



**ხარისხის მართვის სისტემის მნიშვნელობა
და მისი ცნობადობის ამაღლების გზები
საქართველოში
(მეზოპედიკური ქვეყნების მაგალითზე)**

DOI:10.36962/ECS105/8-10/2023-178

ეკატერინე აღამანაშვილი

ბათუმის შოთა რუსთაველის

სახელობის სახელმწიფო უნივერსიტეტის დოქტორანტი

ekaterine.aghamanashvili@bsu.edu.ge

რეზიუმე

თანამედროვე ბიზნეს სფეროში პროდუქტისა და მომსახურების მაღალი ხარისხი სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანია ორგანიზაციების გადარჩენისა და კონკურენტული უპირატესობის შესანარჩუნებლად. ქართველი მეწარმეებისათვის ჯერ კიდევ გამოწვევაა ხარისხის მართვის სისტემის დანერგვა. საქართველოს სტატისტიკის ეროვნული სამსახურის 31.12.2021 მონაცემებით, საქართველოში რეგისტრირებულია 183 300 მოქმედი ორგანიზაცია, ხოლო ისო 9001 სტანდარტით სერტიფიცირებულია მხოლოდ 176 ორგანიზაცია, ანუ მოქმედი ორგანიზაციების დაახლ. 0,1 % (ISO Survey, 2021), რაც აჩვენებს, რომ ხარისხის მართვის სისტემის მნიშვნელობის გათვითცნობიერება ფრიად დაბალია ჩვენს ქვეყანაში. საქართველოს მეწარმეები ნაკლებად არიან ინფორმირებული საექსპორტო ბაზრების ასათვისებლად საჭირო მოთხოვნების შესახებ, რომელთა შორის ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს მოთხოვნას ხარისხის დადასტურება წარმოადგენს. ნაშრომი მიზნად ისახავს აზიერბაჟანისა და რუსეთის ბიზნეს სფეროს ხარისხის მართვის სისტემის

ცნობადობის მხარდამჭერი ღონისძიებების მიმართულებით არსებული გამოცდილების მიმოხილვასა და მათი ანალიზის საფუძველზე კონკრეტული რეკომენდაციების შემუშავებას საქართველოს რეალობის გათვალისწინებით.

საკვანძო სიტყვები: ხარისხის მენეჯმენტი, ხარისხის მენეჯმენტის პრინციპები, ხარისხის მართვის სისტემის ცნობადობა, ისო 9000 სერიის სტანდარტები.

შესავალი

გლობალიზაციის უწყვეტ პროცესს 21-ე საუკუნეში თან მოჰყვა კონკურენციის მძლავრი ზრდა, რამაც ბიზნესს შეუქმნა არსებობის რეალური საფრთხე. რეალობამ აჩვენა, რომ ორგანიზაციის მენეჯმენტის ტრადიციული მეთოდები საჭიროებს ინოვაციურ მიდგომას და ბაზრის გაზრდილი მოთხოვნილებების პირობებში თანამედროვე და მოქნილი სტრატეგიების დასახვას. დღევანდელ სამყაროში მომხმარებელი სულ უფრო მეტად ანიჭებს პრიორიტეტს ხარისხს, ნაცვლად დაბალი ღირებულებისა. ხარისხი გახდა ერთ-ერთი მთავარი ბარიერი საერთაშორისო ბაზრების ათვისებასა და ექსპორტის განხორციელებაში. თანამედროვე ბიზნეს სფეროში პროდუქტისა და მომსახურების მაღალი ხარისხი სასიცოცხლოდ მნიშვნელოვანია ორგანიზაციების გადარჩენისა და კონკურენტული უპირატესობის შესანარჩუნებლად. თანამედროვე საქართველოში, მენარმეებისათვის ჯერ კიდევ გამოწვევაა ხარისხის მართვის სისტემა. ნაშრომის მიზანია ხაზი გაუსვას ხარისხის მართვის სისტემის დანერგვის მნიშვნელობასა და მის ეფექტურობას, ასევე მეზობელი ქვეყნების: აზერბაიჯანისა და რუსეთის ბიზნეს სფეროს ხარისხის მართვის სისტემის ცნობადობის მხარდამჭერი ღონისძიებების მიმართულებით არსებული გამოცდილების მიმოხილვას და შედარებითი ანალიზის საფუძველზე კონკრეტული რეკომენდაციების შემუშავებას საქართველოს რეალობის გათვალისწინებით.

ქირითადი ტექსტი

ნაშრომში გამოყენებულია თვისებრივი და რაოდენობრივი კვლევის მეთოდები მეორადი მონაცემების ანალიზისათვის. მონაცემების სახით განხილულია როგორც მეცნიერთა აკადემიური ნაშრომები, ისე მეზობელი ქვეყნების სახელმწიფო სტატისტიკის სამსახურების მონაცემები და სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაციის (ISO Survey) კვლევები.

ჯერ კიდევ მე-20 საუკუნის 50-იან წლებში ხარისხის ცნობილმა ექსპერტმა ე. დემინგმა შეიმუშავა ხარისხის მენეჯმენტის კონცეფცია, რომელიც საფუძვლად დაედო ომებისგან დაუძლურებული იაპონიის ეკონომიკის აღორძინებას. დემინგის იდეები გახდა ხარისხის მენეჯმენტის იმ მოთხოვნების ბაზისი, რაც ჩადებულია თანამედროვე ხარისხის საერთაშორისო სტანდარტებში (N. Ghibradze....2009).

დემინგმა ხარისხის მენეჯმენტის მიდგომა ჩამოაყალიბა 14 პუნქტში (Deming, 1986), რომელიც მდგომარეობს შემდეგში:

- მიზნების მუდმივობა. ისეთი მიზნების დასახვა, რომლებიც არ არის გათვლილი მოკლევადიან პერსპექტივაზე, არამედ უზრუნველყოფს პროდუქტისა და მომსახურების ხარისხის მუდმივ გაუმჯობესებასა და კონკურენტუნარიანობის ზრდას;

- ახალი ფილოსოფიის დანერგვა. დასავლური სტილის მენეჯმენტის გარდაქმნის აუცილებლობა ეკონომიკის ვარდნის შესაჩერებლად;

- მასობრივი კონტროლის გაუქმება. ინსპექციების შემცირება ხარისხის პროდუქტში ჩაშენებით;

- მომწოდებლების შერჩევა არა დაბალი ფასის, არამედ მონოდებული პროდუქციის ხარისხის მიხედვით;

- პროცესების მუდმივი სრულყოფა, პროცესების სხვადასხვა ეტაპზე ხარვეზების ძიებისა და აღმოფხვრის და სისტემის გაუმჯობესების გზით;

- კადრების მუდმივი მომზადება და გადამზადება, მათი მაქსიმალური შესაძლებლობების გამოყენების მიზნით;

- ლიდერობის განსაზღვრა, როგორც მუშაობის მეთოდი,

რომლის მიზანია თანამშრომელთა დახმარება სამუშაოს საუკეთესოდ შესრულებაში;

- შიშის აღმოფხვრა. ორგანიზაციის შიგნით ორმხრივი ეფექტური ურთიერთობების დანერგვით;

- ბარიერების დანგრევა ქვედანაყოფებს შორის გუნდური მუშაობის ნახალისებით;

- მოწოდებებისგან თავის არიდება - რაც იწვევს მხოლოდ მტრულ განწყობას დასაქმებულთა მხრიდან, რადგან პრობლემის მთავარი მიზეზი სისტემის გაუმართაობაშია და არა შემსრულებელში;

- თანამშრომლებზე დადგენილი რაოდენობრივი კვოტებისა/ნორმების გაუქმება და მის ნაცვლად, ხელმძღვანელობის მხარდაჭერისა და დახმარების უზრუნველყოფა;

- თანამშრომლების ნახალისება, რათა იამაყონ შესრულებული სამუშაოთი;

- ცოდნის ამაღლებისა და განვითარების ნახალისება;

- ლიდერების ჩართულობა ხარისხის მიზნების უზრუნველყოფაში.

ფილიპე კროსბი ნიგნში „ხარისხი თავისუფალია“, აღნიშნავს, რომ ხარისხის მართვის ხელისშემშლელი ფაქტორი კერძო კომპანიებში მოკლევადიანი გეგმები, ხოლო საჯარო სექტორში, კი ფასადური ხარისხია, და მოცემული პრობლემების გადაჭრის გზას ხედავს გრძელვადიანი სტრატეგიისა და მომხმარებელის საჭიროებებზე ფოკუსირებაში (Crosby, 1979).

კაორუ იშიკავამ ხარისხის კონტროლის სფეროში შექმნა მიზეზ-შედეგობრივი მოდელი პრობლემის იდენტიფიცირების მიზნით. ცნობილია იშიკავას დიაგრამა, რომელიც ასახავს კომპანიის ოპტიმალური მუშაობის ხელისშემშლელ მიზეზებს. იშიკავას ხარისხის პრინციპი ეფუძნება მიდგომას, რომ ხარისხი უნდა იყოს პრიორიტეტი, ხოლო მოგება გათვალისწინებული უნდა იყოს გრძელვადიან პერსპექტივაში ((N. Ghibradze...2009)

ჯურანი იყო ერთ-ერთი პირველი, ვინც დაწერა ცუდი ხარისხის ღირებულების შესახებ, რაც ნაჩვენებია „ჯურანის ტრიადის“ სახით. ხარისხის მენეჯმენტი დაფუძნებულია 3 პრო-

ცესზე, ესენია: ხარისხის დაგეგმვა, კონტროლი და გაუმჯობესება. დღესდღეობით, სამეცნიერო სფეროში უამრავი კვლევა ჩატარებული ხარისხის მართვის სისტემის ზეგავლენის დონის შესასწავლად, რომლებიც ადასტურებს მისი დანერგვის დადებით გავლენას ორგანიზაციის ეფექტურობაზე (Alvarez Garcia, ... 2014).

ხარისხის მართვის სისტემის სტანდარტები - თანამედროვე, მსოფლიო მასშტაბით ცნობილი ისო 9000 ხარისხის მართვის სისტემის სტანდარტი, პირველადი სახით გამოშვებულ იქნა 1987 წელს, სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაციის მიერ. სტანდარტი დაყოფილი იყო 3 ნაწილად: *ISO 9001:1987 Model for quality assurance in design, development, production, installation, and servicing*; *ISO 9002:1987 Model for quality assurance in production, installation, and servicing* და *ISO 9003:1987 Model for quality assurance in final inspection and test*. სტანდარტები განკუთვნილი იყო ორგანიზაციების ფართო სპექტრისათვის და ფართოდ გამოიყენებოდა იაპონიაში, გერმანიაში, საბჭოთა კავშირში და სხვა ქვეყნებში. 1994 წლის ცვლილებების შედეგად სტანდარტში გამახვილდა ყურადღება პრევენციული ღონისძიებების გატარებაზე, ნაცვლად საბოლოო პროდუქტის შემოწმებისა. ასევე გამკაცრდა დოკუმენტირებული ინფორმაციის მიმართ მოთხოვნები, რამაც სტანდარტს უფრო ბიუროკრატიული ელფერი შესძინა. 2000 წლის ვერსიაში სტანდარტის 3 ნაწილი ერთიანდება და გამოიცემა გაერთიანებული სახით „ისო 9001:2000 ხარისხის მენეჯმენტის სისტემები - მოთხოვნები“. სტანდარტი დაეფუძნა დემინგის PDCA ციკლს:

დაგეგმვა - დაისახე მიზნები, განსაზღვრე რესურსები, შეაფასე რისკები და შესაძლებლობები;

შესრულება - შეასრულე ის, რაც დაგეგმე;

შემოწმება - ჩაატარე მონიტორინგი, გაზომვა და შეფასება;

მოქმედება - გააუმჯობესე პროცესები.

ბოლო, მე-4 ცვლილება სტანდარტმა განიცადა 2015 წელს და ამჟამინდელი სახით გვევლინება ისო 9001:2015 ვერსია. წინამდებარე სტანდარტი წარმოადგენს რისკზე დაფუძნებულ

ხედვას.

ისო 9001 სტანდარტი არის ორგანიზაციის ხარისხის მართვის მძლავრი ინსტრუმენტი, რომელიც დამყარებულია უწვეტ ციკლზე: დაგეგმე-გააკეთე-შეამონმე-იმოქმედე და რისკზე დაფუძნებულ აზროვნებაზე. მოცემული მართვის სისტემის დანერგვით ორგანიზაციას უჩნდება უნარი, მუდმივად აწარმოოს პროდუქტი ან გასწიოს მომსახურება, რომელიც შესაბამება მომხმარებლის მოთხოვნილებებს.

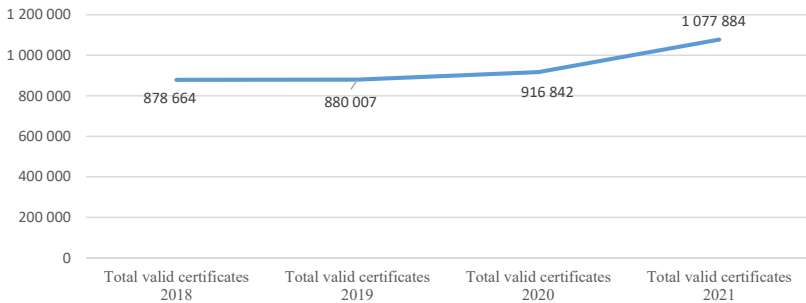
ისო ხარისხის მართვის სისტემის სტანდარტები გამოიყენება ძალიან ფართოდ უამრავი ორგანიზაციების მიერ და ის წარმოადგენს მომხმარებლისათვის ბიზნესის ხარისხის ეტალონს. სტანდარტის მოთხოვნების შესაბამისობაზე სერტიფიცირება არის ნებაყოფლობითი და მთავარი ფილოსოფია მდგომარეობს მართვის ისეთი სისტემის დანერგვაში, რომელიც მომხმარებელთა კმაყოფილების ზრდისა და მუდმივი გაუმჯობესების უზრუნველყოფით ამაღლებს ორგანიზაციის ეფექტურობას და შედეგად კონკურენტულ უპირატესობას. განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია მომხმარებლის ნდობის ფაქტორი, როდესაც ორგანიზაციას სურს ახალი ბაზრების ათვისება, თუ ექსპორტზე გასვლა. ხარისხის საერთაშორისო სტანდარტის ეფექტურობაზე მეტყველებს ასევე სერტიფიკატების რაოდენობის მსოფლიო მასშტაბით მზარდი ოდენობა. (იხ. დიაგრამა 1)

ხარისხის მართვის სისტემის დანერგვა ორგანიზაციებს აძლევს შესაძლებლობას:

- აიმაღლოს იმიჯი;
- მოიპოვოს საერთაშორისო აღიარება (სერტიფიკატის საშუალებით);
- აითვისოს ახალი საექსპორტო ბაზრები;
- მოიპოვოს მომხმარებლების ნდობა;
- გაზარდოს სავაჭრო პარტნიორები;
- გაზარდოს შემოსავლები.

“სტანდარტები სავაჭრო ლანდშაფტის კრიტიკული ელემენტია, როგორც პროდუქტში, ასევე მომსახურებაში ხარისხისა და უსაფრთხოების უზრუნველყოფით, ნდობის დამყარებით და

დიაგრამა 1. ისო 9001:2015 მოქმედი
სერტიფიკატები მსოფლიო მასშტაბით



წყარო: International standardization organization.

<https://www.iso.org/the-iso-survey.html> [L.R.20.02.2023];

ტრანზაქციის ხარჯების შემცირებით. ისინი ხელს უწყობენ საზღვრებს გარეთ ვაჭრობის პროცესს და ასტიმულირებენ ეკონომიკურ ზრდას“ - აღნიშნა საერთაშარისო სავაჭრო პალატის გენერალურმა მდივანმა ჯონ დენტონმა.

ისო 9001:2015 დაფუძნებულია შემდეგ პრინციპებზე:

- ორიენტაცია მომხმარებელზე;
- ლიდერობა;
- თანამშრომლების ჩართულობა;
- პროცესებისადმი მიდგომა;
- გაუმჯობესება;
- მტკიცებულებაზე დაფუძნებული გადანყვეტილების მიღება
- ურთიერთობების მართვა.

ისო სტანდარტი უნივერსალურია და რელევანტურია ყველა ტიპისა და ზომის, საქმიანობის სფეროს, საჯარო თუ კერძო სექტორის ორგანიზაციისათვის, პროდუქტისა თუ მომსახურების წარმოებისათვის. ეს არის ხარისხის მართვის ორგანიზაციის, მეთოდებისა და პრინციპების ერთობლიობა, რომელიც მიმართულია მუდმივი გაუმჯობესებისაკენ. ამასთან, სისტემის დანერგვა და სერტიფიცირება ნებაყოფლობითია.

სტანდარტის პროცესებისადმი მიდგომა საშუალებას აძ-

ლევს ორგანიზაციას გაიაზროს მომხმარებლის მოთხოვნები და მუდმივად დააკმაყოფილოს ისინი, მონაცემებისა და ინფორმაციის განახლების შესაბამისად უწყვეტად გააუმჯობესოს პროცესები.

ხარისხის მართვის სისტემამ უკვე დაამტკიცა თანამედროვეობაში, რომ ფლობს უდიდეს პოტენციალს ქვეყნის სოციალურ-ეკონომიკური განვითარებისათვის. განვითარებული ქვეყნების მაგალითი ცხადყოფს, რომ ხარისხის გაუმჯობესება არის მძლავრი ინსტრუმენტი ქვეყნის ეკონომიკაზე ზემოქმედებისათვის. ხარისხის პრობლემის გადაჭრის თანამედროვე მიმართულება ეყრდნობა მომხმარებლის საჭიროებების დაკმაყოფილებისაკენ სწრაფვას. მართვის სისტემა და პროცესები უნდა აიგოს და შეესაბამებოდეს სწორედ ამ მიმართულებას ეფექტურობის უზრუნველსაყოფად.

ხარისხის ამაღლებისა და კონკურენტუნარიანობის ზრდის უზრუნველსაყოფად აზეირბაჯანის ეკონომიკაში მნიშვნელოვანი ცვლილებები განხორციელდა ბოლო ათლეულებში. კერძოდ, ქვეყნის ხარისხის პოლიტიკის გატარების თვალსაჩინო მაგალითია ხარისხის ასოციაციის შექმნა. ასოციაცია არაკომერციული, არამომგებიანი ორგანიზაციაა, რომელიც შეიქმნა 2007 წლის 25 ნოემბერს. აღნიშნული გაერთიანების მთავარი მიზანი ქვეყნის მასშტაბით ხარისხის სფეროში გათვითცნობიერებისა და პროდუქტის/მომსახურების კონკურენტუნარიანობის ზრდის უზრუნველყოფაა. ასოციაციის მიზნებია: ხარისხის სტანდარტების პროპაგანდა, ხარისხის მენეჯმენტის სფეროში ცოდნის ამაღლება; ხარისხის სფეროში უცხოეთის ქვეყნების მიღწევების შესწავლა და კვლევების წარმოება, საგანმანათლებლო ღონისძიებების ჩატარება მენარმეობის განსავითარებლად და სხვა (Zabit, 2016).

ასოციაციის უმნიშვნელოვანესი ამოცანაა წარმატებული ხარისხის მენეჯმენტის საუკეთესო პრაქტიკის მქონე საწარმოების გამოვლენა, შესწავლა და მათი პროდუქციის იმიჯზე დადებითი წარმოდგენის გავრცელების უზრუნველყოფა. მოცემული მიზნის მისაღწევად ასოციაციის მიერ გამოიცემა სა-

მეცნიერო-ეკონომიკური ჟურნალი „ხარისხი და მენეჯმენტი“, სადაც მკვლევართა და მეცნიერთა მიერ კეთდება აზიერბაჯანის ხარისხის მენეჯმენტის სფეროს ანალიზი, ასევე საერთაშორისო სტანდარტებთან, სერტიფიცირებასთან დაკავშირებული ინფორმაციებისა და სტატიების განთავსება (Zabit, 2016).

აზიერბაჯანში მოქმედი ორგანიზაციები ხარისხის მართვის სისტემის დანერგვისას აწყდებიან რიგ პრობლემებს, როგორიცაა: სისტემის დანერგვის რეალური მიზნის გააზრების პრობლემა, პროცესუალური მიდგომის პრაქტიკაში დანერგვის სირთულე, ადეკვატური რესურსების სიმწირე, მუდმივი გაუმჯობესების სტრატეგიის ნაკლებობა, გადაწყვეტილებების აღსრულების კონტროლის სისუსტე, თანამშრომლების ნაკლები ჩართულობა. სისტემის ეფექტურობის მთავარი ფაქტორი კი უმაღლესი ხელმძღვანელობის მხარდაჭერა და ჩართულობაა. როგორც ჯურანი აღნიშნავს, პრობლემაზე პასუხისმგებელი 85%-ით სისტემაა, ხოლო დანარჩენი 15 %-ზე აგებს პასუხს მხოლოდ შემსრულებელი. დემინგმა კი, ეს მტკიცებულება კიდევ უფრო გააძლიერა, როდესაც აღნიშნა, რომ სისტემა პასუხისმგებელია 96 %-ით. სწორედ, ამ მიდგომის პრაქტიკაში გააზრება და გამოყენება არის სისტემის წარმატების აუცილებელი პირობა, აღნიშნავს მკვლევარი (Zabit, 2016).

ორგანიზაციებში ხარისხის მართვის სისტემის დანერგვის ხელშეწყობის მიზნით რუსეთის ფედერაციაში შექმნილია ხარისხის პრობლემების აკადემია და რუსეთის ხარისხის ორგანიზაცია. ხარისხის პრობლემების აკადემია რეგიონთაშორისი საჯარო, დამოუკიდებელი სამეცნიერო ტექნიკური ორგანიზაციაა, რომლის მთავარი დანიშნულებაა სხვადასხვა დარგის ხარისხის სფეროში წარმოქმნილი პრობლემების თეორიული დამუშავება და მათი პრაქტიკული გადაწყვეტა, კონკურსის „100 საუკეთესო პროდუქტის“ ჩატარების ორგანიზაცია, „ხარისხის“ რეგიონალური პროგრამის შემუშავება და განხორციელება. მოცემული აკადემიის წევრებია მეცნიერები რუსეთიდან, ამერიკიდან, გერმანიიდან, ინგლისიდან, პოლონეთიდან, უკრაინიდან, ბელორუსიიდან, სომხეთიდან და ყაზახეთიდან (Gritsyuta, 2017).

რუსეთის ხარისხის ორგანიზაცია შექმნილია ხარისხის ეროვნული პოლიტიკის უზრუნველსაყოფად, რომლის მიზანია ეროვნული პროდუქტის და მომსახურების ხარისხის ამაღლებით მათი კონურენტუნარიანობის ზრდა. აღნიშნული მიზნის მისაღწევად ორგანიზაცია ამზადებს სპეციალისტებს ხარისხის მენეჯმენტის სფეროში, ხელს უწყობს მათ ხარისხის მართვის სიტემის დანერგვაში. ხარისხის ორგანიზაცია აფინანსებს ხარისხის სფეროს სამეცნიერო პროექტებს, აწარმოებს ხარისხის მენეჯმენტის სფეროში მოღვაწე სპეციალისტებისა და ორგანიზაციების რეესტრს, თანამშრომლობს ხარისხის საერთაშორისო ორგანიზაციებთან. აწარმოებს მთელი ქვეყნის მასშტაბით მომხმარებლებთან, მწარმოებლებთან, ფინანსური თუ სავაჭრო სფეროს წამომადგენლებთან ხარისხის პროპაგანდას. დანერგილია სხვადასხვა პრემიალური პროგრამები ხარისხის გაუმჯობესების წასახალისებლად. როგორცაა „რუსეთის 100 საუკეთესო საქონელი“, „რუსული მარკა“, „21-ე საუკუნის ხარისხის ეტალონი“, „მოსკოვის ხარისხი“ და სხვ. ორგანიზაციას აქვს დაწესებული 4 ნომინაციის ჯილდო, რომელსაც გადასცემს შესაბამის კანდიდატებს ყოველწლიურად ხარისხის საერთაშორისო დღეს გამართულ ფორუმზე. ესენია:

- საუკეთესო სამეცნიერო მიღწევების ჯილდო ხარისხის სფეროში;

- საუკეთესო პრაქტიკული მიღწევების ჯილდო ორგანიზაციებს ხარისხის მართვის სისტემის თანამედროვე მეთოდების წარმატებულ ათვისებასა და პროდუქცია/მომსახურების კონკურენტუნარიანობის ამაღლებაში;

- საუკეთესო მიღწევების ჯილდო უცხოელი მეცნიერებისათვის, ხარისხის უზრუნველყოფის პრაქტიკასა და თეორიაში შეტანილი მნიშვნელოვანი წვლილისათვის;

- საუკეთესო პუბლიკაცია ხარისხის სფეროში ავტორებს და ჟურნალისტებს. [Gritsyuta, 2017).

ფაქტია, რომ ზემოაღნიშნული ორგანიზაციების არსებობა ქვეყნის ეკონომიკის მხარდაჭერისა და ხარისხის ამაღლებისათვის მნიშვნელოვანია, რათა ხელი შეეწყოს და სტიმული გაენიოს

ხარისხის ამაღლების მოტივაციის ზრდას. ხარისხის მართვის სისტემა უმნიშვნელოვანესი ბერკეტია თანამედროვე კონკურენტული ბაზრის პირობებში გადასარჩენად. ის ორგანიზაციების რისკების შემცირების გზით, დანახარჯების შემცირების, რესურსების რაციონალური გამოყენების, მომხმარებლის საჭიროებების შესაბამისი კონკურენტუნარიანი პროდუქცია/მომსახურების წარმოებისა და უწყვეტი გაუმჯობესების მძლავრი მექანიზმია.

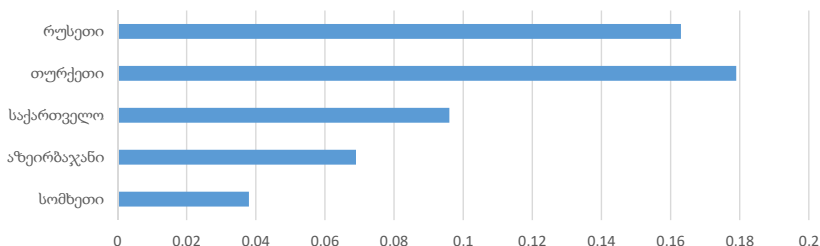
ქვემოთ მოცემულ ცხრილში ასახულია საქართველოსა და მეზობელ ქვეყნებში 2021 წლის მდგომარეობით მოქმედი სანარმოებისა და მათ შორის ისო 9001 სერტიფიცირებულთა რაოდენობა. ყველაზე მეტი სერტიფიცირებულია თურქეთში როგორც რაოდენობრივად, ისე პროცენტულად. (იხ.ცხრილი 1)

ცხრილი 1. ისო 9001 სერტიფიკაციის მაჩ-ბი საქა-ოსა და უცხო ქვეყნებში, 2021 წ

ქვეყანა	ისო 9001 მოქმედი სერტიფიკატი ქვეყნის მასშტაბით	მოქმედი სანარმოები ქვეყნის მასშტაბით	ისო 9001 სერტიფ. %
სომხეთი	34	89 964	0.038
აზერბაიჯანი	247	355 906	0.069
საქართველო	176	183 300	0.096
თურქეთი	7866	4 384 672	0.179
რუსეთი	4313	2 644 742	0.163

წყარო: International standardization organization. <https://www.iso.org/the-iso-survey.html> [L.R.20.02.2023];

**დიაგრამა 2. ისო 9001 სერტიფიცირებულ საწარმოთა
წილი ქვეყნების მიხედვით**



წყარო: International standardization organization. <https://www.iso.org/the-iso-survey.html> [L.R.20.02.2023];

როგორც მე-2 დიაგრამიდან ვხედავთ, საქართველოში ისო სერტიფიცირებულთა წილი აღემატება სომხეთისა და აზერბაიჯანის ანალოგიურ მონაცემებს, თუმცა მკვეთრად ჩამორჩება თურქეთისა და რუსეთის მაჩვენებლებს. საქართველოში 2021 წლის მდგომარეობით 183 300 მოქმედი ორგანიზაციაა რეგისტრირებული, ხოლო ისო 9001 სტანდარტით სერტიფიცირებულია მხოლოდ 176 ორგანიზაცია. ანუ მოქმედი ორგანიზაციების დაახლ. 0,1 % (საერთაშორისო სტანდარტიზაციის ორგანიზაცია. <https://www.iso.org/the-iso-survey.html> [უ.გ.20.02.2023]), რაც ადასტურებს, რომ ხარისხის მართვის სისტემის მნიშვნელობის გათვითცნობიერება ფრიად დაბალია ჩვენს ქვეყანაში. საჭიროა დამატებითი მექანიზმების ამუშავება ეროვნული წარმოების ნდობის მოპოვების, საერთაშორისო ბაზრების ათვისების, კონკურენტუნარიანობის ზრდის, მომხმარებელთა კმაყოფილების ზრდისა და კომპანიების გრძელვადიანი მდგრადი განვითარების უზრუნველყოფისათვის. საქართველოს მეწარმეები ნაკლებად არიან ინფორმირებული საექსპორტო ბაზრების ასათვისებლად საჭირო მოთხოვნების შესახებ, რომელთა შორის ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს მოთხოვნას პროდუქტისა და მომსახურების ხარისხის დადასტურება წარმოადგენს. „მცირე და საშუალო ზომის საწარმოებში მნიშვნელოვანი გამოწვევაა

საერთაშორისო სტანდარტების დანერგვა და შესაბამისად ხარისხის დამადასტურებელი სერტიფიკატის აღება“ - აღნიშნულია საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტროს „საქართველოს მცირე და საშუალო მენარმეობის 2021-2025 განვითარების სტრატეგიის“ დოკუმენტში (52 გვ) (Ministry of Economy and Sustainable Development of Georgia, 2019). ამასთანავე, ფაქტიურად არ არსებობს, ან ძალიან მცირეა, რაიმე სახის სამეცნიერო კვლევები მოცემული მიმართულებით.

საქართველოში ევროკავშირის მოთხოვნების შესაბამისად მიმდინარეობს ხარისხის ეროვნული ინფრასტრუქტურის რეფორმები. 2021 წლის 15 იანვრიდან სსიპ აკრედიტაციის ერთიანი ეროვნულ ორგანო - აკრედიტაციის ცენტრი სარგებლობს აკრედიტაციის საერთაშორისო ფორუმის (IAF) მემორანდუმის ხელმომწერის სტატუსით (გვ.121) (საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტრო). აკრედიტაციის ცენტრი ახორციელებს შესაბამისობის შემფასებელი ორგანოს შეფასება/ატესტაციას, მათ შორის ხარისხის მართვის სისტემების სერტიფიცირების მიმართულებით, თუმცა დღესდღეობით არცერთი განცხადება არ შესულა ცენტრში ისო 9001 სასერტიფიკაციო ორგანოს აკრედიტაციის მოთხოვნით.

სასურველია სახელმწიფოს მხრიდან არსებობდეს მხარდაჭერა, წახალისება სისტემის დასანერგად, ისევე როგორც ხარისხის მართვის სისტემის დანერგვის მასტიმულირებელი ან საგანმანათლებლო რესურსები. თუმცა, არის კომერციული ტიპის, კერძო სასერტიფიკაციო ორგანიზაციები, რომლებიც ახდენენ სისტემების დანერგვასა და სერტიფიცირებას. აღნიშნული დაკავშირებულია ფინანსურ ხარჯებთან, რომელთა გაწევა ორგანიზაციას ან არ ძალუძს, ან ხშირ შემთხვევაში არ არის მოტივირებული ან გათვითცნობიერებული ხარისხის მნიშვნელობის შესახებ. სწორედ, ამ მიმართულებით, საჭიროა სახელმწიფო ან/და არასამთავრობო ორგანიზაციების მხრიდან მხარდამჭერი ღონისძიებების უზრუნველყოფა: საგანმანათლებლო, სამოტივაციო, წამახალისებელი აქტივობების განხორციელების გზით.

დასკვნა და რეკომენდაციები

ვაჭრობაში ტექნიკური ბარიერების დაძლევისა და ქართველი მენარმეების საერთაშორისო ვაჭრობაში ჩართვის უზრუნველსაყოფად, ქართული პროდუქტისა და მომსახურების ხარისხის გასაუმჯობესებლად და მათი კონკურენტუნარიანობის გასაზრდელად სასურველია მენარმეებმა მოახდინონ ხარისხის მართვის სისტემის ინტეგრაცია ბიზნესში. არსებული სტატისტიკური მონაცემები, რომლებიც განხილულია ნაშრომში, ცხადყოფს რაოდენ დაბალია ქართველ მენარმეთა სერტიფიკაციის დონე საქართველოში. ამავე დროს არსებული ხელმისაწვდომი რესურსების ანალიზის საფუძველზე იკვეთება, რომ მიმდინარე ეტაპზე არ არსებობს რაიმე ინსტიტუტი, რომელიც ხელს შეუწყობს აღნიშნული პრობლემის გადაჭრას.

მოცემული მონაცემების საფუძველზე შეგვიძლია შევაჯამოთ ნაშრომი და შევიმუშავოთ შემდეგი რეკომენდაციები:

- თანამედროვე ეტაპზე არსებული მძლავრი კონკურენციის დასაძლევად საქართველოს მენარმეებს სჭირდება ყველა იმ ინსტრუმენტის გამოყენება, რაც მათ ბიზნესის განვითარებასა და საექსპორტო პოტენციალის ათვისების საშუალებას მისცემს;

- კონკურენციის დაძლევისა და საექსპორტო ბაზრის ათვისების ერთ-ერთი აუცილებელი პირობაა ხარისხის მართვის სისტემის დანერგვა;

- ფაქტები ცხადყოფს, რომ ქართველი მენარმეების ცნობადობა ხარისხის სტანდარტის მნიშვნელობის ცოდნის კუთხით დაბალია;

- აუცილებელია სახელმწიფოს აქტიურობა მენარმეთა ცნობადობის ამაღლების და ხარისხის სისტემის დანერგვის ხელშეწყობის კუთხით;

- სასურველია გათვალისწინებულ იქნეს სხვა ქვეყნების გამოცდილება და დაინერგოს საქართველოს მენარმეებზე მორგებული და ეფექტური ღონისძიებები პროდუქტისა და მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესების მიმართულებით;

- სასურველია წახალისდეს ხარისხის მენეჯმენტის სფე-

როში სამეცნიერო კვლევების განხორციელება, რომლის შესრულების ერთ-ერთ გზად ხარისხთან დაკავშირებული სამეცნიერო ჟურნალის გამოცემა მიგვაჩნია;

- მიზანშეწონილია შეიქმნას ისო 9001 სერტიფიცირებულ საწარმოთა ბაზა, მათ შესახებ ინფორმირებულობის გასაზრდელად და სხვა მეწარმეთა ნასახალისებლად;

- რეკომენდებულია შეიქმნას საქართველოს ხარისხის ასოციაცია ან მსგავსი ტიპის დაწესებულება ხარისხის სისტემის საკონსულტაციო, მხარდასაჭერი ღონისძიებების განსახორციელებლად, ბიზნესის ხარისხის სფეროში დამსახურებული წარმატებების დასაჯილდოვებლად და ნასახალისებლად.

გამოყენებული ლიტერატურა:

1. აზერბაიჯანის სახელმწიფო სტატისტიკის კომიტეტი <https://www.stat.gov.az/source/entrepreneurship/?lang=en> [უ.გ.20.02.2023];

2. თურქეთის სტატისტიკის ინსტიტუტი <https://biruni.tuik.gov.tr/bolgeselistatistik/degiskenlerUzerinde> Sorgula.do [უ.გ.20.02.2023];

3. რუსეთის სახელმწიფო სტატისტიკის ფედერალური სამსახური <https://rosstat.gov.ru/statistics/instituteconomics> [უ.გ.20.02.2023];

4. სომხეთის რესპუბლიკის სტატისტიკის კომიტეტი https://www.armstat.am/file/article/sme_bul_2022_en.pdf [უ.გ.20.02.2023];

5. საქართველოს სტატისტიკის ეროვნული სამსახური (საქსტატი). სტატისტიკური ბიზნეს რეესტრი. თბ. 2021. <https://www.geostat.ge/ka/modules/categories/67/organizatsiul-samartlebrivi-formebis-mikhedvit> [უ.გ.20.02.2023];

6. საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტრო. საქართველოს მცირე და საშუალო მეწარმეობის განვითარების სტრატეგია 2021-2024.თბ.2019. https://www.economy.ge/uploads/files/2017/ek_politika/sme_strategy/sme_development_strategy_2021_2025_.pdf [უ.გ.20.02.2023];

7. საქართველოს ეკონომიკისა და მდგრადი განვითარების სამინისტრო. საქართველოს მცირე და საშუალო მენარმეობის განვითარების 2021 წლის სამოქმედო გეგმის წლიური ანგარიში,თბ.,2021.https://www.economy.ge/uploads/files/2017/ek_politika/sme_strategy/2022/sme_strategy_2021_2.pdf [უ.გ.20.02.2023];

8. საერთაშორისო სტანდარტიზაციის ორგანიზაცია. <https://www.iso.org/the-iso-survey.html> [უ.გ.20.02.2023];

9. ნ.ლიბრაძე, ნ.სამსონია. ხარისხის მენეჯმენტი ენერგეტიკასა და ტელეკომუნიკაციაში. თბ.2009;

10. A new Memorandum of Understanding is set to accelerate opportunities for standards, business and trade. <https://www.iso.org/contents/news/2022/12/iso-and-icc-sign-mou.html> [უ.გ.20.02.2023];

11. Aguayo, R. Dr Deming: The American who taught the Japanese about quality. London, Mercury Books, 1991;

12. Alvarez Garcia, J., del Río Rama, M. de la C., & Vila Alonso, M. (2014). The Effects of Quality management Practices on Key Results: questionnaires sample for the industry of tourist accommodation in Spain. Review of Business Management, 16(52), 351-373. <https://doi.org/10.7819/rbgn.v16i52.1614> [უ.გ.20.02.2023];

13. Crosby, P. B. (1979). Quality is free-if you understand it. Winter Park Public Library History and Archive Collection, 4;

14. Deming, W. E. (1986), Out of the Crisis, MIT Press, Cambridge, MA;

15. Helgi Thor Ingason, Best Project Management Practices in the Implementation of an ISO 9001 Quality Management System, Procedia - Social and Behavioral Sciences, Volume 194, 2015, Pages 192-200;

16. ISO 9000:2015 Quality management systems - Fundamentals and vocabulary;

17. ISO 9001:2015 Quality management systems – Requirements;

18. Kim, D., Kumar, V. and Kumar, U. (2011), “A performance real-

ization framework for implementing ISO 9000”, International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 28 No. 4, pp. 383-404. <https://doi.org/10.1108/02656711111121807> [უ.გ.20.02.2023];

19. Lepistö, K., Saunila, M. and Ukko, J. (2022); Enhancing customer satisfaction, personnel satisfaction and company reputation with total quality management: combining traditional and new view;, Benchmarking: An International Journal, Vol. <https://doi.org/10.1108/BIJ-12-2021-0749> [უ.გ.20.02.2023];

20. Sadikoglu, E., Zehir, C. Investigating the effects of innovation and employee performance on the relationship between total quality management practices and firm performance: An empirical study of Turkish firms (2010) International Journal of Production Economics, 127(1),pp.13-26; <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0925527310000654?via%3Dihub> [უ.გ.20.02.2023];

21. World Bank Group. Georgia: From Reformer to Performer. A Systematic Country Diagnostic. Washington, 2018. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/496731525097717444/pdf/GEO-SCD-04-24-04272018.pdf> [უ.გ.20.02.2023];

22. World Bank. 2022. Georgia Country Economic Memorandum : Charting Georgia’s Future : Competitive, Connected, Capable. Washington, DC: World Bank. © World Bank. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/38375> License: CC BY 3.0 IGO. [უ.გ.20.02.2023];

23. Zabit, A., & Mehriban, Z. (2016). Studying world practice during application of quality management methods in Azerbaijan economy. International scientific review, (8 (18)), 39-42;

24. Грицютя, Т. М. (2017). Системы управления качеством в современной России. Научно-техническое и экономическое сотрудничество стран АТР в 21 веке, (1), 246;

25. <https://deming.org/taking-deming-into-the-21st-century-and-beyond/> [უ.გ.20.02.2023];

26. <http://dictionary.css.ge/content/total-quality-management-tqm> [უ.გ.20.02.2023];

REFERENCES:

1. Azerbaijan State Statistics Committee. <https://www.stat.gov.az/source/entrepreneurship/?lang=en> [L.R. 20.02.2023];
2. Turkish Institute of Statistics. <https://biruni.tuik.gov.tr/bolge-selistatistik/degiskenlerUzerindenSorgula.do> [L.R.20.02.2023];
3. Federal State Statistics Service of Russia. <https://rosstat.gov.ru/statistics/instituteconomics> [L.R.20.02.2023];
4. Statistics Committee of the Republic of Armenia. https://www.armstat.am/file/article/sme_bul_2022_en.pdf [L.R.20.02.2023];
5. National Statistical Service of Georgia. Statistical business register. Tb. 2021. <https://www.geostat.ge/ka/modules/categories/67/organizatsiul-samartlebrivi-formebis-mikhedvit> [L.R.20.02.2023];
6. Ministry of Economy and Sustainable Development of Georgia. Small and medium entrepreneurship development strategy of Georgia 2021-2024. Tb. 2019. https://www.economy.ge/uploads/files/2017/ek_politika/sme_strategy/sme_development_strategy_2021_2025.pdf [L.R.20.02.2023];
7. Ministry of Economy and Sustainable Development of Georgia. Annual report of the 2021 action plan for the development of small and medium entrepreneurship of Georgia, ch. 2021. https://www.economy.ge/uploads/files/2017/ek_politika/sme_strategy/2022/sme_strategy_2021_2.pdf [L.R.20.02.2023];
8. International standardization organization. <https://www.iso.org/the-iso-survey.html> [L.R.20.02.2023];
9. N. Ghibradze, N. Samsonia. Quality management in energy and telecommunications. Tb. 2009;
10. A new Memorandum of Understanding is set to accelerate opportunities for standards, business and trade. <https://www.iso.org/contents/news/2022/12/iso-and-icc-sign-mou.html> [L.R.20.02.2023];
11. Aguayo, R. Dr Deming: The American who taught the Japanese about quality. London, Mercury Books, 1991;
12. Alvarez Garcia, J., del Río Rama, M. de la C., & Vila Alonso, M. (2014). The Effects of Quality management Practices on Key Re-

sults: questionnaires sample for the industry of tourist accommodation in Spain. *Review of Business Management*, 16(52), 351-373. <https://doi.org/10.7819/rbgn.v16i52.1614> [L.R.20.02.2023];

13. Crosby, P. B. (1979). *Quality is free-if you understand it*. Winter Park Public Library History and Archive Collection, 4;

14. Deming, W. E. (1986), *Out of the Crisis*, MIT Press, Cambridge, MA;

15. Helgi Thor Ingason, *Best Project Management Practices in the Implementation of an ISO 9001 Quality Management System*, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Volume 194, 2015, Pages 192-200;

16. ISO 9000:2015 Quality management systems - Fundamentals and vocabulary;

17. ISO 9001:2015 Quality management systems – Requirements;

18. Kim, D., Kumar, V. and Kumar, U. (2011), "A performance realization framework for implementing ISO 9000", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 28 No. 4, pp. 383-404. <https://doi.org/10.1108/02656711111121807> [L.R.20.02.2023];

19. Lepistö, K., Saunila, M. and Ukko, J. (2022); *Enhancing customer satisfaction, personnel satisfaction and company reputation with total quality management: combining traditional and new view;*, *Benchmarking: An International Journal*, Vol. <https://doi.org/10.1108/BIJ-12-2021-0749> [L.R.20.02.2023];

20. Sadikoglu, E., Zehir, C. *Investigating the effects of innovation and employee performance on the relationship between total quality management practices and firm performance: An empirical study of Turkish firms (2010)* *International Journal of Production Economics*, 127 (1), pp.13-26; <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0925527310000654?via%3Dihub> [L.R.20.02.2023];

21. World Bank Group. *Georgia: From Reformer to Performer. A Systematic Country Diagnostic*. Washington, 2018. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/496731525097717444/pdf/GEO-SCD-04-24-04272018.pdf> [L.R. 20.02.2023];

22. World Bank. 2022. *Georgia Country Economic Memorandum* :

Charting Georgia's Future : Competitive, Connected, Capable. Washington, DC: World Bank. © World Bank. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/38375> License: CC BY 3.0 IGO. [L.R. 20.02.2023];

23. Zabit, A., & Mehriban, Z. (2016). Studying world practice during application of quality management methods in Azerbaijan economy. International scientific review, (8 (18)), 39-42;

24. Gritsyuta, T. M. (2017). Quality management systems in modern Russia. Scientific, technical and economic cooperation of the Asia-Pacific countries in the 21st century, (1), 246;

25. <https://deming.org/taking-deming-into-the-21st-century-and-beyond/>[L.R..20.02.2023];

26. <http://dictionary.css.ge/content/total-quality-management-tqm> [L.R. 20.02.2023];

THE IMPORTANCE OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM AND THE WAYS TO INCREASE ITS AWARENESS IN GEORGIA (ON THE EXAMPLE OF NEIGHBORING COUNTRIES)

Ekaterine Aghamanashvili

PhD student of the BSU

Ekaterine.aghamanashvili@bsu.edu.ge

RESUME

In today's business environment, high quality products and services are vital for organizations to survive and maintain competitive advantage. Implementation of quality management system is still a challenge for Georgian entrepreneurs. According to the data of the National Statistics Service of Georgia on 31.12.2021, there are 183,300 operating organizations registered in Georgia, and only 176 organizations are certified by the ISO 9001 standard, i.e. approx. 0.1% (ISO Survey, 2021), which shows that awareness of the

importance of the quality management system is extremely low in our country. Georgian entrepreneurs are less informed about the requirements needed to enter export markets, among which one of the most important requirements is quality assurance. The paper aims to review the existing experience in the direction of measures supporting the awareness of the quality management system of the business sphere of Azerbaijan and Russia and to develop specific recommendations based on their analysis, taking into account the reality of Georgia.

Keywords: Quality management, principles of quality management, quality management system awareness, ISO 9000 series standards.