

УДК 331.91

**И.А. Волкова**

доктор экономических наук, профессор кафедры коммерции и менеджмента  
Россия, Нижневартовск  
Нижневартовский государственный университет

## **МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ: АРГУМЕНТЫ ЗА И ПРОТИВ**

Аннотация. В настоящее время сертификация системы менеджмента качества вызывает много споров. С одной стороны, сертификат соответствия стандартам качества дает возможность повысить качество продукции и обеспечить высокий уровень конкурентных преимуществ, с другой стороны, если система управления персоналом не соответствует требованиям международных стандартов, то коллектив вместо борьбы за качество продукции слишком много внимания уделять процедурам.

Ключевые слова: международные стандарты; стандарты качества; качество продукции; менеджмент качества; стандарты ИСО; управление персоналом.

**I.A. Volkova**

Doctor of Economics, Professor of the Department of Commerce and Management  
Russia, Nizhnevartovsk  
Nizhnevartovsk State University

## **INTERNATIONAL STANDARDS: ARGUMENTS FOR AND AGAINST**

Abstract. Currently, the certification of the quality management system raises a lot of controversy. On the one hand, the certificate of compliance with quality standards makes it possible to improve the quality of products and ensure a high level of competitive advantages; on the other hand, if the personnel management system does not meet the requirements of international standards, then the collective, instead of fighting for product quality, give too much attention to procedures.

Key words: international standards; quality standards; product quality; quality management; ISO standards; personnel management.

*Реализация проекта «Стандартизация в системе управления качеством продукции: опыт стран Европейского Союза и перспективы сотрудничества» № 2016-2589/001-001, 574925-EPP-1-2016-1-RU-EPPJMO-MODULE происходит при финансовой поддержке Европейской Комиссии в рамках программы Жан Монне. Содержание данного материала отражает мнение авторов, Европейская Комиссия не несет ответственности за использование содержащейся в нем информации.*

Реформирование экономики в России закономерно опирается на стандарты качества, которые являются основой высокого уровня жизни, социально-экономической стабильности и экологической безопасности. Качество - это совокупность характеристик, предъявляемых к выпускаемой продукции и оказанию услуг, охватывающая все стороны деятельности организации. Управление качеством возможно в двух направлениях: качество продукции и менеджмент системы качества. Условия, предъявляемые к качеству продукции, определяют уровень продаж и перспективу расширения доли рынка, что существенно повышает конкурентные преимущества отдельной организации и экономики страны в целом, положительно сказывается на дальнейшем развитии экспортно-ориентированной экономики России и ее диверсификации. Способность товара успешно конкурировать во многом определяется его качественными и стоимостными особенностями, которые призваны соответствовать спросу и оправдывать ожидания потребителя. Оптимальное соотношение между полезной эффективностью продукции для потребителя и ее ценой правомерно определяет большую конкурентоспособность продукции по отношению друг к другу. Менеджмент системы качества - совокупность методик, процессов и ресурсов, необходимых для общего руководства качеством, предназначенных для постоянного улучшения деятельности и повышения конкурентоспособности организации на национальном и мировом рынках.

На данный момент времени приняты и действуют на международном уровне требования к качеству, представленные в стандартах ИСО серии 9000. Многие российские организации столкнулись с ситуацией, когда без сертификации на соответствие требованиям ИСО на внешнем рынке не покупают российскую продукцию или цена на нее ниже, чем на аналогичные товары западных компаний. Таким образом, важна сертификация и переход деятельности организации на стандарты качества, что является залогом высокого качества продукции, условием выхода на мировые рынки и обеспечением равноправной конкуренции. Система менеджмента качества - это совокупность структуры управления и управленческих решений, мероприятий, методов и средств, направленных на объект управления с целью обеспечения и поддержания высокого уровня качества продукции. Сертификат соответствия стандартам качества дает возможность повысить качество продукции и обеспечить высокий уровень конкурентных преимуществ на рынке.

В последнее время мировая общественность все чаще и чаще говорит о системах менеджмента качества (СМК) как об основном и необходимом механизме повышения качества и конкурентоспособности продукции. Главные тому причины – непонимание сути сертификации, нежелание руководства организации внедрять систему менеджмента качества, слабая мотивация в ее продвижении и развитии, загруженность персонала организации описанием и документированием процедур. Ощущается отсутствие должной нормативной базы: соответствующих методик, руководств, облегчающих внедрение СМК.

Менеджмент системы качества функционирует на основе стратегического подхода. Очевидно, что необходима стратегия, отвечающая требованиям качества и предусматривающая принятие философии качества, как основы новых открывающихся перспектив. Центральной идеей философии качества является человек, как потребитель. Экономический эффект и те вызовы, которые встречаются при его достижении, как правило, для потребителя лежат в области сокращения затрат и повышения потребительских свойств товара. Потребитель склонен делать выбор из соображений безопасности жизни и здоровья.

Организацию можно представить как сеть бизнес-процессов, результат любого процесса представляет собой полезный выход исходя из «цели повышения удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований». Таким образом, результатом СМК является оптимальное решение, в котором учтены не только потребности, ожидания и предпочтения потребителей, но и достижение баланса взаимосвязанных интересов различных сторон.

Среди множества выгод от внедрения СМК, соответствующей требованиям стандарта ИСО, наиболее существенными являются:

- создание основы для разработки и внедрения организованной системы управления;
- удовлетворение потребителей, менеджеров и сотрудников организации;
- улучшение стратегии и процессов организации.

В международном регулировании и правоприменительной практике сертификация систем качества распространилась на большую часть экономических отношений – от мелкого бизнеса в сфере услуг до транснациональных корпораций и промышленных монополий, государственного управления и научно-исследовательских центров. Число организаций, сертифицирующих и применяющих международные стандарты качества, значительно выросло в последнее время. Это объясняется тенденцией глобализации мировых процессов, а также потребностью минимизации рисков в рамках доверительных отношений между контрагентами различного типа при обеспечении безопасности и эффективности повышения качества.

При такой интерпретации понятия качества становится очевидным, что главная цель СМК – удовлетворение потребителя и цель бизнеса – увеличение прибыли через увеличение объема продаж совпадают, а основными мотивами сертификации СМК являются следующие:

а) требования и правила регулирования государством:

- лицензирование. Обязательный порядок специального разрешения на право деятельности определен законодательством, исходя из государственных интересов в области экономической деятельности, которая подчиняется строгим требованиям разработанных нормативов и стандартов;

- нетарифные барьеры. Сертифицированная организация получает преимущество, когда имеет место применение барьеров технического плана и движение товара сталкивается с пересечением границ государств с другим правовым полем;

б) элементы регулирования рынка:

- уровень доверия со стороны потребителя. Сертификат разработан и признан на рынке, как документ, выступающий гарантом надежности и качества. Появляется возможность объективно оценивать и вступать в экономические отношения участникам рынка, используя сертификат в качестве экспертного заключения;

- стабильность поставок. Бесперебойность и надежность поставок при заключении договоров нуждается в дополнительном подтверждении еще до их практической реализации. Система качества, таким образом, позволяет доверять организациям, которые получили сертификат и функционируют согласно принятым стандартам;

- страхование и факторинг. Финансовые инструменты, используемые для осуществления сделок и сопутствующие коммерческой деятельности. Кредиты предоставляются на более выгодных условиях организациям, чья деятельность соответствует стандартам качества. Это связано с минимизацией рисков и своего рода подтверждением качества и безопасности;

в) финансовая привлекательность и надежность:

- получение кредитов. Сертификация аккредитованным органом способствует привлечению кредита на выгодных условиях, более широкому использованию финансирования и льгот в рамках государственных программ поддержки;

г) совершенствование модели бизнеса:

- система менеджмента качества позволяет выявлять и благополучно устранять или сводить к минимуму издержки на конструктивные недоработки, исправление брака, в отдельных случаях высвобождается около 30% затрат труда и сырья;

- роль высшего руководства. Оптимизация объемов, номенклатурные изменения, рациональное делегирование полномочий заложено в системе менеджмента качества, которая на порядок повышает уровень управления, концентрацию ресурсов топ менеджеров на более эффективном решении управленческих задач и достижении стратегических целей организации.

Однако в противовес преимуществам, которые получает организация, активно внедряющая систему менеджмента качества, отмечены и недостатки:

1) запросы потребителя служат отправной точкой формирования критериев качества, что не всегда легко принимается персоналом организации;

2) переход на стандарты системы менеджмента качества является напряженной, долговременной работой по изменению функционирования организации;

3) превышение сроков отведенных на создание и внедрение СМК, также может быть причиной некоторых трудностей, но длительность самого процесса не отражает ситуацию в организации и не характеризует компетентность ее сотрудников, а скорее зависит от характера необходимых изменений;

4) перестройка структуры организации, формирование службы менеджмента качества не снимает значимости задачи повышения качества и не решает проблемы связанные с этим;

5) важно донести информацию всем сотрудникам организации о роли каждого в процессе внедрения СМК, цели и задачи, происходящие процессы и необходимость работы на результат. Аудит при внедрении стандартов качества предусматривает выявление осведомленности рядового персонала, специалистов и руководителей в части проблем и перспектив внедрения системы менеджмента качества;

6) имеют место психологические трудности принятия сотрудниками нового, как не обязательного или избыточного, относительно текущего состояния бизнес-процессов. Возможны ложные суждения и инертность, страх инициативы;

7) необходимость учитывать человеческий фактор, лидерские качества, опыт претендентов способных возглавить службу менеджмента качества, авторитет и приверженность новой философии;

8) документирование и разработка положений службы менеджмента качества прописываются грамотно, в деловом стиле исключаящую иную трактовку, это накладывает определенные требования ко всем сотрудникам отдела;

9) при внедрении системы менеджмента качества предусмотрен комплексный подход к обучению: специализированные курсы, лекции, семинары, стажировки в организациях, успешно работающих по стандартам качества, командировки специалистов. Используется метод каскадного обучения, где руководство высшего и среднего звена обучается в первую очередь, а затем они обучают остальных сотрудников организации. Возникает потребность в привлечении, при помощи технологии аутстаффинга и аутсорсинга, специалистов сторонних организаций для консультирования в части эффективного внедрения системы менеджмента качества;

10) внедрение СМК требует финансовые затраты. Затраты на организацию процесса и сертификацию зависят от текущего состояния системы качества и степени изменения структуры организации.

В силу последней проблемы, следует отметить, что уровень затрат на управление качеством исследуется в связи с их влиянием на конкурентные преимущества. Рынок не стоит на месте, он постоянно в движении, происходит поиск возможностей развития. Удовлетворение потребительского спроса, снижение затрат, оптимизация системы управления могут рассматриваться как ограниченный ресурс. Вопросы, связанные с его снижением привлекают внимание специалистов ведущих организаций.

Международные стандарты настаивают на том, что сформировать и использовать рабочий механизм по повышению качества продукции можно посредством перехода на стандарты ИСО и путем создания эффективной системы менеджмента качества в организации.

Внедрение системы менеджмента качества подразумевает систематическое воздействие субъекта управления на объект управления с целью организации непрерывного процесса по повышению качества продукции. Неотъемлемым следствием следует рассматривать снижение производственных затрат и рост конкурентоспособности организации, удовлетворение потребительского спроса как эффективность системы управления качеством.

Эффект от СМК выражается в системности подхода по управлению организацией, вводятся единые правила по которым производственные процессы взаимосвязаны и находятся в состоянии взаимодействия и согласованности. Деятельность подразделений и отдельно персонала координируется на решение поставленных задач, ресурсы и внимание сотрудников концентрируются на реализации качества и конкурентоспособности.

Однако система управления качеством является лишь частью организационной системы управления. Последняя должна включать в себя дополнительно еще и все процессы, связанные с планированием, бюджетированием и контролем не только материальных потоков в производстве товаров и услуг, финансовых потоков, но и процессы управления персоналом. Следует подчеркнуть, что организационная система управления – это одна из составных частей целостной административной системы, поэтому она не в состоянии показать эффективность, пока не будет внедрена комплексная система управления персоналом.

В настоящее время на Западе и в России появляется критика стандартов ИСО, так как в них не уделяется должного внимания кадровой проблеме. Если система управления персоналом не соответствует требованиям международных стандартов, то коллектив вместо борьбы за качество продукции слишком много внимания уделяет процедурам, предписанным системой управления качеством по стандарту ИСО. Таким образом, для получения ожидаемого результата от внедрения системы менеджмента качества на соответствие международным стандартам ИСО необходимо одновременно внедрять все составные части целостной административной системы управления.