

ISSN 1407-8015 **TRANSPORT AND ENGINEERING** 2007-8015
MAŠĪNZINĀTNE UN TRANSPORTS

QUALITY AND RELIABILITY
KVALITĀTE UN DROŠUMS

QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS IN CRAFT SECTOR ENTERPRISES

KVALITĀTES VADĪBAS SISTĒMAS AMATNIECĪBAS UZŅĒMUMOS

Guna Cīvcisa, Doctoral student
Riga Technical University, Institute for Quality Engineering
Address: Ezermalas 6, LV 1006, Riga, Latvia
Phone: +371 7089728, Fax: +371 7089748
E-mail: guna.civcisa@rtu.lv

Atslēgas vārdi: amatniecība, mazie uzņēmumi, prasmīgs personāls, vadības sistēma, sertifikācija

Ievads

Ražotājiem un pakalpojumu sniedzējiem, iekļaujoties pieaugošās konkurences un paplašinātās Eiropas Vienotā tirgus telpā ir iespēja sekmīgi darboties atrodot tur savu nišu. Amatniecības uzņēmumiem šajā ziņā ir lielas iespējas. Eiropā tie pārstāv lielāko uzņēmumu kategoriju (mazie un vidējie uzņēmumi – MVU).

Eiropas Savienībā (ES) ir 23 miljoni mazo un vidējo uzņēmumu; kopumā tie ir 99% no ES uzņēmējdarbības apjoma. Izdalot atsevišķi pa kategorijām mikro uzņēmumi sastāda 91%, mazie 7% un vidējie uzņēmumi 1% no kopējā apjoma [1]. Arvien vairāk MVU ietekmē ekonomiskās izaugsmes un nodarbinātības attīstību. Ieguldījums, ko tie kopumā sniedz sabiedrībai, izveidojot darba vietas, nodrošinot ar ražojumiem un pakalpojumiem, kā arī nomaksājot nodokļus, ir neizmērojams.

Senāk amatniecība bija tradicionāla dzīves vide. Vienkāršāki bija arī dzīves apstākļi ar paaudzēs pārmantotās kultūras izpausmēm. Amatniecība mūsdienās pastāv blakus rūpniecības uzņēmumiem; nozare attīstās un sniedz nozīmīgu ieguldījumu Eiropas un arī citu pasaules zemju ekonomikā. Saimnieciski attīstītās zemēs amatniecība veiksmīgi izvērsusies. Eiropā vislielākā nozare ir rūpniecība, bet otrā lielākā ir amatniecība. Tam pamatā ir amatnieku spēja veiksmīgi sadarboties ar visām rūpniecības, pakalpojumu un piegādes nozarēm.

Iekļaujoties strauji attīstošam biznesa vidē lietderīgi izziņāt kvalitātes vadības sistēmu iespējas. Amatniecības uzņēmums, ieviešot kvalitātes vadības sistēmu, var izvēlēties sertificējamu vai pašvērtējamu sistēmu.

Raksta mērķis – analizēt amatniecības nozares sniegumu, savdabību un darbības īpatnības, kuras izvērtējamas īstenojot kvalitātes sistēmu. Pētījuma tematika – kvalitātes vadības sistēmu izveides ieteikumi amatniecības uzņēmumu darbības efektivitātes pilnveidei Latvijā.

Amatniecība Eiropā un Latvijā

ES nepastāv vienota izpratne par amatniecību un nav izstrādāti visām dalībvalstīm kopīgi raksturotāji ar būtiskākām pazīmēm. Amatniecības jomas raksturojums atšķiras – atsevišķās zemēs tas aprakstīts normatīvos dokumentos. Piemēram, Austrijā, Francijā, Vācijā un Itālijā – zemēs ar senām, labi izveidotām tradīcijām, amatniecībai piešķirts juridisks statuss. Amatniecība nav noteikta ar likumu un nav izstrādātas arodu grupas Dānijā, Somijā, Zviedrijā un Norvēģijā*.

* Nav ES dalībvalsts

Atsevišķās dalībvalstīs amatniecības jēdziens ir saistīts ar individuāliem vai ģimenes uzņēmumiem, piemēram, Grieķijā. Savukārt Apvienotajā Karalistē, kur amatniecība nav noteikta ar likumu, uzņēmumus, kuri veic mākslinieciskas darbības pieskaita amatniecībai [2]. Tā kā Eiropas Savienībā nav vienota izpratne un izstrādāta definīcija jēdzienam „amatniecība”, tad pilnvērtīga datu apkopošana un secinājumu izdarīšana nereti ir problemātiska.

Latvijā amatniecība atveseļojusies un vienmērīgāk attīstījusies pēdējos divpadsmit gados reizē ar sabiedrības labklājības līmeņa paaugstināšanos. 90-to gadu sākumā pēc bezpersoniskās sērijveida ražošanas, vērojama zema interese par amatniecības izstrādājumiem, ko apliecināja arī gadatirgi Brīvdabas muzejā. Līdz ar Latvijas Amatniecības kameras darbības atjaunošanos 1993. gadā, kura aktīvi darbojās līdz 1940. gadam, situācija mainījās, tika pieņemts likums „Par amatniecību”. 1998. gadā Latvijas Republikas Ministru kabineta noteikumos Nr. 395 iekļāva 157 amatus, kuros profesionālā rīcība, veicot pasūtījumus vai izstrādājot darbus, ir uzskatāma par amatniecību [3].

Noteikts, ka amatniecība ietver rīcības, ko īsteno

- individuālā darbā
- amatniecības uzņēmumos
- strādājot amatniecībā līgumdarbā.

Latvijas Amatniecības kamera noteikusi, ka amatniecības nozarē iekļaujami nelieli uzņēmumi ar plašu ražojumu klāstu – no mākslas izstrādājuma līdz sērijveida ražojumiem. Amatniecības uzņēmumi iedalāmi 7 arodu grupās; šobrīd kopskaitā tie ir vairāk nekā 100 uzņēmumi.

Latvijas Amatniecības kamera apvieno biedrus, lai pārstāvētu amatnieku profesionālās un sociālās intereses un veicinātu amatniecības attīstību; tā veic arī citus pienākumus:

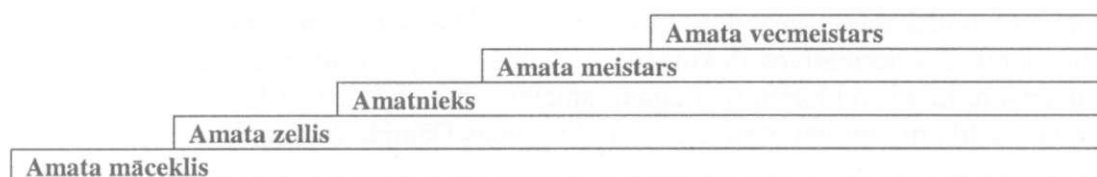
- organizē amatniecības un konsultācijas
- novērtē amatnieka kvalifikāciju
- reģistrē amata meistarus, zeļļus un mācekļus
- reģistrē un izsniedz apliecinājumus amatniecības uzņēmumiem [4].

Personāls – lielākā vērtība

Lielākā vērtība amatniecības uzņēmumos ir personāls – meistari, zeļļi un mācekļi. Amatniekiem nākas apgūt visdažādākās profesijas un prasmes. Daudzas rīcības nepieciešams mācīties darba procesā. Izglītoti un prasmīgi amatnieki ir uzņēmuma pamatkodols, kas, paaugstinot savu prasmi un zināšanas, pilnveido arī uzņēmuma iespējas nozarē. Amatniecībā darbiniekam nereti nepieciešams apvieno un pielieto gan vadības, gan rīcības prasmi.

Klientu mainīgās un augošās vajadzības rosina darbiniekus kļūt

- intelligentiem un kvalificētiem
- lietpratīgiem, radošiem un profesionāli pilnveidojošiem
- izprotošiem un motivētiem.



1. attēls. Amatnieku kvalifikācijas līmeņi.

Amata mācekļa praktizēšanās mērķis ir apgūt izvēlēto amatu (arodu) meistara vadībā vai amata mācības skolās. Mācekļu mācības vada Latvijas Amatniecības kameras (LAK) amata meistari; arodus var apgūt arī kādā LAK attestētā amatniecības uzņēmumā. Māceklis praktizējas meistara uzraudzībā, veicot apgūtajai prasmei atbilstīgus darbus; mācību noslēgumā meistars izsniedz atzinumu, kas ļauj iegūt amata zeļļa diplomu. Amata prasmi apliecinošs dokuments ir amatnieka karte – to iegūst personas, kas nepieciešamās zināšanas un spējas apguvušas noteiktā mācību procesā vai amata mācības skolā; to izsniedz LAK. Amatnieka nosaukums iegūstams arī kvalitatīvi veicot noteikta līmeņa pasūtījuma darbus, patstāvīgi strādājot amatā vismaz piecus gadus. Pilnveidojot profesionālās zināšanas un prasmi iespējams kļūt par amata meistaru, veicot noteikta līmeņa kvalifikācijas darbus, demonstrējot darba prātību un apliecinot zināšanas un iemaņas pieredzējušam meistaram, kurš uzrauga darba gaitu. Iegūstot atbilstošu profesionālo augstāko vai profesionālo izglītību un reizē rezultatīvi praktizējot profesionālajā darbā, amata meistars kļūst par amata vecmeistaru [4].

Amatniecībā nozīmīga ir profesionāli atbilstīga amatnieciskā vide, kas sekmē iecerēto darbu īstenošanos.

- **Pieredzes apmaiņa**

Katrs amatnieks strādā ar vienu vai vairākiem materiāliem, vai veic pasūtījuma darbu atbilstoši individuālai gaumei un izpratnei; tādējādi veidojas izstrādājumu, pakalpojumu neatkārtojamība un vienreizīgums. Gadu gaitā izkopto amata iemaņu un pieredzes (arī noslēpumu) atklāšana partnerim, veicina seno amatu izzināšanu un saglabāšanu.

- **Radošu domu apmaiņa**

Visizteiktāk pamanāms, kur ideja viena otru papildina, ir profesionāļu saieti, izstādes un konkursi; tas rosina un veicina profesionālo pilnveidi visiem.

- **Prasmju īstenošana**

Amatniecības uzņēmumu vadība arvien vairāk uzticas un piemērojas amatnieku jaunrades spējām un jaunveides prasmei; darbinieku profesionālismam – spējai sekmīgi īstenot ieceri materiālā.

- **Attīstošā pilnveide**

Novērtējumam izmantojama formula [5]:

$$\text{pilnveidošanās} = \text{vēlamās prasmes} - \text{esošās prasmes} \quad (1)$$

Uzņēmums piesaistot prasmīgus amatniekus un piedāvājot tiem efektīvas profesionālās izaugsmes iespējas, rosina amatniekus tehnoloģiju un darbu jaunveidei.

Kvalitātes vadības sistēmas

Amatniecības uzņēmumā kvalitātes vadības sistēmu var izstrādāt, ieviest un īstenot nepilna gada laikā. Ieviešanas laiks galvenokārt atkarīgs no tirgus situācijas, kurā uzņēmums atrodas, no finansiālajām iespējām, augstākās vadības ieinteresētības un citām uzņēmuma vēlmēm (izaugsme, attīstība). Uzņēmums var izvēlēties sertificējamu vai pašvērtējamu kvalitātes vadības sistēmu. Tā palīdz efektīvi vadīt darbu uzņēmumā, ļauj novērtēt paveikto un rast arvien efektīvākus risinājumus un pilnveides iespējas.

Sertificējamās kvalitātes vadības sistēmas:

ISO 9001; Kvalitātes vadības sistēmas. Prasības	ISO 14001; Vides pārvaldības sistēma	ISO 18001 Profesionālās veselības un darba drošības novērtēšanas sistēma
---	--	---

Pašvērtējamās sistēmas:

ISO 9004;
Kvalitātes vadības
sistēmas – Ieteikumi
snieguma pilnveidei

EFQM;
EFQM Izcilības
modelis

TQM
Visaptverošā kvalitātes
vadība

Amatniecības uzņēmumu meistarības izaugsmi dažkārt var ierobežot ISO 9001 sistēmas nosacījumi. Sertificējamu sistēmu ieteicams izvēlēties tad ja to ieviešot uzlabojas uzņēmuma situācija tirgū, ja iespējams iegūt vērtīgākus pasūtījumus. Amatniecības uzņēmumam, kas nolēmis sakārtot savu darbību atbilstoši kādai kvalitātes vadības sistēmai, ieteicams izvēlēties sistēmu ar plašākām un individuāli piemērojamām pilnveidošanās iespējām. Viena no tādām ir Visaptverošās kvalitātes vadības (*TQM – Total Quality Management*) principu īstenošana. Sistēmas izveides pamatā ir nepārtrauktas pilnveides metodoloģija, un to izvēlas uzņēmumi ar augstu vadības kultūru.

Kvalitātes pilnveidošanas pamatnosacījums – klienta daudzpusīgo vajadzību nozīmīguma izpratne; tās galvenais mērķis – klienta apmierinājuma nepārtraukta pilnveide. Visaptverošā kvalitātes vadībā nozīmīgs ir klients – gan iekšējais, gan ārējais, sabalansētas partnerattiecības, efektīva procesu un resursu vadība.

Pastāvīga uzmanība veltāma jautājumiem:

Ko vēlas mūsu klients?

Kā mēs izpildām viņu vajadzības?

Ko mēs darām, lai pilnveidotos savā darbībā?

Nozīmīga ir prasme ne tikai apmierināt klienta vajadzības, bet piepildīt arī vēl tā neapzinātās vēlmes. Individuālās pilnveidošanās iespējas sekmē ISO 9004:2000 sistēma, kas būtībā ietver sevī TQM piemērojumu ISO standartu saimē.

Izzinot klientu intereses, iespējams noteikt procesus, kuri nodrošina atbilstību klientu vajadzībām. Turpmāk veicami procesu pilnveidojumi, kuri vispilnīgāk nodrošina klientu apmierinātību.

Amatniecības uzņēmumiem ieteicams arvien vairāk iekļauties uz klientu orientētā biznesā un sekmīgi attīstīties. Iesaistoties apjomīgos projektos amatniecības uzņēmumi spēj nodrošināt augstu kopējā darba kvalitāti veicamajiem darbiem. Kopdarba efektivitāti paaugstina kvalitātes vadības sistēmu esamība visiem sadarbības partneriem.

Situācija Latvijas amatniecības uzņēmumos

Amatniecības uzņēmumi ir mazi vai pat ļoti mazi (mikro) – amatnieki tos sauc arī par darbnīcām (meistardarbnīcām) vai studijām.

Raksturīgākie uzņēmējdarbības veidi:

- amata meistars – īpašnieks un darbinieks vienā personā
- īpašnieks galvenokārt nodarbojas ar vadības lietām, darbam pulcinot prasmīgus amatniekus.

Kvalitātes sistēmas īstenošana amatniecībā cieši saistīta ar tās darbības īpatnībām

- nelielas vai pavisam mazas ražotnes/uzņēmumi
- konkurētspēju nodrošina profesionālā meistarība
- cieša saikne ar klientu
- tehnoloģiskās īpatnības (vairumā gadījumu – roku darbs) un tradīcijas

- amatnieku personīgais ieguldījums pārsniedz tehnoloģisko
- spēja strauji īstenot izmaiņas, jaunveides risinājumus.

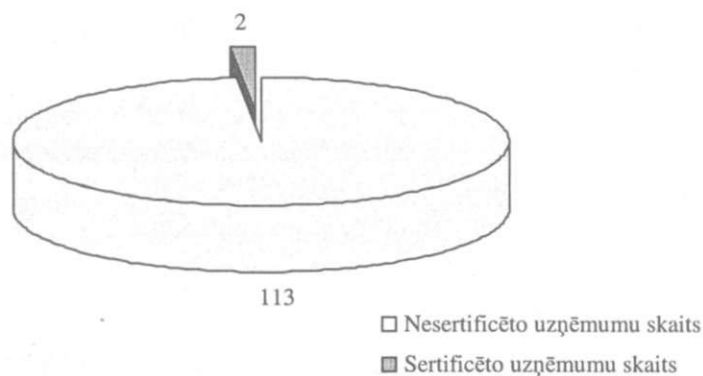
Amatniecības darba īpatnības:

- darbs sākas tradīcijās un amata prasmju pārmantojamībā
- profesionālā atbildība par izstrādājumu, jo darbu parasti veic viens meistars
- augstvērtīgu pasūtījumu veikšana
- darba attīstošā pilnveide klientu daudzveidīgo interešu iespaidā.

Ieviešot kvalitātes vadības sistēmas vai kvalitātes principus uzņēmuma vadītājam pārdomājamas uzņēmuma priekšrocības un pilnveidojamās jomas, ņemot vērā nozares īpatnības, darbības veida un nacionālo specifiku. Vispusīgs skatījums un izpratne veicina piemērotas kvalitātes vadības sistēmas izvēli.

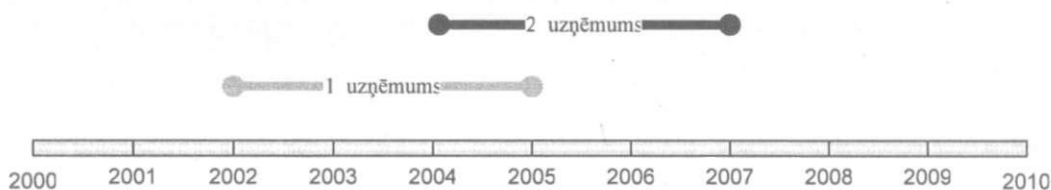
Apzinot kvalitātes vadības sistēmu ieviešanas gaitu amatniecības uzņēmumos saskaņā ar ISO standartu saimi secināms, ka šobrīd Latvijā (dati uz 2006. gada maiju [6]) ISO 9001:2000 vadības sistēmu sertificējuši divi amatniecības uzņēmumi – 2. attēls.

Viens no sertificētajiem uzņēmumiem organizē mācības, īstenojot tālākizglītības un arodizglītības programmas, kā arī vadošo speciālistu kvalifikācijas pilnveidi, eksamināciju un sertifikāciju. Otrs veic būvniecības un montāžas darbus – inženierkomunikāciju projektēšanas, elektrotehnikas, siltumtehnikas, ūdens un kanalizācijas jomās.



2.attēls. Amatniecības uzņēmumi.

Sertifikāciju amatniecībā raksturo 3. attēls (dati uz 2006. gada maiju [6]). Apkopojot un analizējot datus izdarīti secinājumi – Latvijā amatniecības uzņēmumu sertificēšanas process ir sākumstadijā. Iespējamie iemesli zemajā ieinteresētībā: pirmais – amatniecības uzņēmumiem ir nepietiekama informācija par starptautiskajiem vadības sistēmu standartiem, otrais – tiem nav intereses vai nav apzināta efektīvās vadības nozīmība.



3.attēls. Kvalitātes vadības sistēmu sertifikātu darbības laiks.

Procesa turpmākā attīstība atkarīga no vairākiem faktoriem, piemēram, sertifikācijas izmaksām, sertifikāta nepieciešamības (apliecinājums trešajām personām), uzņēmuma darbības veida, uzņēmuma iekšējiem resursiem – cilvēkiem, kas rūpējas par standartu piemērošanu un nosacījumu ievērošanu.

Amatniecības ilgtspēja

Ilgspējīga uzņēmuma attīstības stratēģija īstenojama ar DMAIC (*Define – Measure – Analyze – Improve – Control*) pilnveides ciklu. Nozīmīgāko zināšanu un prasmju noteikšana → līmeņu raksturotāju izstrādāšana → konkrētu interešu efektivitātes noskaidrošana → pilnveides principu īstenošana → uzraudzība un turpmākās pilnveides izzināšana [5], [7].

Amatniecības sekmīga attīstība, tās veiksmīga iekļaušanās un strauja uzplauksme veidojošamies Baltijas jūras reģiona saimnieciskajā sistēmā iespējama ja:

- mazais bizness cieši sakņojas nacionālā ekonomikā
 - produktīva nodarbinātība un pašnodarbinātība
 - izglītošanās un inovatīvas programmas
 - labvēlīga likumdošanas politika
 - pareizu nolēmumu īstenošana
- profesionālā darbībā īstenojas attīstošās pilnveides principi
 - prioritāte – produktīvi sektori/jomas
 - efektīvi un vērtību radoši procesi, kritēriji
 - elastīgums, dažādājumi
- saimnieciskajā darbībā veidojas līdzsvarotas, efektīvi sabalansētas sadarbības principi
 - partnerattiecību veidošana ar pašu un ārzemju partneriem
 - iekļaušanās reģionālā un starptautiskā tirgū
 - publisko, privāto partnerattiecību veidošana.

Noslēgums

Amatniecības uzņēmumiem rūpīgi izvērtējama kvalitātes vadības sistēmas ieviešanas nepieciešamība, it īpaši vēlamā veida – sertificējamās vai pašvērtējamās sistēmas izvēle. Amatniecības uzņēmumiem, kas izstrādājumus piegādā tieši klientiem, piemērotākas būtu pašvērtējuma sistēmas, bet tiem, kas izstrādājumus piegādā citiem ražotājiem, ieteicams izstrādāt un ieviest sertificējamās kvalitātes vadības sistēmas. Iespējas ir dažādas, tās atkarīgas no iecerētās uzņēmuma attīstības stratēģijas un nodomātās rīcības programmas biznesa mērķu sasniegšanai.

„Šis raksts izstrādāts ar Eiropas Sociālā fonda atbalstu Nacionālās programmas „atbalsts doktorantūras programmu īstenošanai un pēcdoktorantūras pētījumiem” projekta „Atbalsts RTU doktorantūras attīstībai” ietvaros”.

Literatūra

1. Commission Communication on Modern SME policy for Growth and Employment. – Eurostat, 2005

2. Proposal for the development of a methodology for the collecting and grouping of statistical data on small craft businesses in Europe. – Istituto Guglielmo Tagliacarne for European Commission, 2001
3. LR likums Par amatniecību. Pieņemts 1993. gada 2. februārī. – Rīga: Latvijas Vēstnesis 15.05.1993.
4. <http://www.lak.lv> - Amatniecības attīstības programma. Rīga: – Latvijas Amatniecības kamera
5. John S. Oakland. Total Quality Management text with cases. – Oxford: Elsevier Butterworth-Heinemann, 2003. – 246 pp.
6. <http://www.lka.lv> - Latvijas Kvalitātes Asociācija
7. Michael L. George. Lean Six Sigma: Combining Six Sigma Quality with Lean Speed. – New York: The McGraw-Hill Companies, 2002. - p.25.

Čivčiša G. Kvalitātes vadības sistēmas amatniecības uzņēmumos.

Maziem un mikro uzņēmumiem, kurus pārstāv arī amatniecība ir liels attīstības potenciāls nākotnē. Rakstā aplūkota un salīdzināta situācija amatniecības nozarē Latvijā un Eiropas zemēs. Analizēts amatniecības nozares sniegums, savdabība un darbības īpatnības, kuras izvērtējamās ieviešot kvalitātes vadības sistēmas. Šobrīd saskaņā ar ISO 9001:2000 standartu sertificējušies divi Latvijas amatniecības uzņēmumi. Izvērtējot pastāvošo situāciju, uzņēmums var izvēlēties sertificējamu vai pašvērtējamu kvalitātes vadības sistēmu.

Civcisa G. Quality Management Systems in craft sector enterprises.

The main idea of this paper is to describe and compare existing situation of craft sector enterprises in Latvia as well as in other European countries. Main attention is turned to certified enterprises according with ISO standards family. Most part of craft enterprises is micro or small sized; usually these enterprises are working like artisan workshops. Presently, in Latvia are two certified craft sector enterprises (total number 115). Depending on existing situation enterprises should decide which of both approaches – system's certification or self-assessment can give real benefit.

Чивчиша Г. Системы руководства качества в предприятиях отрасли ремесленничества.

В этой статье рассмотрена ситуация в Латвийских а также в Европейских предприятиях отрасли ремесленничества. Проведен анализ и получены данные о количестве сертифицированных предприятий в Латвии согласно стандарту ISO 9001:2000. Предприятия ремесленничества обычно малые и даже очень малые (микро). Новейшие данные указывают, что в Латвии есть два сертифицированных предприятия в отрасли ремесленничества. Прежде всего важно решить, который из двух подходов приносит больше пользы – сертифицированная или система самооценки.