

**წარმოშობის პროდუქციის ხარისხი, რომორც ბიზნესორგანიზაციის  
წარმატების წინაპირობა: ხარისხის სტანდარტები**

შორენა ოკუჯავა

საქართველოს ტექნიკური უნივერსიტეტი

**რეზიუმე**

ნაშრომში განხილულია დღევანდელ კონკურენტულ გარემოში მოღვაწე ბიზნეს-ორგანიზაციების წარმატების დამოკიდებულება მათ მიერ წარმოებული პროდუქციის ხარისხის მაჩვენებელზე. როგორც წესი წარმოებული პროდუქციის ხარისხი წარმოადგენს საწარმოს ბაზარზე პოზიციონირების ერთ-ერთ უმთავრეს ინსტრუმენტს, ამიტომ საჭიროა საწარმოო პროცესების დაგეგმვა, ისე, რომ წარმოებული პროდუქციის რაოდენობა, მისი ხარისხი და ვარგისიანობის ვადა იყოს მაქსიმალურად ოპტიმალურად კომბინირებული. ნაშრომში ასევე გამოკვეთილია პროდუქციის ხარისხის სხვადასხვა ტიპები, ხარისხის ცვლილებაზე გავლენის მომხდენი ფაქტორები და მათი კონტროლის ინსტრუმენტები. გარდა ამისა განხილულია ხარისხის სტანდარტების საერთაშორისო ორგანიზაციის (ISO)ის მიერ დადგენილი ხარისხის მართვის სტანდარტების დებულებები და ტიპები.

**საკვანძო სიტყვები:** ხარისხი, ხარისხის განზომილება, საწარმოო პროცესების ოპტიმიზაცია, ISO ხარისხის სტანდარტები.

**1. შესავალი**

დღევანდელ არამდგრად და არაპროგნოზირებად ეკონომიკურ გარემოში, როდესაც ბიზნესორგანიზაციები ჯერ კიდევ ითვლიან სულ ახლახან მომხდარი ეკონომიკური კრიზისის უარყოფით შედეგებს, ფირმებისათვის სულ უფრო და უფრო რთული ხდება ბაზარზე პოზიციების დამკვიდრება თუ არსებული პოზიციების შენარჩუნება. მწვავე კონკურენტული გარემოსა და მომხმარებელთა მხრიდან ნებისმიერ ცვლილებაზე მაღალი მგრძობელობის და ასევე შეზღუდული საწარმოო რესურსების ქონის პირობებში, ბიზნეს-ორგანიზაციებს წარმოების პროცესის მაქსიმალური ოპტიმიზაციის მოხდენა უწევთ, რათა მოახდინონ საწარმოო ხარჯების მინიმუმამდე შემცირება, რაც თავის მხრივ მოგების გაზრდასა და ბაზარზე მოწინავე პოზიციების მოპოვებას უწყობს ხელს. თუმცა მხოლოდ წარმოების პროცესის ხარჯების ოპტიმიზაცია, წარმოებული პროდუქციის თვისებების გათვალისწინების გარეშე, ფირმას სასურველ წარმატებას ვერ მოუტანს. წარმოების პროცესის დაგეგმვისას სხვა მრავალ ფაქტორთან ერთად აუცილებელია გათვალისწინებულ იქნას წარმოებული პროდუქციის ხასიათი, თვისებები, პოტენციური მომხმარებლების სურვილები და ასე შემდეგ.

გარკვეული ტიპის პროდუქციის წარმოებისა და შემდეგ მისი ბაზარზე წარმატებით დამკვიდრების საქმეში, ერთ-ერთ უმნიშვნელოვანეს ფაქტორს აღნიშნული პროდუქციის ხარისხის მაჩვენებელი წარმოადგენს. რადგან სამომხმარებლო ბაზარზე პროდუქტის ხარისხი არის ერთ-ერთი მთავარი უპირატესობა, რაზედაც დღევანდელი მომხმარებელი აქცენტს აკეთებს, ხოლო მწარმოებელი ორგანიზაციის ძირითად მიზანს, როგორც წესი, მაქსიმალური მოგების მიღება წარმოადგენს, ამიტომ, საჭიროა წარმოების პროცესის დაგეგმვა, ისე, რომ წარმოებული პროდუქციის რაოდენობა, მისი ხარისხი და ვარგისიანობის ვადა იყოს მაქსიმალურად ოპტიმალურად კომბინირებული.

**2. ძირითადი ნაწილი**

ზოგადად, ამა თუ იმ პროდუქციის წარმატება სამომხმარებლო ბაზარზე, მისი მასშტაბური გასაღება და მომხმარებელთა მხრიდან პროდუქტისადმი ნდობისა და მიჯაჭვულობის მოპოვება, მნიშვნელოვნად არის დამოკიდებული წარმოებული პროდუქტის ხარისხზე. ხარისხი წარმოადგენს ბაზარზე

პოზიციონირების ერთ-ერთ უმთავრეს ინსტრუმენტს. იგი მყიდველის კმაყოფილებაზე პირდაპირ გავლენას ახდენს, ასე რომ ხარისხს პროდუქციის წარმატებასთან მჭიდრო კავშირი აქვს.

ხარისხი ეს არის პროდუქტის მახასიათებელი ნიშანი, რომლის მიზანს ამ პროდუქციის მომხმარებელთა მოთხოვნებისა და მოლოდინების მაქსიმალურად ეფექტურად დაკმაყოფილება წარმოადგენს. მომხმარებელთა კმაყოფილების მაღალი კოეფიციენტისა და ზოგადად ბაზარზე წარმატების მისაღწევად, წარმოების პროცესში პროდუქციის ხარისხის კრიტერიუმის გათვალისწინება ერთ-ერთი აუცილებელი პირობაა. ხარისხის განსაზღვრის პარამეტრები და მახასიათებლები სხვადასხვა პროდუქტებისათვის სხვადასხვაგვარია. მაგალითად ფარმაცევტული პროდუქტებისათვის ხარისხის მახასიათებლად ითვლება მათი ქიმიური და ფიზიკური ნიშანთვისებები, სამედიცინო ეფექტი, ტოქსიკურობის დონე, სასიცოცხლო ვადა და ა.შ. საკვები პროდუქტებისათვის ესენია: გემო, უსაფრთხოება, ტექსტურა, სასიცოცხლო ვადა და ა.შ.

ზოგადად, პროდუქციის ხარისხს ორი განზომილება გააჩნია – დონე და თანამიმდევრულობა. პროდუქტის განვითარებისას, პირველ რიგში საჭიროა განისაზღვროს მისი ხარისხის დონე, რაც პროდუქციის მიზნობრივ ბაზარზე პოციზიების დამკვიდრებისათვის არის მნიშვნელოვანი. ამ შემთხვევაში პროდუქციის ხარისხი ნიშნავს პროდუქტის ფუნქციონირების ხარისხს, ანუ პროდუქტის უნარს შეასრულოს თავისი დანიშნულება. რაც უფრო მაღალია პროდუქციის ხარისხის დონე, მით მეტია მისი საბაზრო ღირებულება, თუმცა ასევე დიდია მომხმარებლის მიერ აღნიშნული პროდუქტისგან მიღებული კმაყოფილების ხარისხი.

ხარისხის თანამიმდევრულობა ეს არის პროდუქციის მახასიათებელი, რომელიც უკვე არჩეულ ხარისხის დონესა და სტანდარტების მაქსიმალურად მაღალ დონეზე შენარჩუნებაზე აგებს პასუხს. [2]

ზოგადად, ორგანიზაციამ პროდუქციის ხარისხის სტანდარტების დადგენისას, საჭიროა გაითვალისწინოს შემდეგი ასპექტები:

- მომხმარებელთა სურვილები და საჭიროებები;
- პროდუქციის უსაფრთხოებისა და მისი მომხმარებელთა ჯანმრთელობასთან თავსებადობის სტანდარტები;
- ეროვნული და საერთაშორისო ხარისხის მარეგულირებელი ორგანიზაციების მიერ შემუშავებული რეკომენდაციები;
- კონკურენტი პროდუქტების სპეციფიკაციები, საბაზრო უპირატესობის მოპოვების თვალსაზრისით;
- ორგანიზაციის ზოგადი ხედვა, მიზნები და მოლოდინები.

მას შემდეგ, რაც საწარმო განსაზღვრავს, თუ რა ხარისხის სტანდარტების შესაბამის პროდუქციას აწარმოებს, საჭიროა მოხდეს აღნიშნული სტანდარტების ზედმიწევნით ზუსტად დაცვა, რათა წარმოებული პროდუქტი იყოს ხარისხიანი და შესაბამისად კონკურენტუნარიანი არსებულ მრავალფეროვან სამომხმარებლო ბაზარზე. ამისათვის აუცილებელია ხარისხის კონტროლის განხორციელება წარმოების პროცესის ყველა ეტაპზე. პირველ რიგში უნდა მოხდეს სათანადო ხარისხის რესურსებისა და ნედლეულის მოზიდვა, რადგან ხარისხიანი პროდუქციის საწარმოებლად აუცილებელია ხარისხიანი ნედლეულის ქონა. გარდა ამისა, წარმოების პროცესში უნდა მოხდეს ყველა იმ სანიტარულჰიგიენური ნორმების დაცვა, რაც საერთაშორისო სტანდარტებითაა გათვალისწინებული. ხოლო წარმოების პროცესის დასრულების შემდეგ, აუცილებელია ინსპექციის, კონტროლის ჩატარება იმის დასადგენად, თუ რისი წარმოება იგეგმებოდა და რა მივიღეთ. ხარისხის შემოწმების მეთოდები სხვადასხვაგვარია და დამოკიდებულია შესამოწმებელი პროდუქციის ტიპზე. ნებსმიერი ტიპის პროდუქტისათვის ხარისხის კონტროლის ორგანიზაციების მიერ შემუშავებულია ინსპექციის ჩატარების

მეთოდები და ფორმები, რომელთა მიხედვითაც საწარმოები ახდენენ წარმოებული პროდუქციის ხარისხის კონტროლს. კერძოდ, საჭიროა ჩატარდეს პროდუქციის მიკრობიოლოგიური, ფიზიკური, ქიმიური და სენსორული ანალიზი მისათვის, რომ დადგინდეს მისი ხარისხის ნორმებთან შესაბამისობა. [1]

თუმცა, იმისათვის, რომ მომხმარებელმა მიიღოს მაქსიმალურად მაღალი ხარისხის მქონე პროდუქტი, მხოლოდ წარმოების პროცესში ხარისხის მართვა არ არის საკმარისი. ასევე ძალზედ მნიშვნელოვანია განხორციელდეს ხარისხის მენეჯმენტი იმ სარეალიზაციო და სასაწყობო ობიექტებშიც, სადაც აღნიშნული პროდუქცია წარმოების შემდეგ თავსდება. ხარისხის შენარჩუნების მიზნით, აუცილებელია დაცულ იქნას პროდუქტის შენახვისათვის დადგენილი გარემო პირობები, ტემპერატურული რეჟიმები, სხვა პროდუქტებთან თავსებადობის შესაძლებლობები და სხვა. ცხადია აღნიშნული პირობები სხვადასხვა პროდუქტებისათვის განსხვავებულია. მაგალითად, საკვები პროდუქტებისათვის აუცილებელია განსაკუთრებული ტემპერატურული რეჟიმის შენარჩუნება, სამშენებლო მასალებისათვის საჭიროა სათანადო ატმოსფერული პირობების შექმნა, ესა თუ ის ქიმიური პროდუქტი კი აუცილებლად უნდა მოთავსდეს სინათლის სხივისაგან დაცულ ადგილას და ა.შ.

80-იანი წლებიდან საერთაშორისო ურთიერთობებისა და ვაჭრობის განვითარებასთან ერთად საჭირო გახდა საერთაშორისო ხარისხის სტანდარტების შემოღება, რომლებიც ბაზარზე წარმოდგენილი პროდუქციის ხარისხის გარანტიის როლს შეასრულებდნენ. 1987 წელს ხარისხის სტანდარტების საერთაშორისო ორგანიზაციამ (ISO) გამოაქვეყნა ხარისხის მართვის სტანდარტების პირველი დებულებები რომელსაც ISO 9000 ეწოდა, სადაც მოცემულია ხარისხის შეფასების სხვადასხვა კრიტერიუმები და სტანდარტები, რომელთა დაკმაყოფილების შემთხვევაში აღნიშნული ორგანიზაცია გასცემს ISO ხარისხის გარანტიის საერთაშორისო სერტიფიკატს. დღეისათვის ორგანიზაციის წარმატებისა და მომხმარებლების მოზიდვის ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი პირობაა ISO ხარისხის საერთაშორისო სერტიფიკატის ფლობა, რაც არის დასტური იმისა, რომ აღნიშნული საწარმოს მიერ შემოთავაზებული პროდუქტი არის მაღალხარისხიანი და აკმაყოფილებს ხარისხის საერთაშორისო მოთხოვნებს.

2000 წლის დეკემბერში ISO 9000 ხარისხის სტანდარტების ჩამონათვალში განხორციელდა გარკვეული ცვლილებები და შემოთავაზებულ იქნა ახალი საერთაშორისო სტანდარტები 3 სხვადასხვა მიმართულებით:

- ISO 9000:2000 – აქ განსაზღვრულია ხარისხის უზრუნველყოფის ძირითადი ფუნდამენტალური საკითხები და სტანდარტები, განმარტებულია სხვადასხვა ტერმინები და განსაზღვრებები.
- ISO 9001:2000 – ეს არის ხარისხის სტანდარტების ჩამონათვალი, რომლის მიხედვითაც განისაზღვრება ორგანიზაციის მართვის ღონე, მართვისა და ზოგადად ორგანიზაციის ფუნქციონირების ხარისხის შესაბამისობა მომხმარებლებისთვის მისაღებ სტანდარტებთან და მოლოდინებთან.
- ISO 9004:2000 აქ ჩამოთვლილია ორგანიზაციის ფუნქციონირების ხარისხის გაუმჯობესების ღირეტივები და რჩევები მომხმარებელთა მოთხოვნის უკეთ დაკმაყოფილების მიზნით.

ISO ხარისხის გარანტიის საერთაშორისო სერტიფიკატის მისაღებად ორგანიზაციამ უნდა წარადგინოს მთელი რიგი დოკუმენტები, რომლებიც ასახავენ მისი ფუნქციონირების ხარისხის დონეს ორგანიზაციის სტრუქტურის ყველა რგოლში. განაცხადის შეტანის შემდეგ, ISO ხარისხის სტანდარტების საერთაშორისო ორგანიზაცია აგზავნის თავის აუდიტორს იმ კონკრეტულ ორგანიზაციაში, რომელსაც სურს აღნიშნული სერტიფიკატის მიღება და ახდენს მისი ფუნქციონირების დეტალურ შესწავლას. ეს პროცესი 18 დან 24 თვემდე გრძელდება და პროცესის წარმატებით დასრულების შემდეგ საწარმო

იღებს ხარისხის გარანტიის საერთაშორისო სერთიფიკატს 3 წლის ვადით. დღეისათვის 40 000ზე მეტი ორგანიზაცია მსოფლიოს მასშტაბით ფლობს ხარისხის სტანდარტების საერთაშორისო სერთიფიკატს. [1,3]

### 3. დასკვნა

ამგვარად, ზემოთ თქმულიდან გამომდინარე, შეიძლება დავასკვნათ, რომ წარმოებული პროდუქციის ხარისხი არის ერთ-ერთი უმნიშვნელოვანესი მაჩვენებელი როგორც ამ პროდუქტის მომხმარებელთათვის, ასევე მისი მწარმოებლებისათვის, რადგან პირველ შემთხვევაში, მომხმარებელი აღნიშნული პროდუქტის შექმნაზე გაწეული ხარჯებიდან იღებს მაქსიმალურ უკუსარგებელს, ხოლო მწარმოებელი გაითვალისწინებს რა მის მიერ წარმოებული პროდუქციის ხარისხს და მაქსიმალურად ეცდება მის გაუმჯობესებას, მიიღებს უფრო მეტ შემოსავალს და ბაზარზე კონკურენტულ უპირატესობას მოიპოვებს.

### ლიტერატურა:

1. William J. Stevenson Operations Management.
2. Armstrong/ Kotler. Principles of Marketing.
3. Howard R. Matheson J. The Principles and Applications of Decision Analyses.

### QUALITY OF PRODUCED GOODS AS A MEASURE OF FIRM'S SUCCESS: QUALITY STANDARDS

Okujava Shorena

Georgian Technical University

### Summery

In this article there is discussed the importance and the influence of a quality criteria of a product on a success of a producer firm. In today's competitive market environment one of the main ways to gain more consumers and thus gain more profit is to offer high quality goods to costumers. Here it is also discussed the meaning of a product quality, and its pattern, factors that are affecting quality of a product and the ways to maintain the best quality during the whole shelf life of a product. The article also covers information about ISO International Standard Organization and descriptions about ISO standards.

### КАЧЕСТВО ПРОИЗВЕДЕННЫХ ПРОДУКТОВ, КАК УСЛОВИЕ УСПЕХА БИЗНЕС-ОРГАНИЗАЦИИ: СТАНДАРТ КАЧЕСТВА

Окуджава Ш.

Грузинский Технический Университет

### Резюме

В работе обсуждается роль и влияние качества продукта на прибыль организации, и в целом на успешное функционирование организации в современном конкурентном рынке. Определено значение качества продукта и как качество данного продукта влияет на общий объём продаж и, соответственно, на прибыль организации. Также обсуждены стандарты качества согласно международной организации стандартизации ISO.