

კოპორაციებში ხარისხის მენეჯმენტი

რეზიუმე

სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაციის განმარტებით “ხარისხი” ეს არის “ობიექტის მახასიათებლების ერთობლიობა, მისი უნარი დააკმაყოფილოს დადგენილი ან სავარაუდო მოთხოვნები”. საყოველთაო ხმარებაში გამოყენებული მრავალი სიტყვა, ხარისხის სფეროში გვხვდება სპეციფიკური და შეზღუდული მნიშვნელობით. პროდუქცია – საქმიანობის ან პროცესების შედეგია, ეს შეიძლება იყოს მატერიალურიც და არამატერიალურიც. პროდუქციის კლასიფიკაციას აწარმოებენ შემდეგნაირად: მოწყობილობა, პროგრამული უზრუნველყოფა, გადამამუშავებელი მასალები (ნედლეული, სითხე, აირი, ფურცლები და ა.შ.), მომსახურება. ხარისხის მართვა არის ოპერატიული ხასიათის საქმიანობის მეთოდები და სახეები, რომლებიც გამოიყენება ხარისხისადმი მოთხოვნების შესასრულებლად, ასევე ორიენტირებულია არაღამაკმაყოფილებელი ფუნქციონირების მიზეზების აღმოფხვრაზე. ხარისხის უზრუნველყოფა არის ხარისხის სისტემის ფარგლებში დაგეგმილი და სისტემატურად განხორციელებული საქმიანობის სახეები, რომელებიც აუცილებლად შექმნის რწმენას, რომ ობიექტი დააკმაყოფილებს ხარისხის მოთხოვნებს. განასხვავებენ ხარისხის შიგა და გარე უზრუნველყოფას. ხარისხის შიგა უზრუნველყოფა რწმენას უქმნის ხელმძღვანელს, გარე კი – მომხმარებელს. ხარისხის სისტემა არის ორგანიზაციული სტრუქტურის, პასუხისმგებლობის, მეთოდის, პროცესებისა და რესურსების ერთობლიობა, რომელიც აუცილებელია ხარისხის საერთო ხელმძღვანელობისათვის.

ძირითადი ტექსტი

ხარისხზე ყურადღების გამახვილება უკავშირდება კაცობრიობის ისტორიაში ადამიანთა შრომითი საქმიანობის დასაწყისს. მისი მართვის ფორმები და ხერხები ათასწლეულების განმავლობაში მუდმივად იცვლებოდა და განიცდიდა სრულყოფას. თანამედროვე პირობებში პროდუქციისა და მომსახურების ხარისხი ხდება კონკურენტუნარიანობის ერთ-ერთი

ნოდარ გლიაძე

სტუდ. დოქტორანტი

ძირითადი ფაქტორი, რომელიც განაპირობებს საწარმოს კონკურენტუნარიანობას, ეს კი შესაბამისად დადებით ზეგავლენას ახდენს ეკონომიკის განვითარებაზე ზოგადად. ამდენად, ხარისხის მართვა წარმოადგენს არა მხოლოდ ცალკეულ მეწარმეთა კერძო პრობლემას, არამედ თანკვეთაშია მოსახლეობის ცხოვრების ხარისხის ამაღლების საერთო ეროვნულ პრობლემას.

1994 წელს სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაციამ გადასინჯა 18 9000 სერის სტანდარტები და გამოსცა მათი ახალი რედაქცია. 1994 წლის რედაქცია ცნობილია, როგორც ხარისხის მართვის სისტემის სტანდარტები, რომლებიც ყურადღებას ამახვილებდნენ პროდუქციის შესაბამისობის უზრუნველყოფაზე პრევენციული ღონისძიებების გატარებით განსხვავებით საბოლოო პროდუქციის შემოწმებისგან. იგი ორგანიზაციები სგან, აგრეთვე, მოითხოვდა დოკუმენტირებულ პროცედურებთან შესაბამისობას - აღიარებდნენ ხარისხის მართვას კონტროლის მეშვეობით, ვიდრე უზრუნველყოფის საშუალებით. ასეთი მოთხოვნებით 18 9000 სერიის სტანდარტები ხდებოდნენ ბიუროკრატიულნი და ძნელად შესასრულებადი.

სტანდარტი ლათინური წარმოშობის სიტყვაა და ნიშნავს – ნორმას, ზომას, ნიმუშს. სტანდარტიზაცია არის უსაფრთხოების, შეთავსებადობისა და ურთიერთშენაცვლების აუცილებელი მოთხოვნების დადგენა. ეს არის პროდუქციის სამომხმარებლო მაჩვენებლების რეკომენდაციების შემუშავება. სტანდარტიზაციის ძირითადი ამოცანაა, შექმნას მატერიალურ-ტექნიკური დოკუმენტაციის სისტემა, რომელიც განსაზღვრავს მოსახლეობისათვის, საწარმოებისა და მთლიანად ეროვნული მეურნეობისათვის საჭირო პროდუქციის დამზადების ნორმებს, წესებსა და მახასიათებლებს.

საწარმოში ხარისხის სისტემა შეიძლება წარმოვადგინოთ სამი დონით: 1. საწარმოს პოლიტიკით ხარისხის სფეროში, რომელიც აწესრიგებს ხარისხის საკითხებს, მიზნებსა და ორგანიზაციულ სტრუქტურას; 2. მეთოდური მასალებით, რომლებიც განსაზღვრავენ ხარისხის ზრდაზე მიმართულ ღონისძიებებსა და მოქმედებათა თანამიმდევრობას; 3. ხარისხის ამოღების პროცესები რეალიზაციის სამუშაო ინსტრუქციებით. ხარისხის სფეროში ყველაზე ცნობილია დოქტორი ედვარდ დემინგი, რომლის პროგრამებსაც („თოთხმეტი პუნქტი“, შვიდი „სასიკვდილო ავადმყოფობა“, „სიძნელები და ფალსტარტები“, დემინგის ჯაჭვური რეაქცია) ემყარება ხარისხის მართვის თანამედროვე სისტემები. ისინი მან შესთავაზა საწარმოებს 1950 წელს.

განვიხილოთ ხარისხის როლი და ფუნქცია გავეცნოთ, კონკრეტული ქვეყნების ხარისხის მენეჯმენტს, ვინ როგორ იყენებს, ვინ რა მოთხოვნას უწესებს ხარისხის მენეჯმენტს და რამდენად ეფექტურია იგი. **იაპონური მეთოდები ხარისხის მენეჯმენტის**, ეს მეთოდები დეტალურადაა აღწერილი გამოჩენილი იაპონელი სპეციალისტის, კაორო იშიკავას, ტოკიოს ტექნოლოგიური ინსტიტუტის პრეზიდენტის, ამავე სახელწოდების წიგნში.

ერთმა იაპონელმა მენეჯერმა თქვა: ”ბევრი უცხოელი, ვინც ჩვენს კომპანიას სტუმრობს, უკვირს, თუ როგორ, ევროპასა და შეერთებულ შტატებში იგივე ტექნოლოგიით, აღჭურვილობითა და ნედლეულით ვიდებთ ხარისხის უფრო მაღალ დონეს. მათ არ ესმით, რომ ხარისხს უზრუნველყოფენ არა მანქანები, არამედ ადამიანები”. ამით მან ერთ-ერთი საუკეთესო ახსნა იაპონიის ეკონომიკის სტაბილურობის შესახებ იაპონიაში ეკონომიკური მიღწევების ახსნა შესაძლებელია სხვადასხვა გზით, მაგრამ საბოლოოდ, პირველ რიგში, ადამიანის პოტენციალი უნდა იყოს.

იაპონელმა მენეჯერებმა როგორღაც აღმოაჩინეს საიდუმლოება ადამიანების ენერგიის ათვისებისა და მათი რეზერვების უფრო ეფექტურად გამოყენების შესახებ, ვიდრე სხვები. ეს ძირითადად განპირობებული იყო ხარისხის მართვის სისტემით. იაპონურ ენაში რამდენიმე მნიშვნელობა აქვს ახლო მნიშვნელობით, რაც ნიშნავს “მენეჯმენტს” - “keie”, “kan-ri”, “kansei”, “tosei”, მსგავსია “მენეჯმენტის” კონცეფციისა, რაც ზოგადად

გულისხმობს მიზნის დასახვის აუცილებლობას, ამოცანები და მისი ეფექტურად მიღწევისა და გადაჭრის გზის პოვნა. მენეჯმენტი იაპონიაში დასავლეთიდან ჩამოვიდა, მაგრამ აქ მას აქვს საკუთარი სპეციფიკა, რომელიც დაკავშირებულია ეროვნულ ტრადიციებთან და კულტურული განვითარების პირობებთან.

აუცილებელია დაიცვას ფორმულა: ”დაგეგმვა - გაკეთება - შემოწმება - მოქმედება”. ამას ეწოდება “კონტროლის წრე”, მათ აქვთ ასევე შიდა და გარე ხარისხის კონტროლი, გარე ხარისხის კონტროლის მრავალსაფეხურიანი სისტემა კიდევ უფრო რთულია და პასუხისმგებელია, ვიდრე შეკრების პროცესი. თითოეული სემინარი დამოუკიდებლად ამოწმებს მოდელს ე.წ კრიტიკულ წერტილებში. ეს არის მანქანის შესაბამისობა სამართლებრივი სტანდარტებთან, ხარისხიანი კავშირების გადამოწმება, უსაფრთხოება, ჰაერის გამონაბოლქვი და სხვა. სამუშაო დღის ბოლოს, თითოეულ სემინარს ექვემდებარება გარე შემოწმება, რომელიც განიხილავს ყველა ცვლილებას, განსაკუთრებით გადახრა, რომელიც წარმოების პროცესში მოხდა. საბოლოო შემოწმება ელოდება თითოეულ წარმოებულ მოდელს საწყობში გაგზავნამდე.

ხარისხის მენეჯმენტის სისტემების, მეთოდების და ინსტრუმენტების ცოდნასთან ერთად საჭიროა ამ სფეროში წარმატებების მქონე საწარმოთა გამოცდილების გაზიარება. ბოლო წლებში პროდუქციის ხარისხის საკითხებს საქართველოშიც ექცევა ყურადღება. კომპანიებში იქმნება ხარისხის მენეჯმენტის სისტემები, თუმცა ისინი ნაკლებეფექტურია. ამის მიზეზებია ხარისხის მართვის სისტემების მიმართ ფორმალური დამოკიდებულება, საწარმოს ხელმძღვანელობის უყურადღებო დამოკიდებულება ასეთ სისტემებთან და ა.შ. ამგვარ მიზეზთა შორის ერთ-ერთ მნიშვნელოვან ადგილს იკავებს დაბალკვალიფიციური პერსონალი ხარისხის მართვის სფეროში, ახალი ამოცანების გადაჭრის მცდელობები მხოლოდ იმისათვის რომ სცადონ, თანაც მხოლოდ ხარისხის სამსახურის ძალისხმევით. არადა ამ სისტემის ეფექტიანობაში გამოცდილების მქონე საწარმოთა თანახმად საყოველთაო ხარისხი მიიღწევა მხოლოდ კოლექტივის სრული ჩართულობით, ხელმძღვანელების აქტიური პოზიციითა და ხარისხის მენეჯმენტის თანამედროვე მეთოდებისა და ინსტრუმენტების

გამოყენებით. რა დონეზეა დღეს ჩვენს ქვეყანაში მენეჯმენტი? ზემოთ მოყვანილი მაგალითებით ვხვდებით, რომ სხვადასხვა ქვეყნები ძალისხმევას არ იშურებენ რათა თავიანთი პროდუქციის თუ მომსახურების ხარისხი არ ჩამორჩეს თანამედროვე სტანდარტებს და უპასუხოს ყველა დადგენილებას. ასე დაწვრილებით გავეცანით მანქანის შემოწმების დეტალებს რადგან სწორედ ავტომობილების წარმოების ხარისხს მიმოვიხილავთ როგორც იაპონიაში ისე საქართველოში და ვნახავთ თუ რა დონემდეა მისული უცხოური კომპანია და რა გზა აქვს გასავლელი საქართველოს ასეთი სისტემის სრულყოფამდე მისაღწევად.

როგორც ვიცით ჯერჯერობით საქართველოში ავტომობილების წარმოება არ მიმდინარეობს, მაგრამ არის სამომავლო გეგმები რასაც მოგახსენებთ ცოტა მოგვიანებით ჯერ უცხოური კომპანია მიმოვიხილოთ რომელიც ამჟამად სიახლეების დანერგვას ცდილობს და ბაზარზე ლიდერთა შორისაა ეს გახლავთ ტოიოტას ფირმის ავტომობილები და სწორედ აქ ვნახოთ იაპონიის წარმოების ხარისხის კონტროლი. ჯერ ცოტა რამ ამ ფირმის დაარსების შესახებ Toyota- მ თავისი საქმიანობა დაიწყო ლაქების წარმოებით, და მხოლოდ 1933 წელს გაიმართა სემინარი მანქანების შეკრების გახსნისთვის.

დღეს Toyota არის უდიდესი კორპორაცია, რომელიც ეწევა ათზე მეტი მოდელის მანქანების წარმოებას და პროდუქციის მიწოდებას პლანეტის თითქმის ყველა კუთხეში. კომპანიის მთავარი ოფისი განთავსებულია ამავე სახელწოდების ქალაქ ტოიოტაში.

მეორე მსოფლიო ომმა უარყოფითად იმოქმედა კომპანიის მუშაობაზე და წარმოების სრულად აღდგენა მხოლოდ 1956 წლისთვის იყო შესაძლებელი. ერთი წლის შემდეგ, გამრავლება დაიწყო შეერთებულ შტატებსა და ბრაზილიაში, ხოლო კიდევ 5 წლის შემდეგ - ევროპაში.

2007 წლისთვის Toyota- მა მიიღო ყველაზე მსხვილი საავტომობილო მწარმოებლის ტიტული და დღემდე წარმატებით ეჭირა მას.

გარკვეული სირთულეები წარმოიშვა 2008-2009 წლებში, როდესაც შეშფოთება დასრულდა ფინანსური კრიზისის გამო დანაკარგებით, მაგრამ გარკვეული პერიოდის შემდეგ კომპანია

შედლო გვერდის ავლით ისეთი გიგანტების გაყიდვები, როგორებიცაა General Motors და Volkswagen.

2015 წლისთვის, Toyota ბრენდის მანქანები აღიარებულ იქნა, როგორც ყველაზე ძვირადღირებული და მოთხოვნადი პრემიუმ სეგმენტში.

საწარმოს ძირითადი საქმიანობაა მანქანებისა და ავტობუსების წარმოება.

მთავარი მანქანების წარმოების ობიექტები იაპონიაში მდებარეობს, მაგრამ შეშფოთების მცენარეები მთელ მსოფლიოშია მიმოფანტული.

წარმოება ხორციელდება შემდეგ ქვეყნებში:

- ტაილანდი (სამუთ პრაკანი);
- აშშ (კენტუკი);
- ინდონეზია (ჯაკარტა);
- კანადა (ონტარიო) და სხვები.

Concern- ის პროდუქციის ექსპორტი ხდება იაპონიაში (დაახლოებით 45%), ჩრდილოეთ ამერიკაში (დაახლოებით 13%), აზიაში, ევროპასა და მსოფლიოს სხვა რეგიონებში. ტოიოტას სადილერო რამდენიმე ათეულ ქვეყანაშია გახსნილი და მათი რიცხვი მხოლოდ იზრდება.

Toyota-ს წარმოებაში თანამშრომლები დაუფოვნებელივ აფიქსირებენ ნორმიდან ნებისმიერ გადახრაზე მენეჯმენტს, თუნდაც ეს წერილფეხა ჭრილობის სახით, რომელიც ბოლომდე არ არის გადახრილი. გუნდის ლიდერი ცდილობს პრობლემის მოგვარებას კონვეიერის შენელების გარეშე; თუ ეს ვერ მოხდება, მაშინ სამუშაო შეჩერებულია პრობლემის და მისი კომპეტენტური გადაწყვეტის ანალიზზე.

რაც შეეხება სიახლეებს Toyota- მ კიდევ ერთხელ მიიღო მსოფლიოში ერთ-ერთი ყველაზე ინოვაციური საავტომობილო კორპორაციის ტიტული. კომპანია ყოველთვის იყო ორიენტირებული უწყვეტ თვითგანახლებაზე.

რაც შეეხება საქართველოს და სამომავლო გეგმებს, საქართველო ფიქრობს ისეთი ავტომობილების წარმოებას რომელიც არ დააბინძურებს გარემოს თუ საქართველო შეძლებს, ელექტრომობილები აწარმოოს და ის იყვეს ევროპული დონის ტრანსპორტი, და ეს იქნება სატრანსპორტო საშუალება, რომელიც დააკმაყოფილებს საერთაშორისო დონეს.

დასკვნა

კონკურენტუნარიანობის ერთ-ერთი ძირითადი ფაქტორი თანამედროვე პირობებში პრო-

დუქციისა და მომსახურების ხარისხი ხდება, რომელიც საწარმოს კონკურენტუნარიანობას განაპირობებს, ეს კი შესაბამისად ეკონომიკის განვითარებაზე დადებით ზეგავლენას ახდენს. ხარისხის მართვა არა მხოლოდ ცალკეულ მეწარმეთა კერძო პრობლემას წარმოადგენს, არამედ მოსახლეობის ცხოვრების ხარისხის ამაღლების საერთო ეროვნულ პრობლემასთანაა თანკვეთაში. კორპორაციის (ორანიზაციის, ფირმის) წარმატებები დამოკიდებულია მართვის თეორიისა და დაგროვილი პრაქტიკული გამოცდილების ცოდნასა და სწორად გამოყენებაზე. მენეჯმენტის ხარისხის ამაღლება უზრუნველყოფს ეკონომიკის განვითარების ზრდას, მეცნიერებისა და ტექნიკის მიღწევათა დანერგვის ვადების სიმცირეს, არასაწარმოო ხარჯებს შემცირებას, ათვისებას შრომითი რესურსების პოტენციალის, ამაღლებას პროდუქციის კონკურენტუნარიანობას, აფართოებს

ექსპორტს, ზრდის საგარეო ვაჭრობის ოპერაციათა ეფექტიანობასა და ამაღლებს ქვეყნის ავტორიტეტს მსოფლიო ბაზარზე. ბაზარზე ის კორპორაციები აღწევენ წარმატებებს რომლებშიც დაგეგმვას ექცევა განსაკუთრებული მნიშვნელობა. აქ იგულისხმება ოპერაციულ-საწარმოო დაგეგმვის სისტემა, აგრეთვე პერსპექტიული და მიმდინარე. - მენეჯმენტის ხარისხის სისტემა გვეხმარება განვასოროციელოთ მუდმივად მონიტორინგი და ვმართოთ ნებისმიერი ოპერაციის შესრულების პარალელურად ხარისხი. ყურადღებას ამახვილებს იმ გზებზე, რომელთა საშუალებით მივაღწევთ ეფექტურად შესრულებებს და მომსახურებას, მენეჯმენტის ხარისხის ერთ-ერთი უპირველეს მაჩვენებლად მენეჯერული გადაწყვეტილებების სისტემურობის ხარისხი გვევლინება. მართვაში სისტემური მიდგომა გულისხმობს აზროვნების წესს მენეჯერებისათვის.

გამოყენებული ლიტერატურა:

1. ი. ზეგენიძე ხარისხის საყოველთაო მართვა, საგამოცემლო სახლი ტექნიკური უნივერსიტეტი, თბილისი 2006.
2. <https://sangu.ge/images/2015/gkutateladze.pdf>
3. <https://ik-ptz.ru/ka/fizika/yaponskii-stil-upravleniya-osobennosti-i-osnovnye-cherty-yaponskogo.html>
4. https://www.linkedin.com/pulse/%E1%83%AE%E1%83%90%E1%83%A0%E1%83%98%E1%83%A1%E1%83%9B%E1%83%90%E1%83%A0%E1%83%97%E1%83%95%E1%83%90%E1%83%93%E1%83%90%E1%83%9B%E1%83%94%E1%83%9C%E1%83%94%E1%83%AF%E1%83%9B%E1%83%94%E1%83%9C%E1%83%A2%E1%83%98-iso-9001%E1%83%A1%E1%83%A2%E1%83%90%E1%83%9C%E1%83%93%E1%83%90%E1%83%A0%E1%83%A2%E1%83%98%E1%83%A1-ivane-didberidze?fbclid=IwAR0o16yNBAiHTTwYvPSWCywW-9J0G2w8qE3jiY4_9OEWEbOBvxFLwNpz8w1U
5. <https://sangu.ge/images/2015/gkutateladze.pdf>
6. <https://ejournals.atsu.ge/BLSS2017/eJournal/Papers/TsetskhladzeLeila.pdf>
7. <https://ik-ptz.ru/ka/fizika/yaponskii-stil-upravleniya-osobennosti-i-osnovnye-cherty-yaponskogo.html?fbclid=IwAR0xA6kgUIJC85b7jsRUv9AQbbaU0tlVwU2u3t2nlfQAhmhtNS30CvelEA>
8. https://www.linkedin.com/pulse/%E1%83%AE%E1%83%90%E1%83%A0%E1%83%98%E1%83%A1%E1%83%9B%E1%83%90%E1%83%A0%E1%83%97%E1%83%95%E1%83%90%E1%83%93%E1%83%90%E1%83%9B%E1%83%94%E1%83%9C%E1%83%94%E1%83%AF%E1%83%9B%E1%83%94%E1%83%9C%E1%83%A2%E1%83%98-iso-9001%E1%83%A1%E1%83%A2%E1%83%90%E1%83%9C%E1%83%93%E1%83%90%E1%83%A0%E1%83%A2%E1%83%98%E1%83%A1-ivane-didberidze?fbclid=IwAR0o16yNBAiHTTwYvPSWCywW-9J0G2w8qE3jiY4_9OEWEbOBvxFLwNpz8w1U
9. <https://ejournals.atsu.ge/BLSS2017/eJournal/Papers/TsetskhladzeLeila.pdf?fbclid=IwAR0n1o2LUmEYF-GNfJDDDBzytGbGVtHVrwdHuGymgrl71jHFIJJ79T2zhday8>
10. <https://www.autobild.ge/siakhleebi/qarthuli/11084-pirveli-qarthuli-tsarmoebis-eleqtromobili-orvo-quthais-shi-tsarmoadgines.html?lang=ka-GE>
11. https://www.autobiCld.ge/index.php?option=com_content&view=article&id=10511:ra-eghire-ba-saqarthveloshi-tsarmoebuli-eleqtromobilebi&catid=214:qarthuli&Itemid=158&lang=ka-GE

Quality management in corporations

Nodar Bliadze, PhD student of GTU

Summary

One of the main factors of competitiveness in modern conditions is the quality of products and services, which determines the competitiveness of the enterprise, which in turn has a positive impact on the development of the economy. Quality management is not only a private problem of individual entrepreneurs, but also in line with the common national problem of improving the quality of life of the population. The success of a corporation (organization, firm) depends on the knowledge and correct application of management theory and accumulated practical experience. Improving the quality of management ensures the growth of economic development, shortening the deadlines for the introduction of science and technology, reducing non-productive costs, harnessing the potential of labor resources, increasing product competitiveness, expanding exports, increasing the efficiency of foreign trade operations. In the market, those corporations achieve success in which planning is of particular importance. This refers to the operational-production planning system, as well as prospective and current. - Quality management system helps us to constantly monitor and manage the quality of any operation in parallel. Focusing on the ways in which we can achieve effective performance and service, one of the foremost indicators of the quality of management is the degree of systematicity of managerial decisions. A systematic approach to management implies a way of thinking for managers