

მომსახურების ხარისხის მართვის თეორიული საფუძვლების ზოგიერთი ასპექტი

ცნობილია, რომ ხარისხი წარმოადგენს ფუნდამენტურ ფილოსოფიურ კატეგორიას, რომელსაც კაცობრიობა საკუთარი მსოფლმხედველობის ყველა შემადგენელი ასპექტის, სოციალური წესრიგისა და ადამიანის საქმიანობის ფაქტორების გათვალისწინებით იყენებს. ხარისხის კატეგორიას შემოაქვს გონივრულობა კაცობრიობის არსებობაში და ხელს უწყობს მისი შემოქმედებითობის ზრდას. ხარისხი საკმაოდ ფართო, რთული და უნივერსალური კატეგორიაა, რომელსაც მრავალი თავისებურება და განსხვავებული ასპექტი გააჩნია. მისი გამოყენებისა და მასზე დაკვირვების მიზნების მიხედვით, ხარისხის კატეგორიის უმთავრეს ასპექტებს შეგვიძლია მივაკუთვნოთ და განვასხვავოთ: ფილოსოფიური, სოციალური, ტექნიკური, ეკონომიკური და სამართლებრივი ხარისხი.

- ფილოსოფიური პოზიციიდან, ხარისხი წარმოადგენს საკვლევი ობიექტის არსებით განსაზღვრას, რომლის წყალობითაც იგი (ობიექტი) ხდება სპეციფიური და განსხვავდება სხვა ობიექტებისაგან, ამასთან, ხარისხს ერთობლიობაში მოჰყავს მრავალი ობიექტი და აქცევს მათ ერთგვაროვნად. ხარისხის კატეგორია გამოხატავს ადამიანის მიერ ობიექტური რეალობის შემეცნების შესაბამის საფეხურს.

- ხარისხის სოციალური ასპექტი დაკავშირებულია სუბიექტის და/ან მთელი საზოგადოების დამოკიდებულებასთან შესასწავლი ობიექტის მიმართ, მაგალითად, განსაზღვრული მომხმარებლის მიერ შესაბამისი პროდუქციისა ან მომსახურების მიმართ აღქმასა და დამოკიდებულებაზე. ამის მიხედვით, ხარისხი შესაძლებელია განხილულ იქნას როგორც მიწოდება - მოთხოვნის კანონზე პასუხისმგებელი კატეგორია, რომელიც დამოკიდებულია მომხმარებლის კულტურულ დონეზე, მის შემოსავლებსა და სხვა ფაქტორებზე. [1]

- ხარისხის ტექნიკური ასპექტი მოიცავს კვლევის ობიექტის რაოდენობრივ და ხარისხობრივ

**ბენაღი იაშვილი –
სტუ-ს სრული პროფ.,
ბესარიონ შერაზაღიშვილი –
სტუ-ს დოქტორანტი**

ბრივ ცვლილებებს, ამრიგად, თუ ხარისხის ფილოსოფიური ასპექტი ქმნის ხარისხობრივად ერთგვაროვანი ობიექტების ერთობლიობებს, ტექნიკურ ასპექტს მის შინაარსში კონკრეტული მნიშვნელობა შემოაქვს.

- ეკონომიკური პოზიციიდან, ხარისხი განიხილება როგორც საკვლევი ობიექტის მოხმარების შედეგი ან მისი სამომხმარებლო ღირებულება. რადგან სხვადასხვა ობიექტთა მიმართ სასურველი ხარისხის მოთხოვნა მრავალფეროვანია, შესაბამისად, იგი (ხარისხი) მომხმარებლის მხრიდან სხვადასხვაგვარად ფასდება. აქედან გამომდინარე, ეკონომიკური თვალსაზრისით, მნიშვნელოვანია ვიცოდეთ, თუ რამდენად შეესაბამება ხარისხი მომხმარებლის მოთხოვნილებას.

- ხარისხის სამართლებრივი ასპექტი ეხება ნორმატიულ - ტექნიკური დოკუმენტაციის შემუშავებას, წესრიგს მათ დასამუშავებლად, დასამტკიცებლად, დასანერგად და განსახორციელებლად, აგრეთვე მათ აღრიცხვას. სამართლებრივი თვალსაზრისით, ხარისხი წარმოადგენს იმ ობიექტთა თვისებების ერთობლიობას, რომელნიც პასუხისმგებელი არიან ნორმატიულ-ტექნიკური დოკუმენტაციით დადგენილ მოთხოვნებზე.

ხარისხის ტერმინის განმარტების დროს, გასათვალისწინებელია მისი გააზრების სხვადასხვა ასპექტები. როგორც შიდა, ასევე საზღვარგარეთულ ლიტერატურაში მის მრავალფორმულირებას ვხვდებით.[1] მაგალითად, ISO 9000 სერიის საერთაშორისო სტანდარტების ადრეული ვერსიებით, ხარისხი განისაზღვრებოდა როგორც ობიექტის თვისებების ერ-

მენეჯმენტი და მარკეტინგი

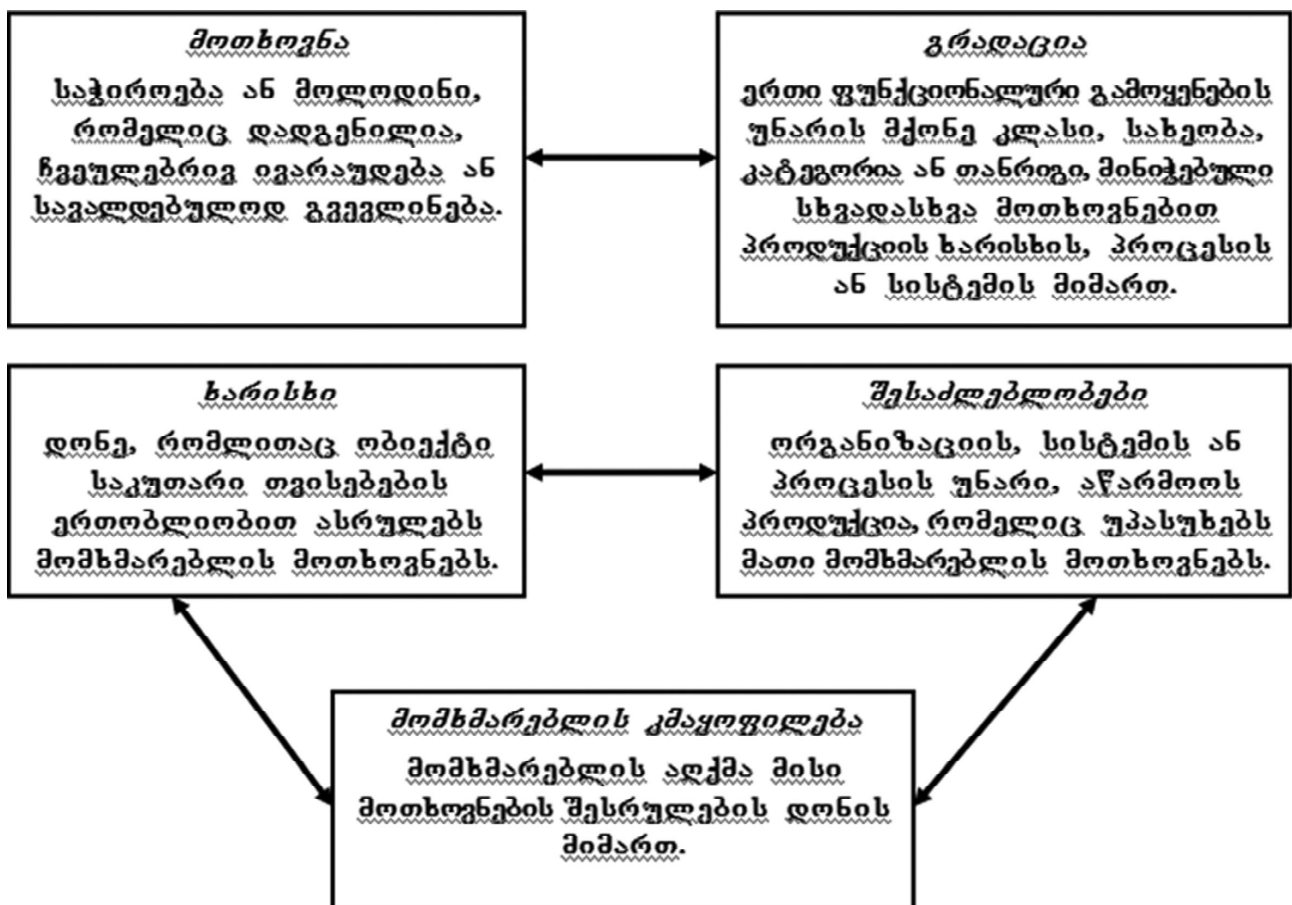
თობლიობა, რომელიც დაკავშირებულია მის (ობიექტის) უნართან, დააკმაყოფილოს უკვე არსებული და აგრეთვე, სამომავლოდ მოსალოდნელი მოთხოვნა. ობიექტად კი მოიაზრება ყველაფერი ის, რის ინდივიდუალურად განხილვაც შესაძლებელი იყო. ISO 2008 - ის საერთაშორისო სტანდარტების ვერსიის მიხედვით, იგი (ხარისხი) განისაზღვრება როგორც საერთაშორისო ან გარდაუვალი მოთხოვნების (საჭიროებების ან მოლოდინების) სათანადო, ჩვეული მახასიათებელი. (დამახასიათებელი თვისება, რაოდენობრივად ან ხარისხობრივად შეფასებადი) ახალი ვერსიის მიხედვით, ხარისხთან დაკავშირებული ძირითადი ცნებები (კონცეფციები) წარმოდგენილია ნახაზზე 1. უცხოურ ლიტერატურულ წყაროებში ხარისხი განხილულია როგორც მომხმარებლის მოთხოვნასთან შესაბამისობა, ხოლო ზოგან ხარისხი განმარტებულია, როგორც საექსპლუატაციოდ ვარგისიანობა.

მძაფრი კონკურენციის პირობებში, მსოფლიოს განვითარებული ქვეყნები პროდუქციისა

თუ მომსახურების მაღალ ხარისხს აღიქვამენ როგორც სტრატეგიულ აუცილებლობას (კომერციული თვალსაზრისით) და ეროვნული სიმდიდრის უმნიშვნელოვანეს წყაროს. ხარისხი დიდწილად განსაზღვრავს სახელმწიფოს პრესტიჟს, ემსახურება საფუძვლის შექმნას როგორც თითოეული მოქალაქის, ასევე მთლიანი საზოგადოების მოთხოვნებისა და მიზნების დასაკმაყოფილებლად, ამასთან, გვევლინება კონკურენტუნარიანობის უმნიშვნელოვანეს შემადგენელ კომპონენტად. საბაზრო ურთიერთობის პირობებში, ხარისხის უზრუნველყოფა უნდა იყოს პრიორიტეტი ნებისმიერი ორგანიზაციისათვის, რადგან მხოლოდ მის საფუძველზე ძალუძს მას (ორგანიზაციას) გადარჩეს კონკურენტულ გარემოში და მიიღოს საჭირო შემოსავალი, ამიტომ, სავსებით ბუნებრივია ნებისმიერი ორგანიზაციის მცდელობა იზრუნოს ხარისხის მუდმივი გაუმჯობესებისათვის. ძირითადი მიზეზები, რაც იწვევს ხარისხის უზრუნველყოფისა და მისი გაუმჯობესების საჭიროებას, შემდეგია:

ნახაზი 1.

ხარისხთან დაკავშირებული კონცეფციები



- მზარდი კერძო, საწარმოო და საზოგადო საჭიროებების არსებობა.

- სამეცნიერო - ტექნიკური პროგრესის მზარდი როლი და ტემპები მეცნიერების, ტექნიკის, წარმოების, ეკონომიკისა და სხვა დარგების განვითარებაში.

- მომსახურების გაუმჯობესებისა და გამოშვებული პროდუქციის შესასრულებელი ფუნქციების გაზრდილი მნიშვნელობა.

- წარმოებული პროდუქციისა და გაწეული მომსახურების რაოდენობის ზრდასთან ერთად, თანმდევ შედეგად, წუნდებული პროდუქციის ღირებულებისა და სარჩელების სავარაუდო ზრდა.

- მომხმარებლის მხრიდან პროდუქციასა ან მომსახურებაზე უარის თქმა მათი ხარისხის არასაკმარისად მაღალი დონის გამო.

- გამკაცრებული მოთხოვნები წარმოების ინტენსიურობისა და მისი ეფექტურობის ზრდის მიმართ, როგორც ორგანიზაციათა წარმატებული ფუნქციონირებისათვის აუცილებელი ფაქტორებისადმი.

ჩამოთვლილ მიზეზებთან ერთად, აგრეთვე უნდა აღვნიშნოთ - გაზრდილი კონკურენცია მსოფლიოს ბაზრებზე.

დღეისათვის მკვლევართა უმრავლესობა ხარისხის ცნებას უკავშირებს მომხმარებელში განსაზღვრული მოლოდინისა და მოთხოვნის არსებობის შემდეგ კონკრეტული პროდუქციისა ან მომსახურების მიღების მიმართ გაჩენილ კმაყოფილებას. ხარისხის მართვის თვალსაზრისით, მოთხოვნათა მახასიათებლები შესაბამისობაში უნდა იყვნენ ობიექტის ხარისხის მახასიათებლებთან. ხარისხის კატეგორიის განმარტება ისეთი ფაქტორების მოშველიებით, როგორებიც არის მომხმარებლის მოლოდინი და მოთხოვნა, გვევლინება სრულიად ბუნებრივ მიდგომად. მეოცე საუკუნის დასაწყისში გაჩნდა ე.წ. საზოგადო მოხმარების ცნება, რომელიც საუკუნის შუაში საბოლოოდ ჩამოყალიბდა. ასეთი საზოგადოების მთავარი ფიგურა არის - მომხმარებელი. მის მოთხოვნებს იცავს სახელმწიფო და საზოგადოება. საზოგადო მოხმარებისათვის დამახასიათებელია შემდგომი მახასიათებლები:

- თავისუფალი ვაჭრობის განვითარება, საერთაშორისო ბაზრების არსებობა პროდუქციისა და მომსახურებისათვის: მომხმარებელს შეუძლია შეიძინოს ნებისმიერ ქვეყანაში წარმოებული პროდუქცია, რის შედეგადაც სახეზეა კონკურენციის მკვეთრი ზრდა მწარმოებელთა შორის, ძლიერდება მათ შორის ბრძოლა პროდუქციის ხარისხის გაუმჯობესებისა და კონკურენ-

ტუნარიანი ფასების შეთავაზების საკითხებში.

- სახელმწიფო და საზოგადოებრივი სისტემის განვითარება მომხმარებლის უფლებების დაცვის საკითხში, რათა მან (მომხმარებელმა) შეიძინოს ხარისხიანი პროდუქცია და მომსახურება, რაც არა მხოლოდ ნებას აძლევს მას მოითხოვოს მწარმოებლისაგან ზიანის ანაზღაურება უხარისხო პროდუქციის ან მომსახურების მიწოდების გამო, არამედ დააბრკოლოს მისი ბაზარზე საერთოდ დაშვება, რის შედეგადაც მწარმოებლისათვის ჩნდება საჭიროება, რომ შესთავაზოს მან მომხმარებელს პროდუქციის ხარისხის დამადასტურებელი ნიშანი (ხარისხის გარანტია) მანამდე, სანამ მომხმარებელი მას შეიძენს.

- მომხმარებლის თვითშეგნების საკმარისად მაღალი დონე, რაც ვლინდება მის მზადყოფნაში, რათა მან გადაიხადოს თანხა ხარისხში და ითანამშრომლოს მწარმოებელთან მის (ხარისხის) გასაუმჯობესებლად.

დასახელებულმა ფაქტორებმა გამოიწვიეს ნახსენები კატეგორიის (ხარისხის) ახალი გაგება, რომლის მიხედვითაც, ხარისხი - ეს არის ის, რის მოლოდინიც აქვს მომხმარებელს ორგანიზაციის საქმიანობის შედეგად. ამ მიდგომის მიხედვით, ორგანიზაციამ საკუთარი საქმიანობის ფოკუსირება უნდა მოახდინოს მომხმარებლის მოთხოვნათა დაკმაყოფილებისაკენ. ხარისხი უმთავრესად ფასდება მომხმარებლის მხრიდან, შესაბამისად, მისთვის პროდუქციისა თუ მომსახურების მიწოდება უნდა მოხდეს მისი საჭიროებებისა და სურვილების გათვალისწინებით. ეს ნიშნავს, რომ მომხმარებელი ხდება პროცესის მონაწილე, იგი დაინტერესებულია ორგანიზაციის საქმიანობის საბოლოო შედეგით და ახორციელებს მის შეფასებას.

დღევანდელ მსოფლიოში აგრეთვე იცვლება წარმოდგენა კონკურენტუნარიანობის ცნების შესახებ. თანამედროვე დროში - კონკურენტუნარიანობა - ეს ნიშნავს არა „უკეთესს“ (ან უარესს) კონკურენტზე, არამედ ისეთს, როგორიც სჭირდება მომხმარებელს.

დღეს თუ პროდუქტი ან მომსახურება არ შეესაბამებია კონკრეტული მომხმარებლის მოთხოვნებს, მაშინ ისინი აშკარად არაკონკურენტუნარიანნი და უხარისხონი არიან, იმის მიუხედავად, თუ რას სთავაზობენ მოცემულ მომენტში სხვა ორგანიზაციები მომხმარებელს, სწორედ ამიტომ, თანამედროვე მენეჯერებმა თავიანთი ქმედებების ორიენტირება, უპირველესად მომხმარებლის კმაყოფილების, ხარისხის კონტროლისა და მართვის სისტემების გაუმჯობესებისაკენ უნდა მიმართონ.

ამდენად, კატეგორიას - „ხარისხი“ თანამედროვე პირობებში მრავალასპექტიანი მნიშვნელობა გააჩნია. იგი ეხება არა მხოლოდ პროდუქციასა თუ მომსახურებას, არამედ ორგანიზაციის შიგნით მიმდინარე ყველა პროცესს (პროდუქციისა და მომსახურების სასიცოცხლო ციკლის პროცესებს, მმართველობით პროცესებს, რესურსების მართვას, კვლევას, ანალიზს, გაუმჯობესების მცდელობას). კატეგორია - „ხარისხი“ ასახავს არა მხოლოდ იმ პოტენციალს, რაც ორგანიზაციას გააჩნია, არამედ მიღწეულ შედეგებს და თავად საქმიანობას მათ მისაღწევად.

ოცდამეერთე საუკუნეში ხარისხი გახდა

ნებისმიერი ორგანიზაციისათვის განვითარების სტრატეგია. ხარისხზე ორიენტირებული სტრატეგია, თავის ყველა გამოვლინებით მოიცავს ისეთი მიდგომების დამუშავებასა და რეალიზებას, რომლებიც მიზნად ისახავენ ინტერესთა დაბალანსებას მწარმოებლებს, მომხმარებლებს, პარტნიორებს, შიდა პერსონალსა და აგრეთვე მთლიანად საზოგადოების მიზნებს შორის. მსგავსი ბალანსის მიღწევა წარმოადგენს გარკვეულ გარანტიას ორგანიზაციის მდგრადი განვითარებისათვის, იძლევა მისი საქმიანობის უწყვეტი გაუმჯობესების კარგ წინაპირობას თანამედროვე ცვალებად კონკურენტულ გარემოში.

ბამოყენებული ლიტერატურა

1. Л. Г. Протасова, О. В. Плиск, УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В СФЕРЕ УСЛУГ, Екатеринбург 2010.

THEORETISCHE GRUNDLAGEN DER VERWALTUNG VON DIENSTLEISTUNGSQUALITÄT

GENADI IASVILI

BESARION SHERAZADISVILI

Unter dem Begriff - Qualität ist eine grundlegende philosophische Kategorie gemeint, welche von der Menschheit mit Berücksichtigung aller Aspekte eigener Ausblick, der sozialer Ordnung und der Faktoren der menschlichen Aktivitäten wird benützt. Die Qualitätskategorie bringt die Angemessenheit im Leben der Menschheit und hilft an die Steigerung der Kreativität.

Qualität ist doch eine breite, komplexe und universelle Kategorie, die über viele Besonderheiten und Unterscheidungsmerkmale verfügt. Nach Unterscheidung der Verwendung und Ziele der Forschung, können wir zur wichtigsten Aspekte der Qualitätskategorie: philosophische, soziale, technische, wirtschaftliche und rechtliche Qualität unterscheiden und diskutieren.

In vorliegender Arbeit ist die theoretische Grundlagen der Verwaltung von Dienstleistungsqualität diskutiert.