



მომსახურების ხარისხის მართვის საკითხები საქართველოს მსიჩა და საშუალო სანარმოებში

რეზიუმე

თეზისები

მომსახურების სფეროს მნიშვნელოვანი ადგილი უკავია მსოფლიოს ეკონომიკაში. უკანასკნელი 30 წლის მანძილზე, მისმა წვლილმა განვითარებული ქვეყნების მთლიან ეროვნულ პროდუქტში 68% - მიაღწია. მომსახურებათა მზარდი საჭიროებები უშუალოდ დაკავშირებულია სამეცნიერო - ტექნოლოგიურ პროგრესთან და წარმოების ეფექტურობის ზრდასთან.

არ შეიძლება არ აღინიშნოს, რომ საქართველოში მომსახურების სფერო და თეორიულ-მეთოდოლოგიური მიდგომები მომსახურების სფეროს საწარმოების მართვაში, ნაკლებად არის გამოკვლეული. ფაქტობრივად არ არსებობს სამეცნიერო კვლევები მომსახურების სფეროს პრობლემების შესახებ. სწორედ ამან განაპირობა ჩვენს მიერ მოცემული საკვლევი თემის არჩევა და აღნიშნული სტატიის აქტუალობა.

იმისათვის რომ განგვეხილა თუ რა სიტუაციაა ხარისხის მართვის კუთხით საქართველოს მომსახურების მცირე და საშუალო საწარმოებში, ჩვენს მიერ ჩატარებული იქნა კვლევა, რომლის შედეგებიც გადმოცემულია მოცემულ სტატიაში.

შესავალი. მომსახურების სფეროს მნიშვნელოვანი ადგილი უკავია მსოფლიოს ეკონომიკაში. უკანასკნელი 30 წლის მანძილზე, მისმა წვლილმა განვითარებული ქვეყნების მთლიან ეროვნულ პროდუქტში 68%-ს მიაღწია. „UNESCO“-ს მონაცემებით, ჩვენი პლანეტის შრომისუნარიანი მოსახლეობის 70% - ზე მეტი ამა თუ იმ ფორმით ჩართულია მომსახურების სფეროში მომსახურების სფეროზე ინგარიშება: ამერიკის შეერთებულ შტატებში - სამუშაო ადგილების - 73%. გერმანიაში - 41%, იტალიაში - 35%. [1]

რაც შეეხება კონკრეტულად ჩვენს ქვეყანაში არსებულ მდგომარეობას: საქართველოში ეკონომიკის 75% მოდის მომსახურების სექტორზე, 15% მრეწველობაზე და 10% სოფლის მეურნეობაზე. ხოლო დასაქმებულთა რაოდენობის მიხედვით 40% მოდის მომსახურების

ბენადი იაშვილი -

სტუ-ს პროფესორი

E-mail: genadi_iashvili@hotmail.com,

ირაკლი ბრეგაძე

iraklibregadze@yahoo.de,

ბესიკ შერაზაღიშვილი -

E-mail: beso88888888@gmail.com

სტუ-ს დოქტორანტები

სექტორზე, 7% მრეწველობაზე და 53% სოფლის მეურნეობაზე. [2] ეს ნიშნავს, რომ სოფლის მეურნეობაში სამუშაო ძალის პროდუქტიულობა ძალზე დაბალია. ამით არის განპირობებული საქართველოს სოფლებში არსებული სიღარიბის დონე. მომსახურების სექტორი აწარმოებს ისეთ მაღალმოთხოვნად პროდუქტს, როგორიცაა ჯანმრთელობა, განათლება, თანამედროვე საკომუნიკაციო და საინფორმაციო ტექნოლოგიები, ბიზნეს მომსახურება. მომსახურების წარმოება სულ უფრო ნაკლებ ბუნებრივ და მეტ ჰუმანურ კაპიტალს მოითხოვს, ვიდრე სოფლის მეურნეობის და მრეწველობის სექტორები. შედეგად, იზრდება მოთხოვნა მაღალკვალიფიციურ კადრებზე, რაც ზრდის ინვესტიციების მიმზიდველობას განათლების სფეროში. მომსახურების სფეროს განვითარების მეორე დადებითი მხარე არის ბუნებრივ რესურსებზე სულ უფრო ნაკლები დამოკიდებულება და შესაბამისად გარემოს ნაკლები დაზიანება. განათლებაზე მეტად დამოკიდებული განვითარება არის მდგრადი განვითარების თანამედროვე კონცეფცია. [3]

არ შეიძლება არ აღინიშნოს, რომ საქართველოში მომსახურების სფერო და თეორიულ-მეთოდოლოგიური მიდგომები მომსახურების სფეროს საწარმოების მართვაში, ნაკლებად არის გამოკვლეული. ფაქტობრივად არ არსებობს სამეცნიერო კვლევები მომსახურების სფეროს პრობლემების შესახებ. სწორედ ამან განაპირობა ჩვენს მიერ მოცემული საკვლევი თემის არჩევა და აღნიშნული სტატიის აქტუალობა.

ხარისხის მართვა მომსახურების სფეროში, განიხილება როგორც მომსახურების შექმნის პროცესის შემადგენელი ნაწილი, იმისათვის, რომ საიმედოდ იქნას უზრუნველყოფილი მომსახურე-



ბის მუდმივი შესაბამისობა მოთხოვნასთან და მოხდეს მომხმარებლის საჭიროებებისა და სურვილების სრული დაკმაყოფილება, რაც მიიღწევა მომსახურების შექმნის პროცესის მუდმივი კონტროლისა და საქმიანობის შესაბამისი კორექტირების გზით, რათა არ მოხდეს წინასწარ დაშვებული გადახრის ფარგლების დარღვევა. [4]

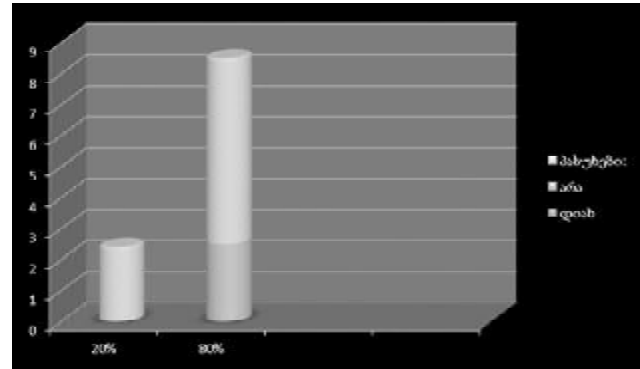
მომსახურების სფეროს ორგანიზაციებში მომსახურების ხარისხის ამაღლება შესაძლებელია მოქმედების პროცესების მუდმივი გაუმჯობესებით. ამისათვის კი საჭიროა, ორგანიზაციამ დაგეგმოს და განახორციელოს თავისი საქმიანობა ისე, რომ იგი სრულად პასუხობდეს მომხმარებლის მოთხოვნებსა და მოლოდინებს. მომსახურების სფეროს ორგანიზაციამ თავის საქმიანობაში უნდა გამოიყენოს ევროპულ ქვეყნებში წარმატებით აპრობირებული და მოქმედი ხარისხის მენეჯმენტის სისტემები. შეინარჩუნოს და გააფართოოს თავისი მომსახურების ბაზრები.

მომსახურების ხარისხი უნდა განიხილებოდეს არა როგორც თვითმიზანი, არამედ როგორც ეკონომიკური სტაბილურობის საფუძველი.

იმისათვის რომ განგვეხილა თუ რა სიტუაციაა საქართველოს მომსახურების მცირე და საშუალო საწარმოებში, ჩვენს მიერ ჩატარებული იქნა კვლევა, რისთვისაც შერჩეული იქნა მომსახურების 30 ორგანიზაცია. აქედან 15 საშუალო ზომის და 15 მცირე ზომის. თითოეული ზემოთ აღნიშნული კომპანიიდან შერჩეული იქნა კომპეტენტური, ე.წ. „ტოპ-მენეჯერი“. კვლევა ჩატარდა ელექტრონული სახით, სადაც რესპონდენტს არ მოეთხოვებოდა საკუთარი სახელის ჩაწერა. კითხვარის შევსების ელექტრონული ფორმის მოთხოვნაში რესპონდენტათვის ახსნილი იყო მკაცრი კონფიდენციალურობის პირობები, რაც გულახდილი პასუხების მითითებას განაპირობებდა.

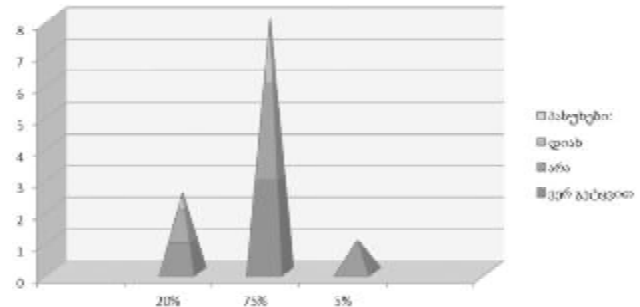
ჩატარებული კვლევის შედეგები შემდეგნაირი აღმოჩნდა. ჩვენს ერთ-ერთ მთავარ შეკითხვაზე: „არის თუ არა თქვენს ორგანიზაციაში, მომსახურების ხარისხზე პასუხისმგებელი პირი“ (დიაგრამა 1) პასუხები შემდეგნაირად განაწილდა: არა - გამოკითხულ ორგანიზაციათა - 20%. დიახ - გამოკითხულ ორგანიზაციათა - 80%. მაგრამ მას შემდეგ, რაც დავსვით უფრო კონკრეტული შეკითხვები ხარისხის მართვის შესახებ, გამოვლინდა, რომ ორგანიზაციები „ხარისხის კონტროლს“ შედარებით აბსტრაქტულად და მარტივად აღიქვამენ, ხოლო რეალურად ნაკლებად აქვთ დანერგილი ხარისხის ტოტალური მართვის სისტემის პრინციპები თავიანთ საქმიანობაში.

დიაგრამა №1



შემდეგი შეკითხვა შემდეგნაირად იყო დასმული: „დანერგილია თუ არა თქვენს ორგანიზაციაში ხარისხის მართვის საერთაშორისო სისტემის (ISO 9001 - ის) სერიის სტანდარტები?“ (დიაგრამა 2). პასუხები შემდეგნაირად განაწილდა: დიახ - უპასუხა რესპოდენტთა 20 - მა პროცენტმა, არა - 75%. ხოლო პასუხი ვერ გაგვცა 5%-მა.

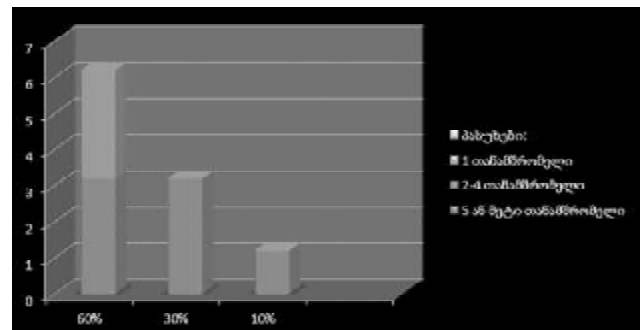
დიაგრამა №2



რაც შეეხება ჩვენს მომდევნო შეკითხვას, ხარისხზე პასუხისმგებელი თანამშრომლების რაოდენობის შესახებ, (დიაგრამა 3) გამოვლინდა რომ ძირითად ორგანიზაციებში, ხარისხზე პასუხისმგებელია მხოლოდ ერთი თანამშრომელი.

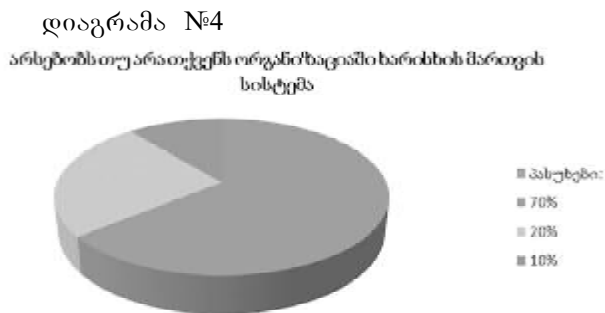
1 თანამშრომელი - ორგანიზაციათა 60%.
2-4 თანამშრომელი - 30%.
5 ან მეტი თანამშრომელი - 10%.

დიაგრამა №3





ხოლო შეკითხვაზე, „არსებობს თუ არა თქვენს ორგანიზაციაში ხარისხის მართვის სისტემა“, (დიაგრამა 4) ორგანიზაციათა ხელმძღვანელებმა არაერთგვაროვანი პასუხები გაგვცეს. კერძოდ, გამოვლინდა, რომ მათმა უმრავლესობამ არ იცის რას ნიშნავს „ხარისხის მართვის სისტემა“, და გვთხოვა მისი დაკონკრეტება. კერძოდ, პასუხები შემდეგნაირად გადანაწილდა: დიახ - რესპოდენტთა 20%. არა - რესპოდენტთა 10%. არ ვიცი - რესპოდენტთა 70%.

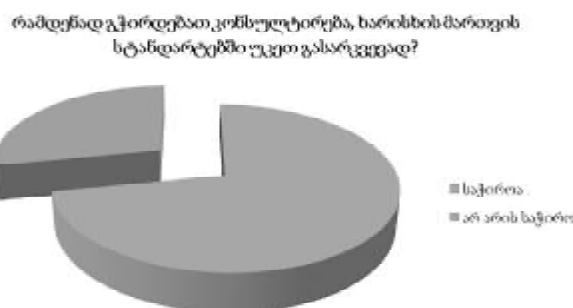


კითხვარის ბოლოს დავსვით შეკითხვა, რამდენად თვლიან თავად, სჭირდებათ თუ არა მეტი კონსულტირება და სწავლება („დატრენინგება“) ხარისხის მართვის საერთაშორისო სტანდარტებში უკეთ გასარკვევად? (დიაგრამა 5) (იგულისხმება - ISO 9001, SA 8000, ISO 14001, ISO /OS 16949 სტანდარტები). აქ მიღებული შედეგები შემდეგია:

რესპოდენტთა 80% თვლის, რომ მათ სჭირდებათ მეტი კონსულტირება, ხოლო 20% თვლის, რომ არ სჭირდებათ.

დასკვნა: ზემოთ მოტანილი შედეგებიდან გამომდინარე, შეგვიძლია შემდეგი დასკვნის გაკეთება: მიუხედავად იმისა, რომ ქართული მცირე და საშუალო ზომის ორგანიზაციათა ხელმძღვანელები თავად მიიჩნევენ, რომ ისინი მომსახურების ხარისხს დიდ ყურადღებას უთმობენ და საკმარისად აკონტროლებენ მას, ჩვენი გამოკითხვის შედეგებიდან სხვა სურათი იკვეთება.

დიაგრამა №5



კერძოდ ის, რომ ისინი (მომსახურების სფეროს წარმომადგენელი ქართული ორგანიზაციები) ხარისხის ცნებას არასწორად (გვიქრობთ, რომ ზედმეტად მარტივად) აღიქვამენ და რეალურად არ ნერგავენ საკუთარ ორგანიზაციებში ხარისხის ტოტალური მართვის (TQM - ის) პრინციპებს, რაც უპირველეს ყოვლისა გულისხმობს მომსახურების ხარისხის კონტროლს მისი წარმოების (შექმნის) ყოველ ეტაპზე და არა მხოლოდ უშუალოდ მომსახურების მიწოდებისას. ხელმძღვანელები ნაკლებად არიან გარკვეულნი ხარისხის მართვის თანამედროვე სისტემებში და TQM - ში (ხარისხის ტოტალური მართვის პრინციპებში). მიგვაჩნია, რომ სწორედ ეს არის მიზეზი, რომ საქართველოში იქმნება მომსახურების უამრავი მცირე და საშუალო საწარმოები (შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოებები), რომლებიც ასევე მალე კოტრდებათ და ქრებიან არეალიდან. მიგვაჩნია, რომ მიზეზი მენეჯერების არაპროფესიონალიზმში და არაკომპეტენტურობაში უნდა ვეძებოთ. ასევე მიგვაჩნია რომ ვითარების გამოსასწორებლად, უპირველეს ყოვლისა, რეკომენდირებულია მათთვის სწავლებების და ტრენინგების ორგანიზება, რათა პირველ რიგში გაიზარდოს ამ ქართული ორგანიზაციების ხელმძღვანელთა ცოდნა ხარისხის მართვის თანამედროვე პრინციპების შესახებ.

ბამოყენებული ლიტერატურა

1. Baudrillard J. - The Consumer Society. Myths & Structures. L., Thousand Oaks, N.Y. Delhi: SAGE Publications, 2008.
2. Andreas Schibany, Martin Berger - „Forschung, Entwicklung und Innovation im Dienstleistungssektor“. (Jahr 2007)
3. Bruhn, Manfred/Stauss, Bernd: „Dienstleistungsqualität“. A.Wiesbaden (2000 Jahr)
4. იაშვილი გ., შერაზადიშვილი ბ. „ხარისხის მართვის საკითხები საჯარო სფეროში“. ჟურნალი „ბიზნეს ინჟინერინგი“ №4 (2013 წ) გვ. 212.



SOME ISSUES OF SERVICE QUALITY MANAGEMENT IN THE SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES OF GEORGIA

THESE

GENADI IASHVILI -

Prof. of GTU

E-mail: genadi_iashvili@hotmail.com

IRAKLI BREGADZE, BESIK SHERAZADASHVILI -

Doctoral students of GTU

E-mails: iraklibregadze@yahoo.de, beso88888888@gmail.com

Summary

Service sector has an important place in the world economy. Over the past 30 years, its contribution has reached 68 % to the gross national product of developed countries. The growing needs of services are directly linked to the scientific - technological progress and the growth of production efficiency.

It should be noted that the service sector in Georgia and its theoretical-methodological approaches in the management of enterprises, is less studied. In fact there is no scientific research on the problems of the service sector. That was the result why we choose this theme and this is a reason of article's actuality. For the discussion what the situation is in terms of quality management services in small and medium enterprises of Georgia, we have been conducted research and the results are set out in this article.