ISO 9000-ის სტანდარტების სერია და მცირე მეწარმეობა

თამაზ ვაშაკიძე

ტექნიკურ მეცნიერებათა დოქტორი, ექსპერტი

საქართველოსთვის, ISO 9000-ის ხარისხის საერთაშორისო სტანდარტების სერია შედარებით ახალი პროდუქტია. ეს სერია პირველად 1987 წელს გამოქვეყნდა და ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის სტრუქტურას აღწერს. „ამ სტრუქტურის დანერგვა წარმოებული პროდუქციის, მომსახურების ხარისხის ამაღლებისა და დანაკარგების შემცირების საშუალებას იძლევა. ჩვენს ჟურნალში გამოაქვეყნა რამდენიმე სტატია ISO 9000-ის სტანდარტის სერიის შესახებ (2008, აპრილი; ივლის-აგვისტო). თუმცა, ქვემოთ მოყვანილ პუბლიკაციაში ეს საკითხები სულ კუთხითაა განხილული და ვფიქრობთ, მკითხველის ინტერესს გამოიწვევს.

14 ოქტომბერს მსოფლიო აღნიშნავს სტანდარტების საერთაშორისო დღეს. ISO-ს (სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაცია) ინიციატივით 1970 წლიდან დაწყებული, ყველა წელიწადს ენიჭება თემატიკური ლოზუნგი-დევიზი. მაგალითად, 2006 წლის დევიზი იყო: **"სტანდარტები: მცირე მეწარმეობის განვითარების დიდი შესაძლებლობები."**

საერთაშორისო ექსპერტთა შეფასებით, დღეს მსოფლიოში საწარმოების 95% მცირე და საშუალო კატეგორიას მიეკუთვნება. ჩვენდა სამწუხაროდ, საქართველოში ჯერჯერობით ვერ აცნობიერებენ, რომ მთელ მსოფლიოში მცირე მეწარმეობის სახელმწიფო მხარდაჭერა ათასობით სამუშაო ადგილის შექმნას, პროდუქციისა და მომსახურების დივერსიფიცირებულ მიწოდებას, უახლესი მაღალტექნოლოგიური პროდუქციის წარმოებაში დანერგვას და ტრადიციული, ეროვნული წარმოების შენარჩუნებას ნიშნავს.

2007 წლის მონაცემებით ISO 9001 სტანდარტის შესაბამისი ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის სერტიფიკატს მსოფლიოში ფლობს 161 ქვეყნის 780 ათასი ფირმა და მათ შორის 25%, ამ ქვეყნების შესაბამისი კლასიფიკაციის მიხედვით, მცირე მეწარმეობის სუბიექტია. ISO-ს სერტიფიკატის მფლობელ ქვეყნებთა შორის პირველ ადგილს ჩინეთი იკავებს.

საქართველოში (უახლესი მონაცემებით) ISO 9001-ით სერტიფიცირებულია 58 კომპანია, თუმცა, მათ შორის, ჩვენთან არსებული კრიტერიუმების მიხედვით (1-20-მდე მომუშავე პერსონალი და წლიური ბრუნვა 500 ათასი ლარი), არც ერთი მცირე საწარმო არ არის.

რა უშლის ხელს ქართულ მცირე მეწარმეობას საერთაშორისო სტანდარტების აღებაში ?

მიზეზი შეიძლება ძალიან ბევრი იყოს, უპირველესად სამ ძირითადს მათგანს გამოვყოფდი:

– ყველა სახის რესურსების შეზღუდულობა;

– სიძნელეები სტანდარტის დანერგვის აუცილებლობის გააზრებაში და მის გამოყენებაში;

– ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის დანერგვისა და შენარჩუნების საკმაოდ მაღალი ღირებულება.

აუცილებელია აღვნიშნოთ, რომ განვითარებულ ქვეყნებში მცირე საწარმოების (მცირე ბიზნესის) ცნებაში აერთიანებენ მცირე და საშუალო ბიზნესს, თუმცა განსხვავებული განმსაზღვრელი კრიტერიუმებით.

აქვე დავძენ, რომ მსოფლიოში არ არსებობს მცირე მეწარმეობის განსაზღვრის ერთიანი მიდგომა, **მაგალითად, გერმანიაში მცირე ბიზნესის სუბიექტად მიიჩნევენ საწარმოს, სადაც მუშაკთა რიცხვი არ აღემატება 500 ადამიანს. იაპონიაში, გადამამუშავებელ მრეწველობაში მცირე საწარმოდ ითვლება საწარმო არა უმეტეს 300 თანამშრომლით, ხოლო საცალო ვაჭრობაში არა უმეტეს 50. დიდ ბრიტანეთში, ოფიციალურად რეგისტრირებულ 4,5 მლნ საწარმოთა 99%-ში საქმიანობს არა უმეტეს 50 ადამიანისა.**

ასეთი სხვაობების თავიდან ასაცილებლად და შესაბამისად კრიტერიუმების პრეფერენციების გამოყოფის მიზნით ევროკომისიამ, ჯერ კიდევ 1996 წელს შეიმუშავა შემდეგი კრიტერიუმები და მათი გამოყენების რეკომენდაციები გასცა:

– მიკრო საწარმო: 10 მუშაკზე ნაკლები;

– მცირე საწარმო: 50 მუშაკ-

ზე ნაკლები და წლიური ბრუნვა არა უმეტეს 7 მლნ ეკიუ (ევროს უნაღდო წინამორბედი);

– საშუალო საწარმოები: 250 მუშაკზე ნაკლები და წლიური ბრუნვა არა უმეტეს 40 მლნ ეკიუ.

2002 წელს ევროკომისიამ გადაამუშავა მიკრო, მცირე და საშუალო საწარმოების კრიტერიუმები, რომლებიც ძალაში 2005 წელს შევიდა და დღესაც მოქმედებს:

– მიკრო საწარმო: 10 მუშაკზე ნაკლები და წლიური ბრუნვა 2 მლნ ევრო;

– მცირე საწარმო: 10-49 მუშაკი და წლიური ბრუნვა 10 მლნ ევრო;

– საშუალო საწარმო: 50-249 მომუშავე და წლიური ბრუნვა 50 მლნ ევრო.

ვინაიდან ჩვენი ქვეყანა ევროკავშირში შესვლის გზას ადგას, საწარმოების ზომის განმსაზღვრელი, ზემოთ მოცემული კრიტერიუმები აუცილებლად უნდა იყოს ადაპტირებული საქართველოს რეალობასთან და მიღებული კანონის სახით.

ჯერ კიდევ ათი წლის წინათ ISO 9001 სერტიფიკატის არსებობა ნებისმიერი ზომის საწარმოში მის ელიტარულობაზე მიუთითებდა. დღეს კი თუ კომპანიას სურს დაიკავოს თავისი ადგილი მსოფლიო ბაზარზე, საერთაშორისო სერტიფიკატის არქონა, რბილად რომ ვთქვათ უხერხულია.

მსოფლიო მაგალითები გვიჩვენებს, რომ ხშირ შემთხვევაში მცირე საწარმოს უფრო მეტად ესაჭიროება ISO 9001 სერტიფიკატი, ვიდრე ცნობილი ბრენდების მქონე, მსხვილ კომპანიებს. მსხვილების წარმატებას ხელს უწყობს სახელიც, ფართო სარეკლამო კამპანიის ჩატარების საშუალებაც, რესურსების მარაგი და ა.შ. ამ ჩამონათვალიდან ცოტა რამ თუ გააჩნია მცირე საწარმოებს.

ვინაიდან, მცირე ბიზნესი მთლიანობაში ნებისმიერი ქვეყნის ცხოვრებაში სოციალურ-ეკონომიკური სფეროს უმთავრეს ელემენტს წარმოადგენს, წამყვანი სახელმწიფოები მცირე მეწარმეობის განვითარების მოთხოვნიდან გამომდინარე სხვადასხვა სახით უწევენ მას მხარდაჭერას. მაგალითად:

- ფინანსური მხარდაჭერა, სუბსიდიების და სუბვენციების სახით;

- მატერიალურ-ტექნიკური და ინფორმაციული რესურსებით;

- ახალი ტექნოლოგიების შეღავათიანი პირობებით გამოყენება;

- კადრების მომზადების ორგანიზაცია და ა.შ.

მცირე მეწარმეობის მხარდაჭერის ერთ-ერთი უმთავრესი ინსტრუმენტი სტანდარტიზაციაა. მისთვის საერთაშორისო სტანდარტის მიღება მსხვილ საწარმოსთან გატოლების ტოლფასია.

კიდევ ერთხელ დავსვათ კითხვა: **რატომ არ სარგებლობს საერთაშორისო სტანდარტი შესაბამისი პოპულარობით მცირე მეწარმეობაში?**

მცირე საწარმოების მენეჯმენტს საერთოდ და კერძოდ, მცირე საწარმოებში ხარისხის მენეჯმენტს თავისებურებები გააჩნია. მთავარია მათი გამოვლენა, არსებულ მაგალითებთან შედარება და ანალიზის გაკეთება. მცირე მეწარმეობის თავისებურებების რამდენიმე მაგალითს მოვიყვანთ:

- პერსონალის მცირე რაოდენობა;

- თანამშრომელთა შორის უშუალო და მყარი დამოკიდებულება;

- ამოცანათა ფართო წრე, რომლებიც აკისრია ცალკეულ მუშაკს;

- საბოლოო გადაწყვეტილების მიღება ერთი ან ორი პირის მიერ.

როდესაც მცირე საწარმოს სერტიფიკაციაზე ვლაპარაკობთ, ათვლით წერტილად ადამიანური რესურსები უნდა მივიჩნიოთ. როგორც ზემოთ აღვნიშნეთ, მცირე საწარმოს თანამშრომლები უფრო შემჭიდროებულნი და ერთმანეთში დაახლოვებულნი არიან. მათ იციან, რომ საკუთარი მატერიალური სიძლიერე მხოლოდ მათზეა დამოკიდებული და ამიტომ ფირმის წარმატების დიდი მოტივაცია გააჩნიათ. მუშაკთა სიმცირე განაპირობებს დოკუმენტაციის ნაკლებ რაოდენობას. ამასთან ცალკეულ თანამშრომელს აკისრია ბევრად მეტი ფუნქცია, ვინაიდან მცირე მეწარმეობას დიდი შტატის შენახვის საშუალება არ გააჩნია.

მცირე ბიზნესს უფრო მეტად ესმის ხარისხის საბაზრო არსი. აქედან გამომდინარე, ISO-ს სტანდარტის შესაბამისობის სერტიფიკატი მცირე საწარმოს საშუალებას მისცემს უფრო სარფიანად გაუკეთოს რეალიზაცია საკუთარ პროდუქციას. მიეცემა პრიორიტეტი ტენდერში მონაწილეობის და შედავათები კრედიტების აღებისას. იზრდება პარტნიორთა, განსაკუთრებით უცხოელების, ნდობა. ამასთან აღვნიშნავთ, რომ ISO-ს სერტიფიკატი, პირველ რიგში, კომპანიის იმიჯია. იგი მეტყველებს ბიზნესის სტაბილურობაზე და წარმოებული პროდუქციის (მომსახურების) მართლაც მაღალ ხარისხზე.

ISO 9001:2000 თავის ახალ გამარტივებულ ფორმაში ძალზე ადვილი გამოსაყენებელია მცირე ბიზნესისათვის. აქედან გამომდინარე მცირე საწარმოსთვის შემუშავებული ხარისხის მართვის სისტემა (ხმს) უნდა იყოს ლაკონური, გასაგები და მობილური. ვინაიდანაც მცირე საწარმოებში მართვის სისტემა ძირითადად ვერტიკალურადაა აგებული, სხვა თანამშრომლებთან შედარებით, ხელმძღვანე-

ლობის უმაღლესი რგოლი ყველაზე ფართოდაა ინფორმირებული ფირმის ფუნქციონირების პრობლემებზე. შესაბამისად, ISO-ს მოთხოვნების მიხედვით, გარდა ექვსი აუცილებელი პროცედურისა, სწორად განსაზღვრავენ დამატებითი პროცედურის აღწერის აუცილებლობას ან დოკუმენტაციის შედგენას.

იმისათვის, რომ საქართველოს ეკონომიკურ ზრდაში მცირე ბიზნესმა მართლაც დაიკავოს მნიშვნელოვანი ადგილი, აუცილებელია მის მიერ წარმოებული პროდუქციაზე მოთხოვნის გაზრდა, რასაც პირველ რიგში ემსახურება საერთაშორისო სტანდარტები. ამის ღრმად გააზრებისთვის საჭიროა მცირე ბიზნესში დასაქმებული კადრების მომზადება-გადამზადება, რისთვისაც საჭიროა შემსწავლელ - მოტივაციური ტრეინინგების ჩატარება. მათ კურსდამთავრებულს, პირველ რიგში, უნდა შეეძლოს საწარმოს დიაგნოსტიკის ჩატარება, რომლის მსვლელობაში უნდა გაირკვეს ფუნქციონირებს თუ არა სრულყოფილად პროცესები, რა მიმართულებით სჭირდება პროცესებს დამატებითი შემუშავება, თანამშრომლების პასუხისმგებლობის და დაკისრებული მოვალეობების საზღვრების დადგენა და ა.შ.

საქართველოს უახლოესი ისტორიის გარკვეულ პერიოდში მცირე ბიზნესის სტრატეგია ეფუძნებოდა მეწარმის ინტუიციას, პირად კავშირებს და ა.შ. ასეთი მიდგომა ნელნელა წარსულს ბარდება. WTO-ში შესული ქვეყნის კონკურენტუნარიანი მცირე ბიზნესის სტრატეგია აგებული უნდა იყოს სისტემურ მიდგომაზე და ხ მ ს.

თანამედროვე ეკონომიკის პირობებში ბიზნეს-პროცესების ლოგიკა მცირე მეწარმისგან მოითხოვს პროდუქციის და მომსახურების ხარისხის პრინციპულად ახალ დონეზე აწევას, მათ შესაბამისობას მსოფლიო სტანდარტებისადმი. ქართული ბიზნესისათვის, მსოფლიო ეკონომიკაში ინტეგრაციის არსებულ ეტაპზეც კი, ხარისხის სტანდარტების დანერგვა ზევრად აადვილებს ამ მოთხოვნების შესრულებას და საქმიანი კავშირების დამყარებას. **არ უნდა დაგვავიწყდეს, რომ WTO-ში შესვლის შემდეგ ქართულ ბიზნესს საკუთარ ტერიტორიაზე უხდება კონკურენცია უცხოელ კოლეგებთან. შესაბამისად, ქართველ მომხმარებელს, გარდა პატრიოტიზმისა, უნდა გააჩნდეს საფუძვლიანი არგუმენტები ადგილობრივი წარმოების პროდუქციის შესაძენად. ერთ-ერთ ასეთ მნიშვნელოვან არგუმენტს ISO 9001:2000 სერტიფიკატი წარმოადგენს.**

იმისათვის, რომ მცირე საწარმოებმა ფართოდ მიიღონ მონაწილეობა ISO სტანდარტების დანერგვაში, ISO-ს ცენტრალურმა ოფისმა გამოსცა შემდეგი სახელმძღვანელოები:

- ISO 9000 for Small Businesses;

- Quality Systems in the Small and Medium Enterprises;

- ISO 9001:2000 for Small Businesses – ამ გადამუშავებულ გამოცემაში მოცემულია ახალი მოთხოვნები, რომლებიც მცირე ბიზნესს საშუალებას მისცემს თავისი მოთხოვნების შესაბამისად შეიმუშაოს ხარისხის მართვის ახალი გეგმები;

Help! ISO for SMEs? - ეს გამოცემა მცირე მეწარმეობისათვის დაწერილებით ინფორმაციას იძლევა იმ ახალი საკითხების შესახებ, რომლებიც გასათვალისწინებელია ISO 9001 სერტიფიკატის მისაღებად;

ISO – Manual for Small Enterprises.

ხ მ ს მუდმივი გაუმჯობესობის მოთხოვნიდან გამომდინარე, სიახლეების სტიმულს წარმოადგენს და ხელს უწყობს ინოვაციური ტექნოლოგიების წარმოებაში დანერგვას. ინოვაციური მენეჯმენტი, როგორც ხ მ ს განუყოფელი ნაწილი, ახალი იდეების გენერაციის, მათი დანერგვისა და სრულყოფის პირობებს ქმნის. ხარისხის მართვის სისტემაში ინოვაციების სამართავად აუცილებელია:

- შემოქმედების პროცესზე ორიენტირებული სტრუქტურა;

- პასუხისმგებლობის განაწილება;

- უმაღლესი ხელმძღვანელობის მხარდაჭერა;

- ხ მ ს ჩართული კონტროლის მეთოდების არსებობა;

- ინოვაციების მართვის წარმატებული სისტემის არსებობა.

ხ მ ს შემავალი ინოვაციური პროცესი წარმოადგენს მეცნიერული მიღწევების გარდაქმნას ინოვაციაში, რის შედეგად ბაზარზე ახალი (გაუმჯობესებული) პროდუქცია წარმოიქმნება და მომხმარებლის მხრიდან მისი აღიარება ხდება.

მცირე საწარმოები ინოვაციების სწრაფი და მოქნილი დამნერგავები არიან, გადაწყვეტილების მიღების მობილურობა ახასიათებთ, კომპაქტური ორგანიზაციული სტრუქტურა გააჩნიათ, ბაზრის საკუთარ სეგმენტზე ლიდერებში გასვლის დაუოკებელი სწრაფვით გამოირჩევიან, გააჩნიათ უზარმაზარი სურვილი დაამტკიცონ, რომ მათი პროდუქცია არაფრით ჩამოუვარდება ცნობილი ბრენდების მწარმოებლებს. მცირე მეწარმეობა ISO 9001 სერტიფიკატის მიღებით ადასტურებს არა მარტო იმას, რომ შეუძლია უზრუნველყოს თავისი პროდუქციის და მომსახურების მაღალი ხარისხი, არამედ რაც მეტად მნიშვნელოვანია, ადასტურებს იმას, რომ ორგანიზაციის ხ მ ს მუდმივად განიცდის სრულყოფას და გაუმჯობესებას, რაც არსებულ მომენტშიც და მომავალშიც მაღალი ხარისხის გარანტიას წარმოადგენს.