ხარისხის მაჩვენებლის შედარებით შესაბამის საბაზო მნიშვნელობასთან, მაჩვენებლის საბაზო მნიშვნელობა ოპტიმალური დონეა, რომელიც შეიძლება რეალურად იყოს მიღწეული დროის გარკვეულ პერიოდში, ხარისხის დონის შეფასების მეთოდებია: დიფერენციალური მეთოდი, კომპლექსური და შერეული მეთოდი.

დიფერენციალური ეწოდება ხარისხის დონის შეფასების მეთოდს, რომლის დროსაც შესაფასებელი ნაწარმის ერთეულოვანი მაჩვენებლების

ერთობლიობას ადარებენ საბაზო ნიმუშის შესაბამის მაჩვენებლებს, აღნიშნული მეთოდი გამოყენებული გამოყენებული ლიტერატურა::ში მოიხსენიება როგორც „ბენჩმარკინგის“ მეთოდი, დიფერენციალური მეთოდი ფაქტიურად წარმოადგენს საკვალიფიკაციო მეთოდს, რომლის მეშვეობითაც ნაწარმი ფასდება ხარისხის ისეთი კატეგორიებით, როგორიცაა „აღმატება“, „შეესაბამება“, „არ შეესაბამება“ ხარისხის გარკვეულ მსოფლიო დონეს, თუმცა შეგვიძლია რაოდენობრივადაც შევაფასოთ ნაწარმის ესა თუ ის თვისება.

ხარისხის კომპლექსური შეფასებისას იყენებენ კომპლექსურ განზოგადებულ მაჩვენებელს, რომელიც ერთეულოვანი მაჩვენებლების ფუნქციაა, კომპლექსური მეთოდი გამოიყენება მაშინ, როდესაც მიზანშეწონილია ხარისხის დონის შეფასება ერთი რიცხვით, ამ მეთოდის სირთულე მდგომარეობს განზოგადებული მაჩვენებლის ობიექტურად განსაზღვრაში, რისთვისაც იყენებენ სხვადასხვა მეთოდებს, მათ შორის საექსპერტოს.

რთულ პროდუქციას, რომელიც შეიცავს მრავალ ელემენტს, ახასიათებს ხარისხის მაჩვენებლების ფართო ნომენკლატურა, ასეთი პროდუქციის ხარისხის დონის შეფასება დიფერენციალური მეთოდის საფუძველზე პრაქტიკულად შეუძლებელია, ამავდროულად დროს მხოლოდ კომპლექსური მეთოდის გამოყენება არ გვაძლევს საშუალებას ობიექტურად გავითვალისწინოთ პროდუქციის ყველა მნიშვნელოვანი თვისება, ასეთ შემთხვევებში პროდუქციის ხარისხის დონეს აფასებენ შერეული მეთოდით, რომელიც დაფუძნებულია როგორც ერთეულოვან, ასევე კომპლექსურ მაჩვენებლებზე, ე.ი, ერთდროულად გამოიყენება დიფერენციალური და კომპლექსური მეთოდები.

დასკვნა. ხარისხის მართვა როგორც ფენომენი გამოიხატება იმაში, რომ მას აქვს რეალური ფორმა და მოცულობა ხარისხის უკეთეს მართვას განაპირობებს ის ინსტრუმენტები რომლებიც უზრუნველყოფენ ხარისხის სტანდარტს, ამ სტანდარტების წყალობით ხარისხი დღითიდღე ხდება უკეთესი და კეთილდღეობის გამსაზღვრელი, ჩვენს კეთილდღეობას ის ხარისხი განაპირობებს რომელიც ჩვენ, ადამიანებმა შევიძლეშავეთ, იმისათვის რომ გვქონდეს უკეთესი, გარემო და ცხოვრების საშუალება.

ნებისმიერი მეცნიერება ყალიბდება წარსული გამოცდილების საფუძველზე, ხარისხის მართვამ უნდა გაითვალისწინოს წარსულის გამოცდილება და უნდა შეძლოს ძველი ხარისხის სტანდარტების

ოპტიმიზაცია თანამედროვე გარემოსთან, რაც თავიდან აგვარიდებს უხარისხო, არაჯანსაღ ზოგჯერ სიცოცხლითვის საშიშ პრდუქტს

ნაშრომში წარმოდგენილია ხარისხის არსი, მისი განვითარების ისტორია და ინტრუმენტები ასევე ნაშრომში განხილულია სხვადასხვა მიდგომა სხვადასხვა საკითხებისადმი რაც საშვალეებს გვაძლევს უკეთ შევძლოდ ხარისხის მართვა ასევე აქვე აღნიშნული ხარისხის სტანდარტები, რომელიც დღეს წამყვანი სტანდარტებია ხარისხის სფეროში, შემოთავაზებული ხარისხის მართვის სხვადასხვა ინსტრუმენტები გზები და მეთოდები ხარისხის ასამაღლებლად. გარდა ამისა მნიშვნელოვნად არის გადმოცემული ხარისხის დაგეგმვა, მართვის ფუნქციები, ხარისხის ქსელი შექმნა და სხვ.

გამოყენებული ლიტერატურა:

1. Craig M. Becker, Mary A. Glascoff, - "Process measures: a leadership tool for management", The TQM Journal, Vol. 26 Issue 2018.
2. Barone Adam - Quality Management. <https://www.investopedia.com/terms/q/quality-management.asp> გადამოწმებულია 06.01.2020
3. ზედგინიზე ი., ბალიაშვილი მ., ჯაფარიძე შ. - „ხარისხის მენეჯმენტი“ სტუ-ს გამომცემლობა თბილისი 2004 წ.
4. Shirouzu, N. - China carmakers narrow quality gap on global rivals: Report. Reuters. Archived from the original on 17.02.2018