

THE MOBILE PHONE MARKET RESEARCH IN KUTAISI

Irakli Kintsurashvili

A. Tsereteli State University

Assoc. Professor, Academic Doc. in Economics.

RESUME

The main attention in this work is paid to the mobile phone market in Georgia, Kutaisi, its condition nowadays, development and all the problems in this field.

The aim of this research is to find out the ways to cope with the obstacles and all the steps it passes through.

Moreover, there is also emphasized that for development it is necessary to pass such steps that will support the consumers with modern mobile phones supply. It should be noted that the customers who purchase some goods in the reduced rates, buy another product in the future and step by step become their permanent clients.

In this work, main attention is paid to the modern management system that helped the businessman to succeed. This includes the deferred payment, online purchase, and other essential offers.

This work defines the segment requirement, their wishes to purchase the goods in more preferential price, though there exists a segment, which is ready to buy the well-known brand goods without the hesitation in price offered by the company.

Many recommendations and offers are processed in this work and they can help the company increase the purchase volume and mark new market segments, which will expand the mobile phone market.

Key words: technique, product, economy, company, service, segment, megatechnique, competition.



**ხარისხის საერთაშორისო
სტანდარტები და მისი როლი საქართველოს
ორგანიზაციებში**

ნინო სეზისკვერაძე
სტუ დოქტორანტი

რეზიუმე

ხარისხი არის ყველა კომპანიის წარმატების საფუძველი, ამ შემთხვევაში არ იგულისხმება რომ მხოლოდ წარმოებული პროდუქტი უნდა იყოს ხარისხიანი, მნიშვნელოვანია, რომ კომპანიის შიდა პროცესებიც და ყველა მათ შორის ელემენტარული მოქმედებაც კი იყოს ხარისხიანი. თითოეულ თანამშრომელს უნდა ჰქონდეს ერთიანი ხედვა იმის თაობაზე რომ მათ მიერ ხარისხიანად შესრულებული სამუშაო წარმატებას მოუტანს მათ კომპანიას და პირადად მათ. ხარისხიანი კომპანია ხდება უფრო ეფექტური, უფრო მოქნილი, რაც საბოლოო ჯამში მის კონკურენტულ უპირატესობად გადაიქცევა. ხარისხი კომპანიის კულტურაა და ერთ-ერთი უმთავრესი მიზანი, მაგრამ ყველაზე მნიშვნელოვანი და ამავედროულად ყველაზე რთული იქნება ამის დაყვანა თითოეულ თანამშრომელამდე. იმისათვის, რომ კომპანია მთლიანად გახდეს ორიენტირებული ხარისხზე, მნიშვნელოვანია თითოეული თანამშრომელს სჯეროდეს ამის და ყოველდღიურ საქმიანობაში იყოს ხარისხზე ორიენტირებული.

საკვანძო სიტყვები: ხარისხის მენეჯმენტის სისტემა, საერთაშორისო სტანდარტები ISO, ISO 9000 ხარისხის სისტემის სტანდარტების, 9001:2015 საერთაშორისო სტანდარტი, SL დანართი.

ქირითადი ტექსტი

დღესდღეობით, მსოფლიოში 20 ათასამდე სხვადასხვა სტანდარტია, სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაციის წევრი კი მსოფლიოს 164 ქვეყანა, მათ შორის საქართველო. ISO-ს სტანდარტებს შორის რამდენიმე მათგანს - ISO 9001, 2008 და ISO 22000 : 2005 - ქართული კომპანიებიც ფლობენ.

საერთაშორისო სტანდარტების შესაბამისად წარმოების გარდა, კომპანიისთვის ეს არის ერთგვარი რეკლამაც, რომ წარმოებაში დანერგილი აქვს ხარისხი. „ეს არ არის ერთი ფრაზა დოკუმენტი. ეს არის დანერგილი სისტემა, რომ მართო ყველა რგოლი დანერგული ნედლეულის შესყიდვის, დახარისხების, საწარმო კონტროლის მექანიზმებიდან და დამთავრებული საფრთხეების კონტროლით. ეს არის მთელი მექანიზმი, რომელიც ითვალისწინებს ხარისხის მუდმივ კონტროლს საწარმოში, სისტემის ეფექტურობის მუდმივ გაუმჯობესებას, სამუშაო პროცესების სტანდარტიზაციასა და მართვას, ზედმინეწვით იცავს ხარისხის მართვისა და სურსათის უვნებლობის საერთაშორისო სტანდარტებს. ISO-ს ინსტრუქციების შესაბამისად საწარმოში ყოველდღიურად ხდება მანქანა-დანადგარების დეზინფექცია-დასუფთავება. მკაცრად მონმდება პერსონალის ჯანმრთელობის მდგომარეობა, ხელის ჰიგიენა და საწარმოში ქცევის წესები. წესები ერთნაირად მკაცრია, როგორც მომსახურე პერსონალის, ასევე საწარმოს ტერიტორიასა და მანქანა-დანადგარებთან მიმართებაში.

ISO გადანეწვეტილებებს კონსენსუსის საფუძველზე იღებს და მიზნად არა მხოლოდ მენარმეების, არამედ საზოგადოების დაკმაყოფილებას ისახავს. ISO-ს სტანდარტები მთელს მსოფლიოშია მიღებული და ხარისხის სინონიმად მიიჩნევა

ექსპერტთა განცხადებით, ISO-ს სტანდარტები ხელს უწყობს ბიზნესის განვითარებას, ვინაიდან მათი მეშვეობით: პროდუქტებისა და მომსახურების წარმოება და მიწოდება უფრო ეფექტური, უსაფრთხო და სუფთა ხდება, იზრდება პროდუქციის საექსპორტო პოტენციალი.

ISO 9000 ხარისხის სისტემის სტანდარტები გახდა ყველაზე

მიმართვადი და ინტერესის აღმძვრელი საერთაშორისო სტანდარტი მისი პირველი გამოქვეყნებისთანავე 1987 წელს.

ISO 9001 წარმოადგენს მსოფლიოში ყველაზე ფართოდ აღიარებულ ხარისხის მენეჯმენტის სისტემას. იგი მიეკუთვნება ისო 9000 სერიის სტანდარტებს, ISO 9004 სტანდარტთან ერთად, და ეხმარება ორგანიზაციებს მუდმივად შეესაბამებოდნენ მომხმარებლის და სხვა დაინტერესებული მხარეების მოთხოვნებს და მოლოდინს, აგრეთვე ქვეყანაში არსებულ საკანონმდებლო და მარეგულირებელ მოთხოვნებს.

ISO (სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაცია) არის საერთაშორისო სტანდარტიზაციის ორგანიზაცია, რომელიც ხელს უწყობს მენარმეობას, ბიზნესს და მომხმარებლებს მისი სტანდარტიზაციის სამუშაოების შედეგად .

ISO:

- რომელიც აუმჯობესებს ორგანიზაციაში ხარისხის გაგებას;

- რომელიც ზრდის მოგებას, პროდუქტიულობას და საბაზრო წილს;

- რომელიც უზრუნველყოფს ეფექტურ მენეჯმენტს;

- რომელიც ამცირებს ხარჯებს;

- რომელიც ზრდის პერსონალთა კმაყოფილებას;

- რომელიც აუმჯობესებს კომუნიკაციას ორგანიზაციის შიგნით;

- რომელიც უზრუნველყოფს ფართო მონიტორინგს და კონტროლს ყველა ქმედებაში;

- რომელიც ამცირებს რეგრესს;

- რომელიც ამცირებს მომხმარებელთა პრეტენზიებს და ზრდის მათ კმაყოფილებას;

- რომელიც შეიძლება გამოყენებულ იქნას როგორც ეროვნულ, ასევე საერთაშორისო დონეზე;

ISO 9000-სთან დაკავშირებულია შემდეგი განსაზღვრებები: პროცესი:

- აქტივობების ერთობლიობა, რომლებიც დაკავშირებულია ერთმანეთთან ან ურთიერთქმედებენ და ხარჯებს გარდაქმნიან პროდუქციის წარმოებად;

- პროდუქტი: პროცესის შედეგი;
სისტემა:
 - ელემენტების ერთობლიობა, რომლებიც დაკავშირებულია ერთმანეთთან ან ურთიერთქმედებენ;
 - მართვის სისტემა: პოლიტიკის და მიზნების ჩამოყალიბება და მიზნების სისტემაში წარმატებების მიღწევა;
 - ხარისხის პოლიტიკა: ხარისხის ყველა მიზანი და მენეჯმენტი, რომელიც ფორმალურად გამოხატულია ორგანიზაციის • მენეჯმენტში;
 - ხარისხის მართვა:
 - ქმედებები, რომელთა კოორდინაციაც ხდება ორგანიზაციის კონტროლის და მენეჯმენტის მიზნით ხარისხთან დაკავშირებით;
 - უწყვეტი გაუმჯობესება: ქმედებები, რომლებიც მეორდება მოთხოვნების დაკმაყოფილების უნარის ზრდის მიზნით;
 - პროდუქტიულობა:
 - ურთიერთობა მიღებულ შედეგებსა და გამოყენებულ რესურსებს შორის.
- ISO 9001 სტანდარტი არის საერთაშორისო ხარისხის მართვის სტანდარტი, რომელიც გაიცემა სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაციის მიერ (ISO) როგორც საერთაშორისო სტანდარტი და ისევ გამოიყენება ევროკავშირის ქვეყნების მიერ როგორც სერთიფიკაციის მოდელი და დაფუძნებულია 8 ხარისხის პრინციპზე.
- მომხმარებელზე ორიენტირებულობა: ორგანიზაციები და მოკიდებულნი არიან მომხმარებლებზე, მაშასადამე ორგანიზაციები უნდა აცნობიერებდნენ მომხმარებლების არსებულ და სამომავლო საჭიროებებს და აკმაყოფილებდნენ მათ მოთხოვნებს და იყვნენ მზად ყურადღებით მოეკიდნონ მომხმარებელთა მოლოდინებს.
- მმართველობა: მმართველები უზრუნველყოფენ მიზნის და ადმინისტრაციის ერთობლიობას. მათ უნდა შექმნან და შეინარჩუნონ შიდა გარემო, რომელშიც ხალხი მონაწილეობს ორგანიზაციის მიზნების მიღწევაში.

ხალხის მონაწილეობა: ხალხი თოთოეული დონიდან წარმოადგენენ ორანიზაციის ბირთვს, მათი მონაწილეობა უზრუნველყოფს მათი შესაძლებლობების გამოყენებას ორგანიზაციის სარგებლის მიზნით.

პროცესის დადგომა: როცა სასურველი შედეგი, ქმედებები და საჭირო რესურსები გაერთიანდება პროცესში მათი მიღწევა უფრო ეფექტური ხდება.

სისტემური მიდგომა მენეჯმენტში: ერთმანეთთან დაკავშირებული პროცესების როგორც სისტემის განსაზღვრა, გაცნობიერება და მართვა ხელს უწყობს ორგანიზაციის ეფექტურობას და პროდუქტიულობას მიზნების მიღწევაში.

უნყვეტი გაუმჯობესება: ორგანიზაციის მუშაობის გაუმჯობესება უწყვეტად უნდა იყოს ორგანიზაციის მუდმივი მიზანი.

რეალისტური მიდგომა გადანყვეტილების მიღებისას: ეფექტური გადანყვეტილებები დამოკიდებულია მონაცემთა ანალიზსა და ცოდნაზე.

მომწოდებელთან ურთიერთობა დაფუძნებული ორმხრივ სარგებელზე: ორგანიზაცია და მისი მომწოდებლები ერთმანეთისგან დამოუკიდებლები არიან და ორმხრივ სარგებელზე დაფუძნებული ურთიერთობა ხელს უწყობს თითოეული მათგანის დამატებითი ღირებულების შექმნის შესაძლებლობას.

2015 წლის 23 სექტემბერს “სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაციამ” ოფიციალურად გამოაქვეყნა ISO 9001:2015 საერთაშორისო სტანდარტის ახალი ვერსია.

განახლებული სისტემა არის ბიზნესის გაუმჯობესებაზე ორიენტირებული, ნაკლებად ბიუროკრატიული დოკუმენტაციის მოთხოვნის მხრივ და უფრო მეტად სისტემის შედეგიანობასა და გაუმჯობესებაზე მიმართული. აგრეთვე მოთხოვნები ფოკუსირდება რისკებზე დაფუძნებულ ხედვაზე და პრიორიტეტს ანიჭებს ანალიტიკურ სამუშაოებს ორგანიზაციის კონტექსტის განსაზღვრის მიზნით, რაც გაძლევთ კონკურენტუნარიანობის უპირატესობას.

„რისკზე დაფუძნებული ხედვა“ - რას მოითხოვს განახლებული ISO 9001:2015 საერთაშორისო სტანდარტი?

განახლებულ ISO 9001:2015 საერთაშორისო სტანდარტში მოცემულია „რისკებზე დაფუძნებული ხედვის“ კონცეფცია, რომელზეც შეუძლებელია თქვა, რომ ეს ის სიახლეა, რომელიც ჯერ არასოდეს ყოფილა სტანდარტის მოთხოვნებში.

ISO 9001 მისი ისტორიის განმავლობაში, ყოველთვის ითვალისწინებდა პრევენციულ მიდგომას მენეჯმენტის სისტემაში არსებული პრობლემების მიმართ. ISO 9001 სტანდარტი იყო და რჩება ხარისხის უზრუნველყოფის და ხარისხის მენეჯმენტის ინსტრუმენტად.

ISO 9001 სტანდარტის 2015 წლის ვერსიაში ეს საკითხი უფრო მკაფიოდ არის გადმოცემული, რადგან სხვა მენეჯმენტის სისტემის სტანდარტების მსგავსად, შემოაქვს ცნება „რისკზე დაფუძნებული ხედვა“. სტანდარტში არსებობს რამდენიმე მინიშნება, რომლის საშუალებით სტანდარტი მხარს უჭერს პრევენციას და რისკზე დაფუძნებულ ხედვას:

- სტანდარტის მომხმარებლებს მოეთხოვებათ დაადგინონ ორგანიზაციაში და მის გარეთ არსებული ფაქტორები, რომლებმაც შესაძლოა დადებითი ან უარყოფითი გავლენა მოახდინონ მათზე, შემდეგ კი, მონიტორინგი გაუწიონ ამ ფაქტორებს და მზად იყვნენ გაზარდონ ნებისმიერი წარმოქმნილი შესაძლებლობა ან შეამცირონ და მართონ ნებისმიერი რისკი;

- მკაფიოდაა ხაზგასმული წინასწარი დაგეგმვის საჭიროება. შესაბამისად, ორგანიზაციებს მოეთხოვებათ ფოკუსირება იმ საქმიანობაზე, რომელიც მათ სჭირდებათ წარმატების მისაღწევად;

- მეტად ხაზგასმულია მონიტორინგი და გაზომვები, აქედან გამომდინარე, ორგანიზაციები მიიღებენ ადრეულ სიგნალს იმ საკითხებზე, რომლებიც არ სრულდება დაგეგმილის შესაბამისად.

ამავდროულად, ISO 9001:2015 სტანდარტში ნაკლებად არის საუბარი, რომ ორგანიზაციებმა პროცესების კონტროლისთვის გამოიყენონ „რისკებზე დაფუძნებული ხედვა“. ეს ლოგიკურია, რადგან მაღალი რისკის მქონე პროცესებს სჭირდებათ უფრო მკაცრი და ზუსტი კონტროლი და მონიტორინგი, ხოლო დაბა-

ლი რისკის მქონე პროცესებს სჭირდებათ ნაკლები ფორმალობა კონტროლისთვის.

ISO 9001:2015 საერთაშორისო სტანდარტში გამოყენებულმა „რისკზე დაფუძნებული ხედვის“ კონცეფციამ შესაძლებელი გახადა ზოგიერთი დირექტიული მოთხოვნის შემცირება და მათი ჩანაცვლება საქმიანობაზე დაფუძნებული მოთხოვნებით. ISO 9001:2008 სტანდარტთან შედარებით, უფრო მეტი მოქნილობაა პროცესების, დოკუმენტირებული ინფორმაციის და ორგანიზაციული პასუხისმგებლობების მიმართ მოთხოვნებში.

15 წელი გავიდა მას შემდეგ, რაც ISO 9001 სტანდარტმა განიცადა მნიშვნელოვანი ცვლილება. 2015 წლის ვერსია ფუნდამენტურად განსხვავდება მისი წინამორბედისაგან და შემოაქვს საუკეთესო მენეჯმენტის პრაქტიკა:

- ნაკლები მოთხოვნა დოკუმენტირებული პროცედურების მიმართ, რაც შეიძლება ჩანაცვლდეს თანამშრომლების მაღალი კვალიფიკაციით და შესაბამისი ცოდნით;

- უფრო მეტი ყურადღება ბიზნესის დაგეგმვაზე, რომელიც აგრეთვე მოითხოვს რისკების და შესაძლებლობების გაანალიზებას;

- ამაღლებული მოთხოვნა საქმიანობის შესრულების მონიტორინგსა და შეფასებაზე;

- ლიდერობა და მუდმივი გაუმჯობესება.

ყველა სხვა მენეჯმენტის სისტემის სტანდარტი, ადვილად ინტეგრირებადი ხდება ISO9001:2015 სტანდარტთან, რადგან მომავალში ყველა მათგანი წარმოდგენილი იქნება ერთი სტრუქტურით და აქცენტები გაკეთდება მენეჯმენტის სისტემის შესაბამის დისციპლინებზე

ISO 9001 - არის მსოფლიოს ყველაზე ფართოდ აღიარებული სტანდარტი მენეჯმენტის სისტემებში. იმის დასადასტურებლად, რომ ISO 9001 სტანდარტი კვლავ ასახავს თანამედროვე ბიზნესის საჭიროებას, 2015 წელს იგი განახლდა და უკვე წარმოადგენს მსოფლიოს ყველაზე პოპულარულ ხარისხის მენეჯმენტის სტანდარტს.

ISO 9001 საუკეთესო სისტემაა, რომელიც დაგვეხმარება ვმა-

როთო ბიზნესი შედეგიანად. იგი მოსახერხებელია ნებისმიერი ზომის ბიზნესისთვის, როგორც პროდუქციის მწარმოებლების, ასევე სერვისის მიმწოდებლებისთვის.

მრავალი ორგანიზაცია ცდილობს გამოიყენოს სხვადასხვა მენეჯმენტის სისტემის სტანდარტი, დანერგოს ის პრაქტიკაში და მიიღოს შესაბამისი სერტიფიკატი. ეს სიტემები განსხვავდებიან მათი დისციპლინის მიხედვით: ხარისხის, გარემოს დაცვის, სურსათის უვნებლობის, შრომის ჰიგიენის და უსაფრთხოების და სხვა სისტემები. დამეთანხმებით, რომ ყველა მათგანს აქვს განსხვავებული სტრუქტურა და შინაარსი, თუმცა ყველა მათგანში მოიძებნება რაღაც საერთო, რომელიც ფუნდამენტურია მენეჯმენტის სისტემებისთვის. ხშირ შემთხვევაში მენეჯმენტის სისტემის სხვადასხვა სტანდარტში ერთი და იგივე მოთხოვნა სხვადასხვა თავებში ან პუნქტებში იყო მოცემული, რაც ართულებდა მდგომარეობას. ამ სირთულის დასაძლევად, ISO-ს ტექნიკურმა საბჭომ (ISO/TMB) 2014 წელს გადმოიწვია მენეჯმენტის სისტემების ყველა სტანდარტს ჰქონოდა ერთი საერთო სტრუქტურა. ამისათვის შეიმუშავა და გამოსცა დირექტივა „ISO/IEC Directives, Part 1. Consolidated ISO Supplement — Procedures specific to ISO“, რომელიც SL დანართში ადგენს საერთო სტრუქტურას მენეჯმენტის სისტემის ყველა სტანდარტისთვის, რომელიც ISO-ს მიერ იქნება გამოცემული.

SL დანართის დანიშნულებაა უზრუნველყოს, რომ ISO-ს მენეჯმენტის სისტემის ყველა სტანდარტს ჰქონდეს ერთი და იგივე სტრუქტურა და შინაარსი, იყენებდნენ ერთი და იმავე მიდგომას მოთხოვნების ჩამოსაყალიბებლად, ტერმინებსა და განმარტებებს. ასეთ მიდგომას სარგებელი მოაქვს იმ ორგანიზაციებისთვის, რომლებსაც სურთ ჰქონდეთ ერთი ინტეგრირებული მენეჯმენტის სისტემა, რომელიც მოიცავს მენეჯმენტის სისტემის რამდენიმე სტანდარტს.

ISO-ს სტანდარტებმა სერტიფიცირებულ კომპანიებს გზა გაუხსნა გარე ბაზრებზე და მათი იმიჯიც ერთიორად გაიზარდა. საქართველოში ევროკომისიის წარმომადგენლობის ხელმძღვანელი, ელჩი პერ ეკლუნდი ISO-ს სტანდარტების აუ-

ცილებლობაზე საუბრობს და აღნიშნავს, რომ საქართველო, როგორც განვითარებადი ქვეყანა, საჭიროებს სტანდარტების მასობრივ დანერგვას, რათა ქართულმა კომპანიებმა უზრუნველყონ ხარისხიანი პროდუქციის წარმოება. საქართველოში ევროკომისიის წარმომადგენლობის ხელმძღვანელი, ელჩი პერ ეკლუნდი: “სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაცია” (ISO) არის სტანდარტების განმსაზღვრავი საერთაშორისო ორგანო. უფრო სწორად, ეს არის ქსელი, რომელიც 157 ქვეყნის ეროვნული სტანდარტიზაციის ორგანოს აერთიანებს. ის ადგენს ინდუსტრიულ და კომერციულ სტანდარტებს მთელი მსოფლიოს მასშტაბით. ISO გადანყვეტილებებს კონსენსუსის საფუძველზე ღებულობს და მიზნად არა მხოლოდ მეწარმეების, არამედ მთელი საზოგადოების დაკმაყოფილებას ისახავს. ISO-ს სტანდარტები მთელს მსოფლიოშია მიღებული და ევროპაში ისინი ხარისხის სინონიმია. მაგალითად, ევროპელი მომხმარებლის თვალში, ISO 9000 (ხარისხის მართვის სისტემები საწარმოო გარემოში) და ISO 14 000 (გარემოს დაცვის მართვის სისტემები საწარმოო გარემოში) არა მხოლოდ სასურველი, არამედ სავალდებულოცაა, როგორც მტკიცებულება იმისა, რომ მათ მიერ წაყიდი საქონელი აკმაყოფილებს ხარისხის და გარემოს დაცვის მინიმალურ მოთხოვნებს. საბაზრო ეკონომიკის პირობებში მწარმოებლებს შორის გაჩაღებულია კონკურენცია მომხმარებლის მოსაზიდად, შესაბამისად, თუ მათი პროდუქცია აკმაყოფილებს ხარისხის, გარემოს დაცვის, უსაფრთხოების, სანდოობისა და ეფექტურობის მიმართ წაყენებულ მოთხოვნებს, მით უფრო მეტი შანსი აქვთ მოიზიდონ მომხმარებელი და, შესაბამისად, მიიღონ უფრო დიდი შემოსავალი.

სტანდარტებს უზარმაზარი და პოზიტიური გავლენა აქვთ ჩვენი ცხოვრების უამრავ ასპექტზე. სტანდარტები უზრუნველყოფენ ნაწარმისა და მომსახურების სასურველ მახასიათებლებს.

კერძოდ, ხარისხს, ეკოლოგიურ სისუფთავეს, უსაფრთხოებას, სანდოობასა და ეფექტურობას და თანაც ისინი უზრუნველყოფენ ამ მახასიათებლებს ეკონომიკური თვალსაზრისით მო-

მგებიან ფასად. სტანდარტების არარსებობა საგრძნობი ძალიან მალე ხდება.

ჩვენ მაშინვე ვამჩნევთ, როცა ნაწარმი დაბალი ხარისხისაა, როცა ტანსაცმლის ზომა მოსალოდნელს არ ემთხვევა ან როცა ახლადშექმნილი ტექნიკური მოწყობილობა უკვე არსებულთან თავსებადი არაა, როდესაც საქონელი არასანდო ან, საერთოდ, საშიშია. პროდუქციის, სისტემების, ხელსაწყოებისა და დანადგარების გამართული და უსაფრთხო მუშაობა უმეტესწილად სწორედ სათანადო სტანდარტების დაკმაყოფილებასთანაა დაკავშირებული. მაგალითად, სწორედ კომპიუტერული პროტოკოლების სტანდარტიზაცია აძლევს სხვადასხვა მწარმოებელსა და პროდუქციის მომხმარებლებს ურთიერთკომუნიკაციის საშუალებას. ყოველივე ხსენებულიდან გამომდინარე, საქართველოსთვის, ქართველი მწარმოებლებისა და მომხმარებლებისთვის აუცილებელია სტანდარტების შემოღება.

ბიზნესისთვის საერთაშორისო სტანდარტების ფართოდ გავრცელება ნიშნავს იმას, რომ მწარმოებელს შეუძლია შეიმუშაოს და მომხმარებელს შესთავაზოს პროდუქცია და მომსახურება, რომელიც შესაბამის სექტორებში საერთაშორისოდ აღიარებულ მოთხოვნებს აკმაყოფილებს. შესაბამისად, საერთაშორისო სტანდარტების საფუძველზე მომუშავე ბიზნესი ბევრად უფრო კონკურენტუნარიანი ხდება საერთაშორისო ბაზრებზე. ტერმინოლოგიის, თავსებადობის და უსაფრთხოების საერთაშორისო სტანდარტები ახალი ტექნოლოგიების შემქმნელებს საშუალებას აძლევს, დააჩქარონ საკუთარი გამოგონებების გავრცელება და გარდაქმნან ისინი წარმოებისა და მარკეტინგის თვალსაზრისით ხელსაყრელ პროდუქციად. მომხმარებლისათვის ტექნოლოგიის მსოფლიო მასშტაბით თავსებადობა, რის საშუალებასაც ნაწარმისა და მომსახურების საერთაშორისო სტანდარტებთან შესაბამისობა იძლევა, ფართო არჩევანს ნიშნავს. მომხმარებლისთვის ასევე მომგებიანია მწარმოებლებს შორის კონკურენცია. საქონლისა და მომსახურების შესაბამისობა საერთაშორისო სტანდარტებთან მომხმარებელს ხარისხის, უსაფრთხოებისა და სანდოობის გარანტიას აძლევს.

ISO-ს სტანდარტები ხელს უწყობს ბიზნესის განვითარებას, ვინაიდან მათი მეშვეობით: პროდუქტებისა და მომსახურების წარმოება და მიწოდება უფრო ეფექტური, უსაფრთხო და სუფთა ხდება; იზრდება პროდუქციის საექსპორტო პერსპექტივები; მთავრობებს ეძლევათ ტექნიკური საფუძვლები ჯანმრთელობის, უსაფრთხოებისა და გარემოს დაცვის კანონმდებლობის მისაღებად და მის შესადარებლად საერთაშორისო მოთხოვნებთან; ხდება ტექნოლოგიური მიღწევებისა და მართვის მონიშვნა ფორმების გაზიარება; ხდება უახლოესი მიღწევების ურთიერთგაზიარება და მომხმარებელთა უფლებების დაცვა.”

ეროვნულ ბაზარზე წარმატებით მუშაობს საერთაშორისო და ევროპაში ყველაზე ავტორიტეტული მასერტიფიცირებელი ორგანოს – TUV SUD-ის ოფიციალური წარმომადგენლობა, კომპანია “მენეჯმენტის სისტემები”, რომლის მიზანია, რაც შეიძლება მეტ კომპანიას მისცეს საშუალება, ISO-ს სტანდარტების დანერგვით მიუახლოვდეს საერთაშორისო სტანდარტებს. “მენეჯმენტის სისტემები” ადგილობრივი და უცხოელი ექსპერტების მეშვეობით, სხვადასხვა კომპანიებში ეწევა საკონსულტაციო სამუშაოებს, ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის შემუშავებისა და დანერგვის მიზნით საერთაშორისო სტანდარტების მიხედვით.

დღეისათვის, საქართველოში დიდი მოთხოვნაა ISO 9001:2000 სტანდარტზე. თუმცა კვების პროდუქტების მწარმოებელ ორგანიზაციებში გაჩნდა HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) სისტემის დანერგვის მოთხოვნაც. HACCP-ის სახელი მსოფლიო მასშტაბით ასოცირდება “უსაფრთხოებასთან”, რაც ნიშნავს, რომ HACCP-ის სისტემის დანერგვით ორგანიზაციები უზრუნველყოფენ ადამიანის სიცოცხლესა და ჯანმრთელობისთვის უსაფრთხო საკვები პროდუქტების წარმოებას და მიწოდებას სარეალიზაციო ქსელში. აღნიშნული სისტემის დანერგვაზე აქტიურად მუშაობენ ღვინის, ლუდის, რძისა და სხვა, კვების პროდუქტების მწარმოებელი კომპანიები.

ISO-ს სტანდარტები ნდობასთან ასოცირდება, რადგან მომხმარებლებმა იციან, რომ იმ კომპანიას, რომელიც ISO 9001:2000

სტანდარტის სერტიფიკატის მფლობელია, უმაღლესი ხარისხის პროდუქცია აქვს. წინასასერტიფიკაციო პროცედურა შემდეგნაირია: სანამ კომპანიას ხარისხის სერტიფიკატი მიენიჭება, მანამდე კომპანიაში წინასასერტიფიკაციო სამუშაოები ტარდება. წინასასერტიფიკაციო სამუშაოების დროს, უპირველესად ყურადღება ექცევა ტექნიკურ უზრუნველყოფას, თუ რამდენად გამართულია სანარმო, რამდენად აკმაყოფილებს იმ ტექნიკურ მოთხოვნებს, რასაც ISO-ს სტანდარტი ითხოვს. თუ კომპანიას სჭირდება ბევრი სამუშაო იმისთვის, რომ სტანდარტის მინიმალური ტექნიკური მოთხოვნები დააკმაყოფილოს, გარდა ტექნიკური უზრუნველყოფისა, სტანდარტის დასაწერად აუცილებელია კომპანიას ჰყავდეს შესაბამისი კადრი, რადგან სისტემის შემუშავება არ ხდება მხოლოდ კონსულტანტის მიერ, ამ პროცესში სანარმოს კადრიც უნდა ჩაერთოს. თუ ეს პირობები დაკმაყოფილებულია, მხოლოდ ამის შემდეგ იწყება კომპანიაში ხარისხის მენეჯმენტის შემუშავება და დანერგვა. წინასასერტიფიკაციო სამუშაოების ხანგრძლივობა თვითონ კომპანიაზეა დამოკიდებული, მის მოცულობაზე, სირთულეზე და ა.შ. წინასწარი სამუშაოები მოიცავს მინიმუმ სამ-ოთხ თვეს. ISO-ს ხარისხის მენეჯმენტის სერტიფიკატი უპირველესად არის ნდობა, მომხმარებელზე ორიენტირებულობა და არ აქვს მნიშვნელობა, ეს მომხმარებელი საქართველოში იქნება თუ მის ფარგლებს გარეთ. ვინაიდან ISO-ს სტანდარტი საერთაშორისოა, იგი ხშირად საშვის ფუნქციასაც ასრულებს კომპანიისთვის ამა თუ იმ საერთაშორისო გამოფენაზე. ISO-ს სტანდარტებს წერგავენ რეგიონებში მოქმედი კომპანიებიც. პირველად ISO 9001:2000 ხარისხის მენეჯმენტის სერტიფიკატი უკვე მიიღო ბათუმში მოქმედმა კომპანიამაც. ქართველი ბიზნესმენები დარწმუნდნენ, რომ ISO-ს სტანდარტების დანერგვა მნიშვნელოვანია არა მარტო საერთაშორისო ასპარეზზე წარმოსადგენად, არამედ შიდა ბაზარზე. სტანდარტის დანერგვის მოთხოვნა, ძირითადად, თბილისში მომუშავე კომპანიებისგან არის, რადგან, როგორც “მენეჯმენტის სისტემებში” აცხადებენ, რეგიონებში ჯერ კიდევ ინფორმაციის დეფიციტია.

დასკვნა

საერთაშორისო სტანდარტები ხელს უწყობს ქვეყნებს შორის ვაჭრობის განვითარებას და მას უფრო სამართლიანს ხდის. ისინი საერთაშორისო კონსენსუსის შედეგისა და ტექნოლოგიური “ნოუ ჰაუს” მნიშვნელოვან წყაროს წარმოადგენენ. საერთაშორისო სტანდარტები, განსაზღვრავენ რა საექსპორტო პროდუქციისათვის და მომსახურებისთვის საჭირო მახასიათებლებს, ხელს უწყობენ გარდამავალი ეკონომიკის მქონე სახელმწიფოებს მწირი რესურსების ინვესტირებისას სწორი გადაწყვეტილებების მიღებაში. სავაჭრო სფეროს ოფიციალური პირებისათვის საერთაშორისო სტანდარტები ქმნიან “მყარ სათამაშო ასპარეზს” ამ ბაზრებზე მოქმედი ყველა კონკურენტისათვის და სადაც განსხვავებულმა ეროვნულმა თუ რეგიონულმა სტანდარტებმა შეიძლება ვაჭრობის განვითარებას ტექნიკური ბარიერები შეუქმნას. საერთაშორისო სტანდარტები წარმოადგენენ ტექნიკურ საშუალებას, რომელთა დახმარებით შესაძლებელია პოლიტიკური სავაჭრო ხელშეკრულებების რეალობაში განხორციელება.

გამოყენებული ლიტერატურა:

1. Lloyd’s “ბიზნესის გაუმჯობესების სატრენინგო პროგრამები”;
2. Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases 4th Edition John S. Oakland;
3. გამომცემლობა სინერჯი ჯგუფი.

REFERENCES:

1. Lloyd’s “Business Improvement Training Programs”;
2. Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases 4th Edition John S. Oakland;
3. Publication Group: Synergy Group.