

მენეჯმენტი სანარმოს ხარისხის გასაუმჯობესებლად

რაზიზმა

ნოდარ გლიაძე
სტუ-ს დოქტორანტი

მენეჯმენტის ხარისხის შემუშავების ტექნიკის ნაკრები გამოიკვეთება, პირველ რიგში, ხარისხის ფუნქციების განაწილების სისტემაში, რომელიც გამოიყენება იმისთვის, რომ მომხმარებელთა მოთხოვნები დაკმაყოფილდეს მენეჯმენტის გადაწყვეტილებების შემუშავების პროცესში. ეს არის ფილოსოფიაც, დაგეგმვისა და კომუნიკაციისთვის გამოყენებული ინსტრუმენტების ერთობლიობაც, რაც საშუალებას იძლევა სათანადო ყურადღება დაუთმოს მომხმარებელთა მოთხოვნებს. მისი განმარტება გარკვეულწილად რთულია, მაგრამ არსი მდგომარეობს იმაში, რომ ეს არის მრავალფეროვანი ტექნიკის სისტემა, რომელიც აერთიანებს ყველა მოქმედებას ხარისხის გარშემო, ახორციელებს მართვის სისტემის ყველა განყოფილების ინტეგრირებას ხარისხის კრიტერიუმების შესაბამისად.

ძირითადი ტექსტი

თანამედროვე მენეჯმენტში ჩამოყალიბდა ორგანიზაციების საქმიანობის მართვის ახალი მოდელები, რომლებიც დაფუძნებულია ორგანიზაციის, როგორც სისტემის წარმომადგენლობაში. ორგანიზაცია, როგორც სისტემა, არის სტრუქტურა, რომლის ელემენტები (ქვესისტემები) ურთიერთდაკავშირებულია და ურთიერთკავშირშია როგორც ერთმანეთთან, ისე ორგანიზაციის გარე გარემოსთან. ორგანიზაციის შიდა სტრუქტურა ასახავს მასში მომუშავე ადამიანების მიზნებსა და ღირებულებებს და უზრუნველყოფს ორგანიზაციაში მიმდინარე პროცესების უწყვეტობას. ორგანიზაციის “გარე გარემო” არ წარმოადგენს უშუალო გავლენის სფეროს მენეჯმენტის მხრიდან, მაგრამ მისი გავლენით მას შეუძლია შეცვალოს ორგანიზაციის ქცევა.

ორგანიზაციის საქმიანობის მართვის თანამედროვე მიდგომა ემყარება ორგანიზაციაში მომხდარი შიდა პროცესების განხილვას და მის განუყოფელ კავშირებს გარე სამყაროსთან. ამ შემთხვევაში, ორგანიზაციის მართვის

ყველა პრობლემა განიხილება მართვის პროცესების პრიზმის საშუალებით, ანუ ურთიერთდაკავშირებული მენეჯმენტის ქმედებებით, რომლებიც მიზნად ისახავს გადაწყვეტილების მიღებას ორგანიზაციის მიზნების მისაღწევად.

ორგანიზაციები ცდილობენ თავიანთი მიზნების მისაღწევას. ამისათვის მათ მუდმივად სჭირდებათ მოძრაობა. ბიზნეს მოძრაობა წარმატებისკენ მიმავალი გზაა. ერთი მოძრაობა არ არის საკმარისი, თქვენ გჭირდებათ სწორი მიმართულება. თუ ორგანიზაცია სწორი მიმართულებით მოძრაობს, ის უმჯობესდება. თქვენ შეგიძლიათ გააუმჯობესოთ ორგანიზაციის პროდუქტები ან მომსახურება, ამ პროდუქტებისა თუ მომსახურების მომხმარებლებზე მიტანა, ან მათი შექმნის პროცესი.

ორგანიზაციის საქმიანობის ხარისხი გვიჩვენებს ორგანიზაციის ორ სახელმწიფოს შორის დროთა განმავლობაში მომხდარ ცვლილებას. ამრიგად, ხარისხი განიხილება, ორგანიზაციის ფუნქციონირების ყველა ეტაპზე, შესაბამისობის და გაუმჯობესების ხარისხი, სამუშაოს გაუმჯობესების მიზნები და ამოცანები ემყარება მომხმარებელთა კმაყოფილების დონის შეფასების შედეგებს (მიღებული იქნა უკუკავშირის პროცესში) და თავად ორგანიზაციის საქმიანობის შესრულების ინდიკატორებს. ორგანიზაციის საქმიანობის გაუმჯობესებას თან უნდა ახლდეს ამ პროცესში მენეჯმენტის მონაწილეობა, აგრეთვე მიზნების მისაღწევად ყველა საჭირო რესურსი.

ორგანიზაციის საქმიანობის პრაქტიკაში გაუმჯობესების მექანიზმის “ამოქმედების” მიზნით უნდა განხორციელდეს შემდეგი ქმედებები:

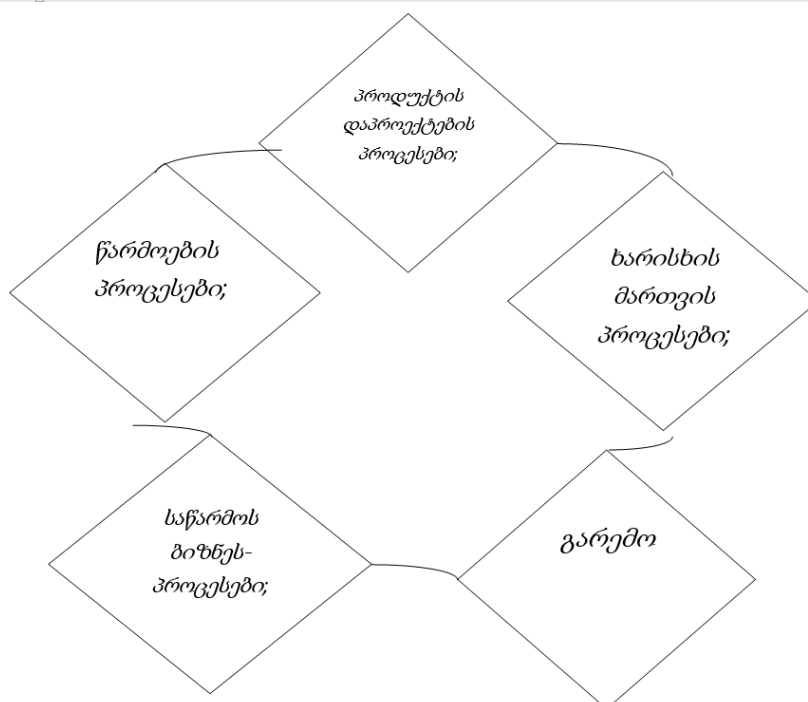
- პროდუქციის, პროცესებისა და სისტემების უწყვეტი გაუმჯობესებისათვის ორგანიზაციის თითოეული თანამშრომლის მიზნის განსაზღვრა;
- პერიოდული შეფასებების გამოყენება ხარისხის დადგენილი კრიტერიუმების ნაცვლად, გაუმჯობესების სფეროების დასადგენად;

- პროდუქციის მუდმივი გაუმჯობესება და ყველა პროცესის ეფექტურობა;
- პრევენციული მოქმედების წახალისება;
- ორგანიზაციის ყველა თანამშრომლისთვის სათანადო მომზადების, მეთოდებისა და ინსტრუმენტების უწყვეტი გაუმჯობესების უზრუნველყოფა.

თანამშრომელთა მწარმოებლურობის ხარისხის გაუმჯობესება ან მათი პროდუქტიულობის გაზრდა თითქმის ყველა თანამშრომლის ბუნებრივი მოთხოვნილებაა, რაც დაკავშირებულია როგორც წარმოების გამოცდილების დაგროვებასთან, ასევე მათი საქმიანობის სფეროში ცოდნის დონის ზრდასთან. ხშირ შემთხვევაში, საქმიანობის გაუმჯობესება გამოწვეულია სხეულის ნაკლებად სტრესულ

მდგომარეობაში მოყვანის შედეგად, ენერგიის ნაკლები ღირებულებით.

ამავე დროს, სისტემური და რაც მთავარია, პროცესის ხარისხის უწყვეტი გაუმჯობესება, რომელშიც არა მხოლოდ ერთი თანამშრომელი, არამედ მთელი გუნდი მონაწილეობს, მოითხოვს ორგანიზაციულ და მეთოდოლოგიურ გაუმჯობესებას, რაც მიზნად ისახავს არა მხოლოდ მუშათა სამუშაო მდგომარეობის გაუმჯობესებას, არამედ მომხმარებელთა მოთხოვნების დაკმაყოფილებას. თუ პრაქტიკაში აჩვენა, რომ მრავალწლიან ხარისხის გაუმჯობესებამ შეიძლება გამოიწვიოს შესანიშნავი შედეგები გამოვლენილია შემდეგი გაუმჯობესების სფეროები, რაც ხელს შეუწყობს მომხმარებელთა მოთხოვნების დაკმაყოფილებას:



პროდუქტის დაპროექტების პროცესების გაუმჯობესება მიიღწევა უწყვეტი ხარისხის ინოვაციებით, არსებული და პოტენციური მომხმარებლების მომავალი საჭიროებების ფრთხილად შესწავლისა და პროგნოზირების გზით. პროდუქტის გაუმჯობესება უფრო მეტად ახალი მოთხოვნილებების ფორმირებას წარმოადგენს, ვიდრე უბრალოდ მომხმარებლის და არსებული თვისებების გაუმჯობესება.

წარმოების პროცესების გაუმჯობესება მიიღწევა:

- ტექნოლოგიის ცვლილებები (ტექნიკური ინოვაცია);
- აღჭურვილობის დროულად შეკეთება ან შეცვლა;
- ცვლილებები მენეჯმენტის მეთოდებში (მაგალითად, პროცესის კონტროლის სტატისტიკური მეთოდების დანერგვა)
- მუშაობის მეთოდების გაუმჯობესება;
- ტექნოლოგიური დისციპლინის გაუმჯობესება;
- რეინგენერირება;

მენეჯმენტის პრობლემები

➤ საწარმო ინფრასტრუქტურის გაუმჯობესება.

პროცესის გაუმჯობესების მთავარი მიზანია ხარისხის მახასიათებლების ცვალებადობის (ცვალებადობის) შემცირება და ცვალებადობის მიზეზების გაგენის ხარისხის აღმოფხვრა ან შემცირება. დეფექტურობის დაქვეითება ცვალებადობის შემცირების შედეგია.

თითქმის ყველა საწარმოში არის გარკვეული პრობლემები, რომელიც გაუმჯობესებას მოითხოვს.

გამოყენებული ლიტერატურა:

1. Drucker P. რჩევები წარმატებული მენეჯერისთვის.
2. Robert S. Kaplan, David P. Norton, The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action, Harvard Business School Publishing
3. <https://dis.ru/library/560/25834/?fbclid=IwAR2hAzvI8GVwo5Bb-wmi-XrdpqtnRXVhMt2yKEhEGgc-ba-2KwLGO4GHuZJ4>
4. <https://thethrivingsmallbusiness.com/seven-management-tools-for-quality-control/>
5. https://studme.org/58465/menedzhment/osnovnye_factory_harakteristiki_kachestva_menedzhmenta?fbclid=IwAR3XDK5PcZpxO188yqN-7zMKH_MBuSDmq42q_SOwjx39e-8ov941XYpt_wN8#548

Management enterprise quality formation

Nodar Bliadze, PhD student of GTU

Summary

A set of quality management techniques will be identified, first of all, in a quality function distribution system that is used to meet customer requirements in the process of developing management decisions. It is also a philosophy, a set of tools used for planning and communication that allows for a proper focus on customer needs. Its definition is somewhat complicated, but the essence is that it is a system of diverse techniques that combines all the actions around quality, integrating all parts of the management system according to quality criteria.