

Այս տնտեսության բարեհաջող զարգացման կարևորագույն պայման է մրցունակ ապրանքների արտադրությունը: Այնուհանդերձ, որ մրցունակությունը որոշող հիմնական ու ամենակարևոր ցուցանիշն է որակը:

Տնտեսության զրոգացման գործընթացը սրում է մրցակցությունը, քանի որ շուկայի ընդլայնումը գնորդին հնարավորություն է ընձեռում ընտրել աշխարհի գրեթե բոլոր երկրների արտադրանքները: Արդյունքում երկրներից յուրաքանչյուրը մրցակցում է մյուսների հետ՝ որոշակի բնագավառում: Այսպիսի պայմաններում հաղթում է նա, ով ապահովում է արտադրանքի բարձր որակ և ցածր գին:

Որակի խնդիրը կյանքի, տնտեսության, սոցիալական և բնապահպանական անվտանգությունը բարձրացնելու կարևորագույն գործն է:

Ժամանակակից տնտեսագիտական գրականության մեջ գոյություն ունեն որակ հասկացության տարբեր մեկնաբանություններ:

Որակը արտադրանքի հատկությունների ամբողջականությունն է, որը, կախված իր նշանակությունից, բավարարում է որոշակի պահանջմունքներ¹:

Ընդհանուր առմամբ՝ որակ տերմինը ունի երկու նշանակություն².

✓ արտադրանքի կամ ծառայության բնութագրիչների ամբողջականություն, որը ցույց է տալիս դրանց հնարավորությունը՝ բավարարելու հաստատված կամ նախատեսվող պահանջներ,

✓ թերություններից զուրկ արտադրանք կամ ծառայություն: Այս սահմանմանը բավական մոտ ձևակերպում է տրված նաև ԻՍՕ 9000-2000 ստանդարտում:

Ստանդարտացման միջազգային կազմակերպությունը³ որակը բնութագրում է որպես արտադրանքի կամ ծառայությունների բնութագրիչների ամբողջություն, որոնք հնարավորություն են ընձեռում բավարարել սահմանված կամ ենթադրվող պահանջմունքներ:

Մի շարք տնտեսագետներ⁴ համարում են, որ որակ ասելով՝ պետք է հասկանալ արտադրանքի սպառողական հատկությունների զուգակցված ամբողջությունը, որը բավարարում է սպառողների պահանջը՝ հաշվի առնելով այն ապահովելու համար կատարված ծախսերը:

Որակ հասկացությունը սահմանելիս օգտագործվում են այնպիսի բառակապակցություններ, ինչպես «համակարգային», «ֆունկցիոնալային», «ինտեգրալային» և այլն⁵: Այնուամենայնիվ՝ որակ հասկացությունը հիմնականում դիտարկվում է որպես պահանջվող ցուցանիշների հիմնական բնութագրիչների համապատասխանության մակարդակ⁶:

Ըստ 20-րդ դարի որակի նշանավոր փորձագետ Վ.Ե. Դեմինգի՝ որակը էժան գներով և շուկային հարմար միաջամպության և ապահովության մակարդակն է⁷:

ԻՍՕ 9000 ստանդարտում որակը սահմանվում էր որպես բնութագրիչների ամբողջություն, որոնք բավարարում են որոշակի պահանջմունքներ, սակայն 2000թ. տարբերակում այն փոքր-ինչ փոփոխվեց: ԻՍՕ 9000-2000 ստանդարտում որակը

սահմանվում է որպես մի մակարդակ, որը լրացնում է պարտադիր պահանջների ամբողջություն⁸: Նախկին սահմանումը կենտրոնանում էր մի սահմանման վրա, որը բնութագրում էր ապրանքը և ծառայությունը, իսկ նոր սահմանումը բնութագրում է այն, ինչից կախված է որակը: Դա կարող է լինել ինչպես ապրանքը և ծառայություն, այնպես էլ փաստաթուղթ, որոշում, գործընթաց և տեղեկատվություն:

Միավորելով ԻՍՕ 9000-2000-ում սահմանված «որակ» և «պահանջներ» տերմինները՝ որակը կարելի է արտահայտել որպես մի մակարդակ, որը լրացնում է պարտադիր պահանջների մի ամբողջությամբ, և որի սպասումները հաստատված են, կանխատեսված կամ պարտադիր⁹:

Ըստ որոշ տվյալների՝ որակը 85-98%-ով պայմանավորված է կառավարման որակով¹⁰: Կառավարման որակը բարելավելու ուղղություններից մեկը միջազգային չափանիշների համապատասխանող որակի կառավարման համակարգեր ներդնելն է: Սակայն մինչ ՈՒԿԳ-ը ներդնելը կազմակերպությունում, անհրաժեշտ է հասկանալ, թե ինչ է որակի կառավարումը:

Շատ ընկերություններ որակի կառավարումը անվանում են «կատարյալ բիզնես», քանի որ «որակ» հասկացությունը սերտ կապում են իրենց թողարկած ապրանքների և մատուցվող ծառայությունների¹¹:

Որակի կառավարումը ներառում է գործունեության բոլոր ձեռքերը, որոնք պահանջվում են՝ պլանավորելու կազմակերպությունում բոլոր օղակների որակը և բոլոր գործունեությունները, որոնք սահմանված են՝ ապահովելու որակի նպատակները¹²:

Գոյություն ունեն որակի կառավարման համակարգերի տարբեր սահմանումներ:

Որակի կառավարման համակարգը նախատեսված է որակի ընդհանուր կամ օպերատիվ կառավարման համար՝ նպատակ ունենալով ապահովել արտադրանքի պահանջվող որակը, որը կբավարարի արտադրության և սպառման բոլոր մասնակիցներին (սպառողներին, արտադրող կազմակերպությանը, մատակարարներին, հասարակությանը)¹³:

Մեր կարծիքով՝ այս սահմանումը փոքր-ինչ թերի է, քանի որ որակի կառավարման համակարգը նախատեսված է ոչ միայն արտադրանքի որակը բարելավելու, այլև արտադրության բոլոր հատվածները համաչափ կատարելագործելու և աշխատանքային արտադրողականությունը բարելավելու համար:

Որակի կառավարման համակարգը կազմակերպական կառուցվածքի, պատասխանատվության, արտադրական գործընթացների և ռեսուրսների բաշխման հանրագումարն է, որն ապահովում է որակի ընդհանուր կառավարումը¹⁴:

Մեր կարծիքով՝ այս սահմանման մեջ ներկայացված է որակի կառավարման հիմնական նպատակների ձևակերպումը:

Որակի կառավարման համակարգը¹⁵ ամաչարկների և հետազոտությունների մի շարք է, որը նշանակալի փոփոխություններ է մտցնում կազմակերպության ներքին կառավարման մեջ:

Որակի կառավարման համակարգը ղեկավարության և կազմակերպության կառավարման համար նախատեսված համակարգ է, որը համապատասխանում է պետական որակի

ՈՐԱԿԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՆԱՄԱԿԱՐԳԵՐԻ ԷՈՒԹՅՈՒՆԸ

Ատենախոսության թեմա՝
Արտադրանքի որակի կառավարման
տնտեսական հիմնախնդիրները
(ՀՀ հանքային ջրեր արտադրող
կազմակերպությունների օրինակով)
Գիտական ղեկավար՝
Յուրի ՍՈՒՎԱՐՅԱՆ
Տնտեսագիտության դոկտոր,
պրոֆեսոր

Նորայր
ԲԱԴԱՍՅԱՆ
ՀՀ ԳԱԱ
տնտեսագիտության
ինստիտուտի
ասպիրանտ



ստանդարտներին¹⁶:

Որակի կառավարման համակարգը կազմակերպության ընդհանուր կառավարման մի մասն է, որը նախատեսված է՝ ապահովելու արտադրվող արտադրանքների և մատուցվող ծառայությունների հաստատուն որակը¹⁷:

Այս բոլոր սահմանումներն ունեն մեկ ընդհանրություն. որակի կառավարման բոլոր համակարգերի վերջնական արդյունքը արտադրվող արտադրանքի և մատուցվող ծառայությունների որակն է:

Մեր կարծիքով՝ որակի կառավարման համակարգը գործողությունների ամբողջություն է, որը հանգեցնում է կազմակերպության կազմակերպական կառուցվածքների փոփոխությանը, աշխատանքի արդյունավետությանը՝ հանգեցնելով արտադրվող արտադրանքների և մատուցվող ծառայությունների որակի բարձրացմանը:

Որակի կառավարման համակարգերի աշխատանքները կանոնակարգվում են ԻՍՕ 9000 շարքի ստանդարտներով: Այս ստանդարտները ստեղծում են ամուր հիմք, որի միջոցով ընկերությունները կարողանում են շարունակաբար գնահատել և կատարելագործել իրենց բիզնեսը¹⁸: ԻՍՕ-ն հապավում չէ, այլ տերմին, որը հունարենից թարգմանաբար նշանակում է «հավասար»: ԻՍՕ 9000 շարքի ստանդարտները կառավարման գործիք են, որոնք ուշադրությունը բեռնում են սպառողների կարիքներին և սպասումներին¹⁹:

ԻՍՕ 9000 շարքի ստանդարտները հանդիսանում են ԻՍՕ կազմակերպության թողարկած 13 հազ. ստանդարտներից ամենահայտնին և արդյունավետ օգտագործվողները: ԻՍՕ 9000 շարքի միջազգային ստանդարտները հանդիսանում են 350 հազարից ավելի սերտիֆիկացված որակի կառավարման համակարգերի հիմքը, որոնք օգտագործվում են 150 երկրների պետական և մասնավոր հատվածներում: Կարծում ենք՝ դրանց կիրառման հաջողությունը պայմանավորված է հետեւյալ հանգամանքներով²⁰.

✓ ստանդարտները ներառում են ժամանակի և բազմաթիվ ծաղկող կազմակերպությունների փորձով ստուգված հայեցակարգեր և որակի ապահովման արտաքին մոդելներ:

✓ ստանդարտները երկրորդ և երրորդ կողմերի միջոցով որակի կառավարման համակարգերը գնահատելու համընդհանուր գործիք են:

✓ ստանդարտները կատարելագործվում են, զարգանում, և դրանց պահանջները բավարարում են միջազգային որակի կառավարման ժամանակակից պահանջները:

ԻՍՕ 9000 շարքի ստանդարտների պահանջները հանձնարարելի են, և կազմակերպություններում դրանց կիրառումը կամավոր բնույթ է կրում: Այնուամենայնիվ՝ անվիճելի է, որ այս ստանդարտների կիրառումը և կազմակերպություններում որակի կառավարման համակարգերի ստեղծումը հանգեցնում են արտադրանքի որակի և մրցունակության բարձրացման, ծախսերի կրճատման և եկամտի մեծացման:

ԻՍՕ 9000 շարքի ստանդարտների օգտագործման քննազատումը բավական լայն է, և դրանք ներառում են որակի կառավարման մենեջմենթի ութ սկզբունքներ²¹.

● Սպառողի կողմնորոշում: Անհրաժեշտ է գիտակցել սպառողների ներկա և հեռանկարային պահանջմունքները, փորձել բավարարել և գերազանցել դրանք:

● Ղեկավարի առաջնորդ լինելը: Ղեկավարները ապահովում են միացյալ նպատակներ և կազմակերպչական գործունեություն: Նրանք պետք է ստեղծեն և պահպանեն կազմակերպության ներքին միջավայրը, կազմակերպեն աշխատանքների նորմալ ընթացքը: Բարձրագույն ղեկավարության մշակած քաղաքականությունը պետք է լինի կայուն:

● Աշխատողների ներգրավում: Բոլոր մակարդակներում աշխատողները կազմում են կազմակերպության հիմքը, և նրանց ճիշտ ներգրավումը հնարավորություն է տալիս ավելի արդյունավետ օգտագործել յուրաքանչյուրի ընդունակությունները:

● Մտտեցում համակարգի՝ որպես գործընթացի: Ցանկացած աշխատանք կարող է արդյունավետ լինել, եթե ձեռնարկության գործունեությունը և համապատասխան ռեսուրսները կառավարվում են որպես գործընթաց:

● Համակարգային մոտեցում կառավարմանը: Սա նպաստում է աշխատանքների կազմակերպման արդյունավետության ձեռքբերմանը:

● Մշտական բարելավում: Կազմակերպության հիմնական նպատակներից մեկն էլ պետք է լինի տվյալ վիճակի անընդհատ բարելավումը:

● Հիմնական փաստերի հիման վրա ընդունված որոշումներ: Ցանկացած որոշում պետք է հիմնավորվի տեղեկատվության և տվյալների վերլուծությամբ:

● Մատակարարների հետ ամենապատասխանատու հարաբերությունների ստեղծում: Կազմակերպությունն ու մատակարարները փոխկապակցված են, և նպատակալաց հարաբերությունները բարձրացնում են երկու կողմերի արժեքներ ստեղծելու հնարավորությունը:

Նախքան ձեռնարկությունում ԻՍՕ 9000 շարքի ստանդարտների պահանջների ներդրումը, անհրաժեշտ է.

✓ տվյալ խմբի ստանդարտների համար ուսումնասիրել նորմատիվային փաստաթղթերը,

✓ որոշել, թե ինչպիսի առավելություններ կունենա կազմակերպությունը, եթե ներդրվի որակի համակարգ,

✓ ապահովել ձեռնարկության ղեկավարության մասնակցությունը այդպիսի համակարգի ներդրման նախապատրաստման գործընթացին,

✓ պլանավորել և կազմակերպել նախապատրաստումը՝ որակի համակարգի ներդրման ուղղությամբ,

✓ պատրաստել անհրաժեշտ կադրեր,

✓ անցկացնել որոշ անձնակազմի ուսուցում,

✓ մշակել և ներդրել որակի գծով փաստաթղթավորում,

✓ անցկացնել որակի համակարգի նախնական գնահատում,

✓ ընտրել հավատարմագրման մարմին,

✓ անցկացնել հավատարմագրման աուդիտ:

Ներդրելով ԻՍՕ 9000 շարքի համապատասխան որակի կառավարման համակարգեր՝ հայաստանյան կազմակերպությունները կարող են բարձրացնել իրենց արտադրողականությունը, ինչը հնարավորություն կընձեռնի միջազգային շուկա արտահանել ավելի մրցունակ արտադրանքներ:

Այսպիսով՝ այսօր միջազգային շուկայում իրենց մրցունակ դիրքը ապահովելու համար հայաստանյան կազմակերպությունները պետք է ունենան միջազգային չափանիշներին համապատասխան ներդրված որակի կառավարման համակարգ, կատարելագործեն այն, որն էլ կապահովի եկամուտների նոր, ավելի բարձր մակարդակ:

1. Энциклопедический словарь экономики и права.
2. Vivek Nanda, Quality management system handbook for product development companies, 2005, CRC press, p. 1.
3. ԻՍՕ 9000-2000. Որակի կառավարման համակարգեր: Հիմնական դրույթներ և բառարան
4. Վ. Ջազեյան, Վ. Առաքելյան, Հ. Ղուլոյան, Գ. Գրիգորյան, Գ. Սարգսյան, Որակի կառավարում, Երևան 2008, էջ 8
5. Н. Васильева, Судьба категории качества вчера и сегодня, Стандарты и качество, февраль 2009, с. 56.
6. К. Разумов-Раздолов, От качества продукции к качеству управления, Стандарты и качество, март 2009,
7. Deming W.E., Quality, Productivity and Competitive position M.I.T., Cambridge MA, 1982, p. 229.
8. David Hoyle-Quality systems handbook, fifth edition, 2006, p. 8.
9. Նույնը
10. К. Разумов-Раздолов, указ. соч.
11. Charles G. Gobb, From quality to business excellence, A system approach to management, 2003 by ASQ, p. 1.
12. Vivek Nanda, ibid, p. 8.
13. М.М. Кане, Б.В. Иванов, В.Н. Корешков, А.Г. Схиртладзе, Системы, методы и инструменты менеджмента качества, Плутер 2008, с. 141.
14. Վ. Ջազեյան, Վ. Առաքելյան, Հ. Ղուլոյան, Գ. Գրիգորյան, Գ. Սարգսյան, Նշվ. աշխ., էջ 6
15. А. Феугенбаум, Контроль качества продукции, Москва: Экономика, 1986.
16. <http://www.standariso.ru/>
17. <http://www.businessstudio.ru/procedures/glossary/system-management>
18. Debby L. Newslow, The ISO 9000 quality system. Application in food and technology, 2001, John Wiley & Sons Inc., p. 1.
19. Նույն տեղում, էջ 2
20. М.М. Кане, Б.В. Иванов, В.Н. Корешков, А.Г. Схиртладзе, указ. соч. с. 56.
21. Debby L. Newslow, ibid, p. 5.