



Философия и экономика качества, как основа повышения эффективности бизнеса

Седельников В.А. - учебно-консультационный центр «Интерстандарт»,
консультант ОАО «Саратовнефтегеофизика» по вопросам сертификации ISO, г. Саратов

Становление современных научных представлений о качестве началось, когда Гегель ввел это понятие в число основных философских категорий и тем самым установил, что качество есть одна из фундаментальных основ бытия всех вещей и мышления.

Один из наиболее конструктивных комментаторов и критиков Гегеля, русский философ И.А. Ильин сделал следующий шаг: он вскрыл, конкретизировал и объединил в понятие качества присущую человеку от природы его морально-этическую и социально-экономическую устремленность [1].

Ильин пишет (1928 г.): **«Качество необходимо России: верные, волевые, знающие и даровитые люди; крепкая и гибкая организация; напряженный и добросовестный труд; выработанный первосортный продукт; высокий уровень жизни. Новая, качественная эпоха нужна нашей Родине, эпоха, которая завершила бы все упущенное за время пересоруженности и беспечности, которая исцелила бы, заростила бы все язвы революционного времени».**

Так и прокладывается дорога от менталитета человека к качеству его жизни через экономический рост бизнес-организации.

Каждая бизнес-организация представляет собой систему, в деятельности которой заинтересованы, по крайней мере, пять сторон: заказчик (потребитель), персонал организации, государство (общество), поставщики и инвесторы (как внешние по отношению к организации так и внутренние). Основная задача каждой организации состоит в наиболее полном учете и удовлетворении интересов инвесторов. Однако эти интересы удовлетворяются только в результате сбалансированного удовлетворения интересов остальных сторон.

Каждая организация должна создать и воплотить в жизнь вполне определенный собственный проект разработки и внедрения современной системы менеджмента, основные черты которого сводятся к тому, чтобы насколько можно точно определить на сегодня и в динамике за прошедшие 3-5 лет численные показатели инвестиционной привлекательности организации и обеспечить их повышение через совершенствование качества управления, что в свою очередь означает, как минимум, внедрение современных международных стандартов качества менеджмента, типа ISO 9000:2000.

Одним из важнейших объектов совершенствования является управление финансовыми потоками на уровне каждой организации. Сегодня в стране имеет место омертвление, застой огромных капиталов. Деньги не идут туда, где должна создаваться основная масса новых денег и условия для достойной жизни людей: в бизнес. Не идут на развитие часто даже собственные деньги организации.

Основной причиной застоя в инвестиционном движении денег является их важнейшее свойство: они не идут туда, где нет гарантий, что ими будут эффективно управлять. Следовательно, главным содержанием проекта должна быть проблема совершенствования культуры, методов и техники

управления инвестициями в бизнесе. Это должно быть задачей каждой организации, без исключения.

Кроме аспекта финансовой деятельности, в проекте должно быть уделено большое внимание следующим аспектам [2]:

- а) отношения с потребителем;
- б) внутренние бизнес-процессы;
- с) обучение и развитие;
- д) трудовые ресурсы.

По каждому аспекту выделяется до 20-ти и более количественных показателей как ориентиров-маяков управления.

Для овладения высокой культурой управления чрезвычайно важна постановка обучения с целью получения каждым высшим руководителем и владельцем бизнеса диплома или сертификата по качеству менеджмента (минимум 80 часов) международного класса (то есть, ведущих мировых органов по сертификации персонала). Сегодня наиболее известны и авторитетны в мире TUV CERT (Германия), Bureau Veritas (Франция), Lloyd's Register (Великобритания).

Затем необходимо разработать программы внедрения хотя бы следующих международных стандартов и документов менеджмента:

1. ISO 9000:2000 (качество общего менеджмента);
2. ISO 14000:2004 (экологическая ответственность);
3. SA 8000:1997 (социальная ответственность бизнеса);
4. OHSAS 18000:2000 (охрана здоровья и безопасность труда);
5. Постановления Еврокомиссии, Правительства РФ «О премиях за качество»;
6. «Хартия устойчивого развития» Всемирной Торговой Организации.

Как показывает практика многих зарубежных и некоторых предприятий России и СНГ, разовые инвестиции в проект разработки и внедрения современной системы менеджмента по минимальным требованиям для организации численностью 100 чел. составляют приблизительно 10 000 евро, срок окупаемости - 1,5 года.

Доход от повышения качества процессов включает доход от расширения рынка за счет повышения качества продукции/услуг и доход от уменьшения затрат на реализацию процессов [3].

Опираясь на факты достижений в передовых странах мира, где по названным выше управленческим стандартам работает на два порядка больше организаций, чем у нас (включая органы власти), можно утверждать, что такие предприятия становятся привлекательными для внешних инвесторов, да и свои инвестиции не пропадают.

База данных по 3000 компаний за 20 лет «Влияние рыночной стратегии на прибыль» (The Profit Impact of Market Strategy, PIMS) показывает, что самый важный источник прибыли - это качество продукции и услуг. При этом нельзя забывать, что качество каждого продукта, так же как и себестоимость, включают в себя кроме материальной, энергетической, инженерной и рабочей составляющих, еще и управленческую. И следует признать, что тянет вниз нашу производительность

и конкурентоспособности в финансовом управлении, а также в области маркетинга. Тем не менее она мала в науке, создании и внедрении стандартов. Мы на урочке, а то и опережи. А что такое управление, это важнейший фактор в промышленности, мы только потянули.

Если рассмотреть возможности управления, представляемые физическими, химическими, биологическими и социальными факторами, то получим:

1. Расширение рынка сбыта;
2. Повышение имиджа фирмы;
3. Повышение лояльности потребителей;
4. Повышение эффективности производства;
5. Повышение степени удовлетворенности потребителей;
6. Рост согласованности производственных операций;
7. Улучшение взаимодействия между подразделениями предприятия;
8. Повышение конкурентоспособности продукции;
9. Предсказуемость производственного процесса;
10. Сокращение затрат;
11. Повышение эффективности затрат;
12. Уменьшение числа ошибок;
13. Применение сертификата в рекламных це-

лях (в том числе при участии в конкурсах и тендерах).

14. Удержание уже имеющихся потребителей;
15. Возможность расширения сети клиентов;
16. Уменьшение затрат на доставку продукции;
17. Сокращение времени проектирования и сборки;
18. Эффективный подбор персонала;
19. Повышение уровня ответственности персонала;
20. Повышение производительности труда;
21. Объем реализованной продукции;
22. Повышение культуры управленческого труда.

А если нет, то не удержимся и там, где мы находимся сейчас.

Литература

1. И.А. Ильин. Собрание сочинений в десяти томах. Москва. «Русская книга». 1996.
2. Н.Г. Ольшев, Ж.Рой, М.Ветер. Оценка эффективности деятельности компании «Вильямс». 2003.
3. Экономика качества. /Под ред. Д. Кампанеллы. РИА «Стандарты и качество». Москва. 2005.

Сертификация систем качества геофизической компании, затраты и результат

Слонов Д.Н., ОАО «Саратовнефтегеофизика», г. Саратов

В настоящее время в передовых промышленно развитых странах большое число предприятий сертифицировано на соответствие требованиям системы управления качеством ISO 9001. И число таких предприятий растет, что говорит о полезности стандарта, его востребованности. Надо сказать, что российские предприятия достаточно пассивны в этом плане. Вместе с тем, не за горами интеграция нашей страны во Всемирную Торговую Организацию (ВТО) и тогда проблема сертификации станет для российских предприятий жизненно важной.

Для ОАО «Саратовнефтегеофизика» эта проблема стала жизненно важной уже сейчас.

Дело в том, что участвуя в различных тендерах в России и за рубежом, мы столкнулись с тем, что Заказчик, независимо от местонахождения - в Тюмени или Мавритании, Индии или Колумбии, требует примерно одного и того же, как по документам, так и по ожидаемым результатам. Проведенный анализ тендерных условий показал, что все эти требования, осознанию или нет, являются частью международных стандартов и документов менеджмента качества ISO 9001 (качество общего менеджмента), ISO 14000 (экологическая ответственность), OHSAS 18000 (охрана здоровья и безопасность).

Таким образом, внедрение системы управления качеством и сертификация не только делает предприятие управляемым и «прозрачным», но и обеспечивает преимущества при заключении контрактов. Вот почему в 2005 г. руководство ОАО «Саратовнефтегеофизика» приняло принципиальное решение о внедрении на предприятии системы управления качеством, соответствующей требованиям стандартов ISO серии 9000.

Прежде всего, была проведена оценка существующей на предприятии системы управления качеством. Она выявила слабые и сильные

стороны предприятия с учетом требований стандарта ISO 9001. На основании полученной оценки был разработана программа внедрения системы управления качеством, соответствующей требованиям ГОСТ Р ISO 9001:2001, включающая следующие узловые элементы:

- принятие «Политики ОАО «Саратовнефтегеофизика» в области управления качеством»;
- формирование управленческой команды по разработке и внедрению системы управления качеством;
- определение направлений деятельности предприятия, которые будут управляться как процессы;
- внедрение проектно-ориентированной организации выполнения договоров;
- организация проектно-ориентированного учета;
- организация системы внутреннего аудита;
- подготовка управленческих кадров, в том числе и для внутреннего аудита;
- совершенствование системы маркетинга и стратегического планирования;
- создание системы мотивации персонала и кадрового планирования;
- создание системы оценки удовлетворенности потребителей;
- изменение организационной структуры предприятия, с целью усиления отдельных направлений его деятельности.

Раскроем содержание отдельных пунктов.

1. В числе первых документов должна быть принята «Политика ОАО «Саратовнефтегеофизика» в области управления качеством», в которой должны быть обозначены направления, реализация которых приведет к достижению наших целей в области качества.

2. Разработка и внедрение системы управления