

Ե հասկանալ կազմակերպության արտաքին եւ ներքին միջավայրին ուղղորդված համալիր ազդեցության բոլոր գործիքները, որոնք ուղղված են կազմակերպության ռազմավարական նպատակների եւ օպերատիվ խնդիրների լուծմանը:

Ընդ որում՝ եթե հաղորդակցությունների համակարգը դիտարկենք լայն իմաստով, ապա անհրաժեշտ է ներառել նաեւ մարքեթինգի այնպիսի տարրեր, ինչպես ապրանքային եւ գնային քաղաքականությունը, ապրանքի առաջխաղացման համակարգը, ինչպես նաեւ վաճառքի կետերի կազմակերպումն ու մատուցվող ծառայությունները:

Կարծում ենք՝ մրցակցային պայքարի ժամանակակից փուլում ներքին եւ արտաքին շուկաներում անհրաժեշտ է ունենալ արտադրության եւ իրացման հաղորդակցային ուժեղ ապահովում, որը կկարողանա ակտիվորեն ազդել կազմակերպության ներքին միջավայրի եւ շուկայական ամբողջ ենթակառուցվածքների (առետրային միջնորդներ, առետրային անձնակազմ, սպառողներ) վրա: Չմոռանալ, որ մարքեթինգային հաղորդակցությունների ազդեցության գլխավոր օբյեկտը սպառողն է, եւ նրա վարքագիծը հենց կազմակերպության հիմնական հետաքրքրությունն է:

Ազգային որակի ենթակառուցվածքը ներառում է տնտեսության այնպիսի տարրեր, ինչպես ստանդարտացումը, չափագիտությունը, հավատարմագրումը, փորձարկման լաբորատորիաները, ինչպես նաեւ շուկայի հսկողությունը:

Արդյունավետ եւ միջազգային չափանիշներին ներդաշնակ որակի ազգային ենթակառուցվածքը կարող է նպաստել հայաստանյան արտադրողների արտադրանքի մրցունակության բարձրացմանը՝ բարելավելով հայրենական ապրանքների եւ ծառայությունների որակն ու անվտանգությունը, ինչպես նաեւ առետրի տեխնիկական խոչընդոտների նվազեցման միջոցով աջակցել տարբեր երկրների հետ առետրի ավելի մեծ ինտեգրմանը:

Փաստորեն ազգային արտադրանքների մրցունակությունը բարձրացնելու համար անհրաժեշտ է բարեփոխել ՀՀ ազգային որակի ենթակառուցվածքը, ինչն էլ իր հերթին կնպաստի ձեռնարկությունների ներսում որակի կառավարման համակարգերի արդյունավետության բարձրացմանը:

Որակի ազգային ենթակառուցվածքների բարեփոխումը հիմնականում երեք նպատակ ունի.

✓ նպաստել որակի կառավարման համակարգերի զարգացմանը,

✓ առաջավոր շուկաներում հայաստանյան արտադրանքի արտահանման ներուժի խթանում,

✓ թե՛ տեղական, թե՛ միջազգային շուկաներում հայաստանյան ձեռնարկությունների մրցունակության բարձրացման նպատակով բարենպաստ պայմանների ստեղծում :

Այս համակարգերի միջազգային պահանջներին անհամապատասխանությունը բերում է նաեւ որակի կառավարման արդյունավետության անկման, քանի որ վերջինը անմիջականորեն կապված է տվյալ բնագավառների լիարժեք գործունեության հետ:

Ստանդարտացման ազգային ինստիտուտը (ՍԱԻ) ֆորմալ եւ իրավական առումով, այսինքն՝ գործող օրենսդրությամբ, ո՛չ ստանդարտների ազգային մարմին է, ո՛չ համապատասխանության գնահատման ազգային մարմին:

ՍԱԻ փորձում է կողմնորոշվել միջազգային կանոններով, սակայն իրականում կա՛մ դրանք չեն իրականացվում, կա՛մ իրականացվում են մասամբ:

ՍԱԻ գիտական խորհրդում ներկայացված են միայն պետական կազմակերպությունների անդամները, ինչը չի համապատասխանում միջազգային չափանիշներին, այն է՝ կազմում առկա հավասարակշռություն:

Մեր կարծիքով՝ տվյալ բնագավառը բարելավելու համար անհրաժեշտ է.

● Վերանայել ստանդարտացման մասին օրենքը: Ներկա օրենքը համապատասխան չէ ԵՄ եւ միջազգային պահանջներին: Օրինակ՝ այն պարունակում է տեխնիկական կանոնակարգերի վերաբերյալ հոդված, որը չպետք է ներառված լինի տվյալ օրենքում: Այս օրենքում հստակ ձեւակերպված չէ, թե ինչ նպատակի է այն ծառայում, ինչն էլ բերում է ստանդարտացման բնագավառում անարդյունավետության:

● Վերանայել ստանդարտացման կառավարման կառուցվածքը: ՍԱԻ-ն պետք է լինի ստանդարտների ազգային մարմին, այսինքն՝ զբաղվի ստանդարտների մշակմամբ, եւ ՍԱԻ-ի կազմից պետք է հանել սերտիֆիկացման մարմինները: ՍԱԻ-ն պետք է ղեկավարի գերագույն մարմինը, որը ներկայացնում է ստանդարտացման ոլորտում շահագրգիռ կողմերի իսկապես հավասարակշռված ներկայացուցչություն:

● Բարելավել շահառուների իրազեկվածությունը եւ նրանց ակտիվ մասնակցությունը ստանդարտացման գործում:

● Վերապատրաստել ՍԱԻ տեխնիկական գծով պատասխանատուներին: Ժամանակակից ՍԱԻ-ում տեխնիկական գծով պատասխանատուները տեխնիկական գծով մասնագետներ չեն:

● Աջակցություն տեխնիկական կոմիտեների ստեղծման հարցում, որոնք արտացոլում են շահառուների կարիքներն ու ակնկալիքները եւ համապատասխանաբար ներկայացնում տարածաշրջանային ու միջազգային տեխնիկական մարմինները: Այս գործընթացը պետք է ներառի տեխնիկա-

Օգտագործված գրականություն

1. *Маркетинг, Учебник для вузов, Г.Л. Багиев, В.М. Тарасевич, Х. Анн, Под общей редакцией Г.Л. Багиева, Москва: Экономика, 1999, 703 с.*
2. *Панкрухин А.П., Маркетинг, Учебник, Москва: Инст. международного права и экономики им. А.С. Грибоедова, 1999, 398 с.*
3. *Классика маркетинга, Составители: Эннис Б.М., Кокс К.Т., Москва: М.П., С-Пб.: Питер, 2001, 756 с.*
4. *Крылов И.В., Маркетинг, Москва: Центр, 1998, 192 с.*
5. *Музыкант В.А., Формирование бренда средствами PR и рекламы, Москва: Экономика, 2004, 606 с.*
6. *Маркетинг, Учебник, практикум и учебно-методический комплекс по маркетингу, Р.Б. Носдрева, Г.Д. Крылова, М.И. Соколова, В.Ю. Гречков, Москва: Экономист, 2003, 568 с.*

կան կոմիտեների կրթությունը եւ վերապատրաստումը:

● Զգորացել ԱՄԻ ուսումնական կենտրոնը: Անհրաժեշտ է, որ ուսուցանողներն իրենք անցնեն համապատասխան դասընթացներ եւ ունենան որեւէ բնագավառում համապատասխան որակավորում դասավանդելու, ինչն այժմ բացակայում է եւ բերում ոչ լիարժեք, ոչ բավարար գիտելիքներով մասնագետների պատրաստման:

Մյուս կարեւոր բնագավառը հավատարմագրումն է: Այսօր հավատարմագրման աշխատանքներն իրականացնում է հավատարմագրման գործակալությունը, որը Էկոնոմիկայի նախարարության կազմում է, եւ հավատարմագրման խորհրդի անդամները հիմնականում նախարարության անդամներ են, իսկ նախագահը Էկոնոմիկայի նախարարն է: Այս փաստը հնարավորություն չի տալիս ապահովել հավատարմագրման գործընթացի անաչառություն, անկախություն եւ թափանցիկություն, ինչը սահմանված է ԽՍՀ/ԻԷԿ 17011 ստանդարտի պահանջներով:

Հավատարմագրման համակարգի արդիականացումը ու միջազգային ստանդարտներին համապատասխանեցումը կբերեն ՀՀ տնտեսության մրցունակության բարձրացման եւ կապահովեն անարգել կամ նվազեցված խոչընդոտներով մուտք համաշխարհային շուկա:

Հավատարմագրումը նպաստում է տնտեսական զարգացմանը՝ նվազեցնելով վտանգը, երաշխավորելով համապատասխան որակ եւ բարելավելով արտադրողականությունը: Սպառողները պաշտպանված են վատորակ ապրանքներ գնելու վտանգից, քանզի համապատասխանության գնահատումն իրականացնող մարմինները, հավատարմագրված լինելու միջոցով երաշխավորում են, որ վերջիններս ունեն բավարար անկախություն եւ տեխնիկական ու մարդկային ռեսուրսներով ապահովվածություն: Համապատասխանության գնահատման մարմինների հավատարմագրումը նախադրյալներ է ստեղծում շուկա մուտք գործող ապրանքների եւ ծառայությունների բարձր որակի ապահովման համար:

Համակարգի կատարելագործումը պահանջում է էական ներդրումներ, մարդկային ռեսուրսների զարգացում, սարքավորումների արդիականացում:

ՀՀ-ում չեն պահպանվում ԽՍՀ/ԻԷԿ 17011-2004 միջազգային ստանդարտի պահանջները, մասնավորապես՝

● Հայաստանի Հանրապետությունում չեն պատրաստվում միջազգային չափանիշներին համապատասխան գնահատողներ եւ տեխնիկական փորձագետներ, ինչի հետեւանքով հավատարմագրման գործակալությունը համապատասխանության գնահատման աշխատանքները կազմակերպում եւ իրականացնում է՝ ներգրավելով Հայաստանի Հանրապետության պետական կառավարման մարմինների, շահագրգիռ հասարակական միավորումների եւ գիտական կազմակերպությունների մասնագետներ:

● Հավատարմագրման մարմնում ներդրված չէ ԽՍՀ/ԻԷԿ 17011-2004 ստանդարտի պահանջներին համապատասխան որակի կառավարման համակարգ:

● Հայաստանում որպես սերտիֆիկացման մարմին հավատարմագրվելու համար պարտավոր է հավատարմագրված լինել որպես փորձարկման լաբորատորիա, այն դեպքում, երբ Եվրոպական ԵՆ 45011 «Արտադրանքի սերտիֆիկացման մարմիններին ներկայացվող ընդհանուր պահանջներ» ստանդարտը եւ Ողղեցույց ԽՍՀ/ԻԷԿ 65-ը նման պահանջ չեն ներկայացնում: Համատեղելով նույն կառույցում սերտիֆիկացման մարմինը եւ փորձարկման լաբորատորիան՝ վտանգի տակ են դրվում նրանց տված համապատասխանության գնահատման արդյունքների ճշտությունը եւ անկողմնակալությունը:

● Օրենսդրությունից դուրս է մնացել միջազգային ԽՍՀ/ԻԷԿ 17020 «Վերահսկողություն իրականացնող տարբեր տիպի մարմինների գործունեության նկատմամբ ընդհանուր չափանիշներ» ստանդարտի պահանջների համաձայն տեսչական մարմինների հավատարմագրումը:

● Հայաստանի Հանրապետության տարածքում դեռեւս ներդրված չէ միջազգային ԽՍՀ/ԻԷԿ 17011-2004 ստանդարտը:

● Հավատարմագրման մարմնի աշխատակազմը երբեմն չի ուսուցանվել ԽՍՀ/ԻԷԿ 17011, ԽՍՀ/ԻԷԿ 17025, ԽՍՀ/ԻԷԿ 17021 եւ այլ ստանդարտներով, ինչը կարեւորագույն պահանջ է հավատարմագրման գործընթացը կազմակերպելու համար, որն էլ բերում է միջազգային գործելակերպին հավատարմագրման գործընթացի անհամապատասխանության:

● Հավատարմագրման մարմնի տված հավաստագրերը չեն ճանաչվում արտասահմանում:

Մեր կարծիքով՝ հավատարմագրման բնագավառում անհրաժեշտ է կատարել հետեւյալ բարեփոխումները.

● Հավատարմագրման ծառայությունների ավելորդ տարանջատումից եւ կրկնօրինակումից խուսափելու համար անհրաժեշտ է ստեղծել իրավաբանական համապատասխան կարգավիճակ ունեցող՝ քաղաքականապես անկախ եւ անկողմնակալ հավատարմագրման մեկ մարմին, որը հավատարմագրման գործընթացը կիրականացնի մեկ ընթացակարգով:

● Մշակել Հայաստանի Հանրապետությունում հավատարմագրման մասին նոր օրենքի նախագիծը, որը կներառի համապատասխանության գնահատման մարմինների միջազգային պահանջների համաձայն հավատարմագրման կարգը, հավատարմագրման սկզբունքները եւ ներդաշնակ կլինի Եվրոպական (ՇԵՀ) ու միջազգային (ՌՄՖ), (ԼՀՄՀ) հավատարմագրման համագործակցությունների սահմանած հավատարմագրման չափանիշներին:

● Ներդնել Հավատարմագրման ազգային մարմնում ԽՍՀ/ԻԷԿ 17011 ստանդարտի պահանջներին համապատասխան որակի կառավարման համակարգ:

● Իրականացնել հավատարմագրման գործընթացում

ՈՐԱԿԻ ԱԶՊԱՅԻՆ ԵՆԹԱԿԱՌՈՒՅՎԱԾՔՆԵՐԻ ԲԱՐԵՓՈՒՏՈՒՄԸ ՈՐՊԵՍ ՈՐԱԿԻ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՀԱՄԱԿԱՐԳԵՐԻ ԶԱՐԳԱՅՄԱՆ ՄԻՋՈՅ

Ատենախոսության թեմա՝
Արտադրանքի որակի կառավարման տնտեսական հիմնախնդիրները (ՀՀ հանքային ջրեր արտադրող կազմակերպությունների օրինակով)

Գիտական ղեկավար՝
Յուրի ՍՈՒՎԱՐՅԱՆ
Տնտեսագիտության դոկտոր,
պրոֆեսոր

Նորայր
ԲԱԴԱՍՅԱՆ
ՀՀ ԳԱՍ
տնտեսագիտության
ինստիտուտի
ասպիրանտ



ընդգրկված մասնակիցների ուսուցում՝ միջազգային չափանիշներին համապատասխան, եւ փորձագետների պարբերական վերապատրաստում՝ հավատարմագրման բնագավառում միջազգային ստանդարտների կիրառման ուղղությամբ:

● Կազմակերպել գիտելիքի ստուգման թեստեր՝ միջաբորտոր համեմատական փորձարկումների միջոցով:

● Ընդլայնել հավատարմագրման շրջանակը՝ ներառելով ստուգաճշտման լաբորատորիաների, կլինիկական լաբորատորիաների, իմացության թեստավորում մատուցող կազմակերպության, տեսչական մարմինների, տեխնիկական անվտանգության բնագավառում փորձաքննություն իրականացնող իրավաբանական անձանց եւ անհատ ձեռնարկատերերի հավատարմագրումը, համապատասխանաբար՝ համաձայն ԽՍՀ/ԻԷԿ 17025, ԽՍՀ/ԻԷԿ 15189, ԽՍՀ/ԻԷԿ 17043, ԽՍՀ/ԻԷԿ 17020 ստանդարտների պահանջներին համապատասխան:

● Անդամակցել եվրոպական, միջազգային, տարածաշրջանային հավատարմագրման կազմակերպություններին՝ Հավատարմագրման եվրոպական համագործակցություն (ԶԵՀ, անգլերեն՝ EA), Հավատարմագրման Միջազգային Ֆորում (ՀՄՖ, անգլերեն՝ IAF), Լաբորատորիաների Հավատարմագրման Միջազգային Համագործակցություն (ԼՀՄՀ, անգլերեն՝ ILAC):

Եվրոպական, միջազգային, տարածաշրջանային հավատարմագրման կազմակերպություններին անդամակցությունը կապահովի հավատարմագրման աշխատանքների համընդհանուր ճանաչում, փոխվստահություն հավատարմագրման համակարգերի միջեւ, հավատարմագրման պահանջները սահմանող ստանդարտների ներդաշնակեցված կիրառում, գիտելիքի եւ փորձի փոխանակում, ինչպես նաեւ ֆինանսական ու տեխնիկական աջակցություն:

Չափագիտության ազգային ինստիտուտը (ՉԱԻ) պետական բաժնետիրական ընկերություն է, որը գործում է Էկոնոմիկայի նախարարության ենթակայությամբ:

ՉԱԻ լաբորատորիաների գրեթե բոլոր սարքավորումները հնացած են: Լաբորատոր ենթակառուցվածքները եւ հավաստագրերը չեն համապատասխանում միջազգային չափանիշներին:

Մեր կարծիքով՝ չափագիտության բնագավառը բարելավելու համար անհրաժեշտ է.

✓ ՉԱԻ պետք է զբաղվի միայն ազգային Ետալոնների մշակմամբ եւ չպետք է ներգրավվի արդյունաբերական կամ իրավական չափագիտության մեջ,

✓ ՉԱԻ կառուցվածքի փոփոխություն, լավագույն տարբերակներ կարող են լինել՝ ա) մասնավոր կառավարում եւ բ) անկախ հանրային կառավարում,

✓ քանի որ ՉԱԻ անհրաժեշտ են լաբորատոր ենթակառուցվածքներ, մարդկային եւ ֆինանսական ռեսուրսներ, ապա պետք է մշակվի զարգացման հեռանկարային ծրագիր, որտեղ մանրամասնորեն կնկարագրվի, թե ինչ սարքավորումներ, Ետալոններ, աշխատակազմ է անհրաժեշտ,

✓ պետք է կատարվի ծախսերի հաշվարկ, եւ պետք է սահմանվեն համապատասխան ստուգաճշտման վճարներ:

Օրենսդրական դաշտի անհամապատասխանությունը եւս խնդիր է առաջացնում որակի ենթակառուցվածքի ինստիտուտներին՝ անդամակցելու միջազգային կազմակերպությունների, մասնավորապես այդ օրենքներն են.

✓ «Չափումների միասնականության ապահովման մասին» ՀՀ օրենքը,

✓ «Համապատասխանության գնահատման մասին» ՀՀ օրենքը,

✓ «Ստանդարտացման մասին» ՀՀ օրենքը :

Մշակվել են նոր օրենքների նախագծեր, որոնք եւս ունեն որոշակի թերություններ, մասնավորապես.

● Տերմինաբանությունը չի համապատասխանում միջազգային չափորոշիչներին:

● Որոշ դեպքերում նախագծերը բավական կոնկրետ են, եւ բավական մեծ շեշտ է դրվում ազգային բացառությունների վրա: Սա վտանգ է ստեղծում կարծ ժամանակահատվածում ոչ պիտանի դառնալու եւ համապատասխանության գնահատման հավաստագրի միջազգային ճանաչումը խոչընդոտելու տեսանկյունից:

● Մեր կարծիքով՝ «Համապատասխանության գնահատման» մասին ՀՀ օրենքից պետք է առանձնացնել հավատարմագրման ոլորտը, քանի որ հավատարմագրումը պետք է իրականացվի առանձին եւ ապահովի իր անկախությունը: Այսինքն՝ անհրաժեշտ է մշակել «Հավատարմագրման մասին» ՀՀ օրենքի նախագիծ, որում հստակ կձեռնարկվեն հավատարմագրման շրջանակները, կառուցվածքը եւ ֆինանսավորման աղբյուրները՝ միջազգային պահանջներին համապատասխան:

Տվյալ նախագծում անհրաժեշտ է ձեւակերպել միջազգային պահանջներին, մասնավորապես՝ ԽՍՀ/ԻԷԿ 17011 ստանդարտին համապատասխան տերմիններ, որոնք խոչընդոտներ չեն առաջացնի միջազգային կազմակերպությունների հետ համագործակցության ընթացքում: Անհրաժեշտ է փոփոխել հավատարմագրման վերաբերյալ որոշման կայացման կարգը: Ըստ «Համապատասխանության գնահատման» մասին ՀՀ օրենքի՝ որոշումը կայացնում է հավատարմագրման խորհուրդը, որում ընդգրկված են անդամներ պետական եւ մասնավոր հատվածներից, ինչն ամբողջովին հակասում է միջազգային պահանջներին: Մեր կարծիքով՝ նոր օրենքի նախագծում անհրաժեշտ է հստակ ձեւավորել հավատարմագրման նոր խորհուրդ, որտեղ որպես անդամներ կընդգրկվեն նաեւ հավատարմագրված մարմինների ներկայացուցիչներ, եւ բոլոր անդամները հանդես կգան հավասար կազմով: Անհրաժեշտ է նաեւ, որ խորհուրդն իրականացնի միայն խորհրդատվական ծառայություններ:

Օրենքի նախագծում անհրաժեշտ է հստակ ձեւակերպել.

● Հավատարմագրման ազգային մարմնի իրավաբանական կարգավիճակը, որը պետք է լինի պետական հատվածից անկախ կազմակերպություն: Մասնավորապես, մեր կարծիքով, հավատարմագրման ազգային մարմինը կարող է գործել փակ բաժնետիրական ընկերության կարգավիճակով, որի բաժնետերերի կազմում կընդգրկվի նաեւ մասնավոր հատվածը, ինչն էլ կապահովի հավատարմագրման թափանցիկությունը:

● Հավատարմագրման ֆինանսական աղբյուրները: Մեր կարծիքով՝ պետք է հստակ ձեւակերպվեն հավատարմագրման համար անհրաժեշտ գումարները:

● Հավատարմագրման գործընթացի ամբողջական նկարագրությունը՝ դիմումի ընդունումից, փաստաթղթերի փորձաքննությունից մինչեւ որոշում կայացնելը:

● Պետք է ներկայացվի տեխնիկական կոմիտեների աշխատանքների բնութագիրը, հստակ ձեւակերպվեն նրանց կազմերը:

Կարծում ենք, որ օրենքում հստակ պետք է սահմանված լինեն հավատարմագրման, չափագիտության, ստանդարտացման ազգային մարմինների իրավաբանական կարգավիճակները, որոնք էլ իրենց հերթին պետք է համահունչ լինեն միջազգային չափորոշիչներին:

Մեր կարծիքով՝ այս ոլորտների բարեփոխումները եւ նոր օրենքի նախագծի մշակումը պետք է իրականացվեն զուգահեռաբար, ինչն ահռելի աշխատանք է, եւ ավարտելու համար պահանջում է բավական երկար ժամանակ:

Փաստորեն՝ որակի ազգային ենթակառուցվածքները միջազգային պահանջներին համապատասխանեցնելը ՀՀ-ին հնարավորություն կտա անդամակցել միջազգային մի շարք կազմակերպությունների, ապահովել որակի նոր մակարդակ, ինչն էլ կվերացնի կրկնակի փորձարկումների, սերտիֆիկացման անհրաժեշտությունը, որը կնվազեցնի ծախսերը՝ կապված արտահանման հետ: Այս միջավայրում կազմակերպությունները հնարավորություն կստանան նոր փորձ կուտակել որակի կառավարման համակարգերի ներդրման եւ պահպանման բնագավառում, արդյունավետ կիրառել դրանք, ինչն էլ կբերի ֆինանսական եւ արտադրական միջոցների բարելավմանը:

Այսպես, մեր կարծիքով՝ ՀՀ-ում որակի կառավարման համակարգերի բարելավումը՝ կազմակերպության շրջանակներում, պետք է սկսվի որակի ազգային ենթակառուցվածքների բարեփոխումներով՝ պետական մակարդակ: