

Крайнова Д.В. Особенности состояния стандартов качества серии ISO 9000 в России // Академия педагогических идей «Новация». Серия: Студенческий научный вестник. – 2018. – №12 (декабрь). – АРТ 601-эл. – 0,2 п.л. - URL: <http://akademnova.ru/page/875550>

РУБРИКА: МЕНЕДЖМЕНТ И МАРКЕТИНГ

УДК 658.562.012.7

Крайнова Дарья Витальевна
студентка 3 курса, кафедры «Менеджмент и маркетинг»
Научный руководитель: Бубин М.Н., к.г.н., доцент
ФГБОУ ВПО «Финансовый университет
при Правительстве Российской Федерации»
г. Челябинск, Российская Федерация
e-mail: kirochkal@mail.ru

**ОСОБЕННОСТИ СОСТОЯНИЯ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА
СЕРИИ ISO 9000 В РОССИИ**

Аннотация: В статье рассмотрены особенности состояния стандартов качества серии ИСО 9000 в России. Приведена официальная статистика официальной сертификации. Выделены проблемы внедрения системы качества в России.

Ключевые слова: стандарты качества, ИСО 9000, сертификация.

Kraynova Darya
3rd year student, Department of Management and marketing»
Supervisor: Bubin M. N., PhD, associate Professor
FGBOU VPO "Financial University
under the Government of the Russian Federation»
Chelyabinsk, Russian Federation

CHARACTERISTICS OF QUALITY STANDARDS ISO 9000 IN RUSSIA

Abstract: the article describes the features of the state of quality standards ISO 9000 series in Russia. The official statistics of official certification is given. The problems of quality system implementation in Russia are highlighted.

Keywords: quality standards, ISO 9000, certification.

Современная практика ведения успешного бизнеса в стране и мире доказывает, что усовершенствование системы управления и безопасности в компании напрямую влияет на повышение конкурентоспособности и положительного имиджа на российском и международном рынке. В связи с этим в России становятся всё более популярны специальные международные стандарты ИСО, которые призваны обеспечить стабильность и качество выпускаемых товаров и предоставляемых услуг [2].

В 2017 году был опубликован обзор о сертификации в мире - ISO Survey. Согласно результатам данного исследования в 2015 году в общей сложности было зарегистрировано 1 520 368 действительных сертификатов по девяти стандартам, в 2016 году данный показатель составил 1 643 523 сертификатовнаблюдается прирост в 8% [4].

Аналитики выявили, что наблюдается постоянный рост сертификатов, выданных по самому распространенному стандарту ISO 9001 (системы менеджмента качества) на 7%, в 2016 год количество сертификатов составило 1 106 356. Отмечается, что наибольшее количество сертификатов по требованиям ISO 9001 было выдано предприятиям металлургической отрасли.

Данные сведения свидетельствуют о том, что с целью сохранения конкурентоспособности современный рынок обязывает организации всего мира производить продукцию, качество которых отвечает международным стандартам качества ИСО 9000 [1].

Исключением не являются и отечественные организации. Официальная статистика сертификации ИСО 9000 в России была опубликована последний раз в 2013 году. Согласно данной статистике, в России самое большое количество выданных сертификатов ISO 9001 было зафиксировано в 2010 году, когда их число составило 62 265 штук, что на 46 214 единиц больше по сравнению с показателем, полученным в 2008 году. В 2010 году Россия стала лидером среди стран Европы по количеству выданных сертификатов ИСО 9001. В 2011 году произошел спад и количество оформленных сертификатов ISO 9001 составило 12 663 единиц. Однако на протяжении дальнейших периодов отмечается тенденция роста количества выданных сертификатов [3].

В разрезе отраслей промышленности бесспорным лидером стал строительный сектор, где за период с 1998 по 2011 годы было оформлено 836 547 сертификатов ISO 9001, далее в рейтинге расположились: металлургическая промышленность, производство электрического и оптического оборудования; машиностроение; оптовая и розничная торговля; ремонт автотранспортных средств, мотоциклов и личных и бытовых товаров.

Однако существует ряд проблем и ограничений, из-за которых отечественные предприятия отстают от зарубежных конкурентов по критерию эффективной реализации системы менеджмента качества.

Одна из проблем заключается в том, что стандарты ИСО 9000 являются лучшим предложением в вопросе качества, однако данные стандарты в полной мере не удовлетворяют современному динамичному российскому рынку. Проблема заключается в том, что большому количеству российских организаций необходимы серьезные изменения в организационной структуре, корпоративной культуре, стиле и методах менеджмента и т.д. Однако стандарты ИСО отличаются консервативностью. Использование данных стандартов с целью обеспечения качества обязывает действовать в соответствии со строгой регламентацией, необходимостью документирования процессов. В случае нарушения данного условия система качества снижает свою приспособленность к аудиту, что недопустимо, так как аудит является важным элементом системы контроля качества.

Документирование системы качества в неизменном виде приведет к стагнации уровней качества продукции и процессов на низких уровнях и снижению конкурентоспособности организации. В то время усовершенствование необходимых элементов (организационной структуры, корпоративной культуры, стиля и методов менеджмента и т.д.) до начала использования стандартов ИСО 9000 представляется сложной задачей, требующей для решения большого количества сил и ресурсов.

Следующая проблема на пути внедрения стандартов ИСО 9000 в России заключается в несоответствии организаций правилам Джурана и Деминга (Рисунок 1).

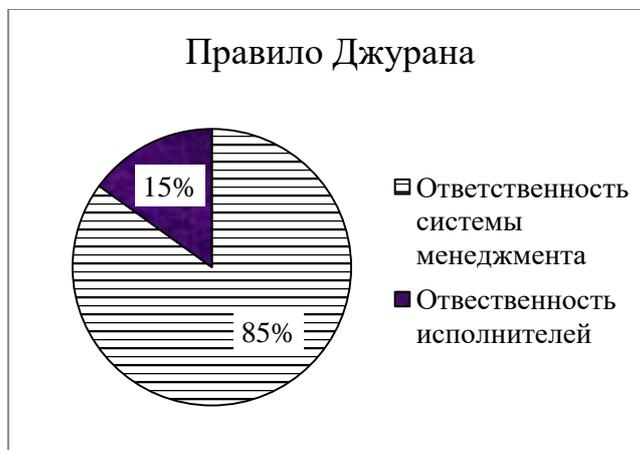


Рисунок 1 – Правила Джурана и Деминга

Мировой специалист в области обеспечения качества Джозеф Джуран утверждал, что за 85% проблем качества ответственна система менеджмента, за оставшиеся 15% ответственность несут исполнители. Согласно исследованиям американского учёного Эдварда Деминга данное правило может быть изменено в более критическую форму. Он подчеркивал, что 94% проблем качества – ответственность менеджмента, в то время как на долю исполнителей приходится лишь 6%. В дальнейшем он сделал вывод, что идеальная формулировка правила основывается на ответственности менеджмента в размере 98% и ответственности исполнителей на уровне 2%.

Данное правило возлагает доминирующую ответственность за качество на систему менеджмента. Однако отечественная практика говорит об обратном, в российских организациях основная доля ответственности лежит на исполнителях. При данных условиях организовать эффективный менеджмент качества невозможно.

Также важной проблемой является несоответствие культурных основ российских организаций и принципов, которые заложены в стандарты ИСО 9000.

Особенностью отечественных организаций является репрессивный менеджмент, отличительной чертой которого является поиск виновных. С целью осуществления эффективного менеджмента качества и внедрения принципов ИСО необходимо отказаться от данного стиля менеджмента, основанного на критерии силы, и осуществлять менеджмент, основанный на силе правил и адекватных оценок.

Очевидной проблемой российских организаций являются пропущенные этапы развития менеджмента качества и прежде всего статистических методов управления качеством. Статистические методы управления качеством необходимы современной организации. Данные методы позволяют обнаружить факторы влияния, диагностировать состояние процесса и корректировать их с целью совершенствования результата.

Японскими специалистами под руководством Исикавы были отобраны семь наиболее простых статистических методов для практического применения, так называемых «семь методов контроля качества». С их помощью могут быть решены важнейшие производственные проблемы. Они доступны и удобны для применения, не требуют специального уровня подготовки персонала. Поэтому

отечественным организациям необходимо освоить данные аспекты управления качеством и полноценно соответствовать стандартам ИСО 9000.

Таким образом, для решения перечисленных проблем российским организациям необходимо:

1. Признание менеджментом доминирующей ответственности в вопросе качества изготавливаемой продукции и предоставляемых услуг;
2. Ведение менеджмента, стиль которого основан на силе правил и адекватных оценок;
3. Освоение и использование статистических методов управления качеством.

Также для осуществления эффективного менеджмента качества и выполнения стандартов ИСО 9000 российским организациям необходимо решить следующие задачи:

1. Освоение производства товара, который пользуется высоким спросом. Совершенствование подобного товара обеспечит рост числа покупателей и улучшение экономических показатели организации. Данная ситуация создаст комфортные условия для поэтапного решения проблем качества;
2. Создание дилерской сети с целью эффективного распространения товара и информации о нем;
3. Минимизация издержек производства путем оптимизации организационных процессов, человеческих ресурсов и материально-технической базы предприятия. Разумная экономия позволит сконцентрировать активы для решения проблем качества;
4. Организация эффективной системы управленческого учета.

Все вышеперечисленные условия успешной деятельности организации рассматриваются в различных концепциях качества в контексте совершенствования. Однако большинство российских организации вынуждены решать данные задачи с нуля. После создания необходимых условий организации могут приступать к созданию и сертификации систем качества, отвечающих требованиям стандартов ИСО 9000, а также концепции TQM.

Таким образом, все большее число российских организаций, предчувствуя будущее, осознают проблему качества, изучают зарубежный опыт. Сильное влияние на россиян оказывают контракты с зарубежными организациями, в которых качеству уделяется значительная роль. Успех массового распространения концепции Всеобщего качества и тем более придание им характера национальной идеи во многом определяются тем, как проявят себя крупнейшие организации России. Как показал анализ объемов выдачи сертификатов ИСО в России, даже сырьевые отрасли очень чувствительны к требованиям по качеству, в связи с чем можно прогнозировать рост качества отечественной продукции при соблюдении изложенных в данной работе рекомендаций.

Список использованной литературы:

1. Соловьёв В.И. Нужно ли применять ИСО 9001 в организациях?// Журнал «Стандарты и качество» № 7, 2018. – с.68-71.
2. Харитонова Е.А., Тимофеева Р.А. Использование стандартов серии ИСО 9000 для постоянного повышения результативности системы менеджмента качества // Материалы международной научной конференции «Высокие технологии и инновации в науке», 2018. –с.189-196.
3. Официальная статистика ISO // Технокос. Бизнес для бизнеса – 2018. [электронный ресурс] URL: <http://technoconsngroup.ru/news/50-iso-9001-v-rossii-oficialnaya-statistika.html> (дата обращения: 20.10.2018).

4. Статистика сертификации // Международная организация по стандартизации – 2018. [электронный ресурс] URL: <https://www.iso.org/ru/home.html> (дата обращения: 20.10.2018).

Дата поступления в редакцию: 18.12.2018 г.

Опубликовано: 24.12.2018 г.

*© Академия педагогических идей «Новация». Серия «Студенческий научный вестник»,
электронный журнал, 2018*

© Крайнова Д.В., 2018