

Экономика качества как методологическая основа управления регионами*

Economics for Quality as a Methodological Basis for Managing the Regions

УДК 338.2:005.6



Окрепилов Владимир Валентинович

заместитель председателя СПб НЦ РАН, генеральный директор ФБУ «Тест—С.-Петербург», академик РАН, почетный профессор СПбУИЭ 190103, Санкт-Петербург, Курляндская ул., д. 1

Okrepilov Vladimir Valentinovich

Kurlyandskaya Str. 1, St. Petersburg, 190103, Russian Federation

В статье рассмотрено новое направление экономической науки — экономика качества — как инструмент управления развитием регионов. В условиях глобализации и соответственно роста конкурентоспособности предпринимательских структур вопрос высокого качества является важнейшей целью экономической деятельности. Экономика качества представляет собой часть экономической науки, изучающей взаимосвязь качественных характеристик объектов или явлений с экономическими показателями. Непосредственной целью экономики качества как науки является описание, объяснение и предсказание закономерностей воздействия качества на процессы и явления общественной жизни.

Автором подробно проанализирован региональный аспект важнейшего элемента экономики качества — управления качеством — с точки зрения устойчивого развития, которое, в свою очередь, обеспечивается инновациями. Система менеджмента качества является инновацией, внедрение которой позволит достичь цели в области качества на любом уровне управления — предприятие, муниципальное образование, город, регион.

The article discusses the “economics of quality” (EoQ), viewing it as a potential instrument for managing the development of Russia’s different regions. It adds that the country’s business sector is responding to the challenges of globalization with relentless rivalry over quality-related issues. The critique explains, at this stage, that EoQ is a function of economics that examines the interaction between the qualitative characteristics of the objects or phenomena according to various financial indicators. The short-term objective of EoQ, in the paper’s view, is to predict the impact of legislation on ongoing processes and phenomena. Subsequently, the document presents a detailed analysis of EoQ on a regional level, calling quality management (QM) the most important element of quality from the perspective of sustainable development. It suggests that the best means for clarifying the QM level would be through innovative activities. In conclusion, the study claims that Russia might achieve its quality goals at local, municipal, regional and state levels by expanding reliance on innovative QM techniques.

Ключевые слова: качество, экономика качества, система менеджмента качества, метрология, стандарти-

зация, управление качеством, инновации, устойчивое развитие

Keywords: quality, economics of quality, quality management system, metrology, standardization, quality control, innovation, sustainable development

Экономика возникла вместе с человеком, с помощью человека и во имя человека. Нуждающиеся в удовлетворении потребности людей являются «мотором» экономики, а их расширение и возрастание — одной из движущих сил развития. Поэтому вся экономическая деятельность связана с людьми. Они являются и исполнителями, и потребителями. Они могут улучшить и ускорить экономический процесс, но могут и ухудшить, нарушить его ход. Конечно, степень влияния человека на экономическую систему может быть различной. Одни люди напрямую влияют на экономические результаты, а другие являются пассивными наблюдателями, от которых мало что зависит. Но нет ни одного человека на Земле, который не чувствовал бы плодов экономической деятельности.

Следует отметить, что сами по себе потребности не создают активности человека в экономике. Необходимы интересы. Определяя направленность деятельности и степень ее активности, экономический интерес побуждает человека сосредоточить усилия на достижении желаемого результата. Но кроме интереса нужны и способности, т. е. особый комплекс свойств, который делает человека способным к осуществлению конкретного вида экономической деятельности. Способности определяют потенциал развития экономики, да и общества в целом. Одним словом, человек был и остается центральной фигурой экономики (рис. 1).

Важнейшей целью экономической деятельности является достижение высокого качества, ибо, во-первых, повышение качества — смысл всякого развития, а во-вторых, в эпоху глобализации именно достижение высокого качества является залогом успеха. Поэтому современная наука о качестве сочетает и синтезирует в себе знания, приемы и методы не только экономической, но и многих других наук, изучающих, например, социальную, духовную, политическую и экологическую сферы. В то же время наука о качестве является самостоятельным научным направлением, имеющим собственный предмет исследования.

Поэтому можно говорить об экономике качества [1]. Экономика качества представляет собой часть экономической науки, изучающую взаимосвязь качественных характеристик объектов или явлений с экономическими показателями. Непосредственной целью экономики качества как науки является описание, объяснение и предсказание закономерностей воздействия качества на процессы и явления общественной жизни.

* Статья основана на материалах доклада академика РАН В.В.Окрепилова на Всероссийской научно-практической конференции «Трансформация социально-экономического пространства регионов России: вопросы теории и практики», проходившей 20–21 декабря 2012 г. Текст доклада будет опубликован в сборнике пленарных докладов конференции.



Рис. 1. Взаимосвязь человека и экономики

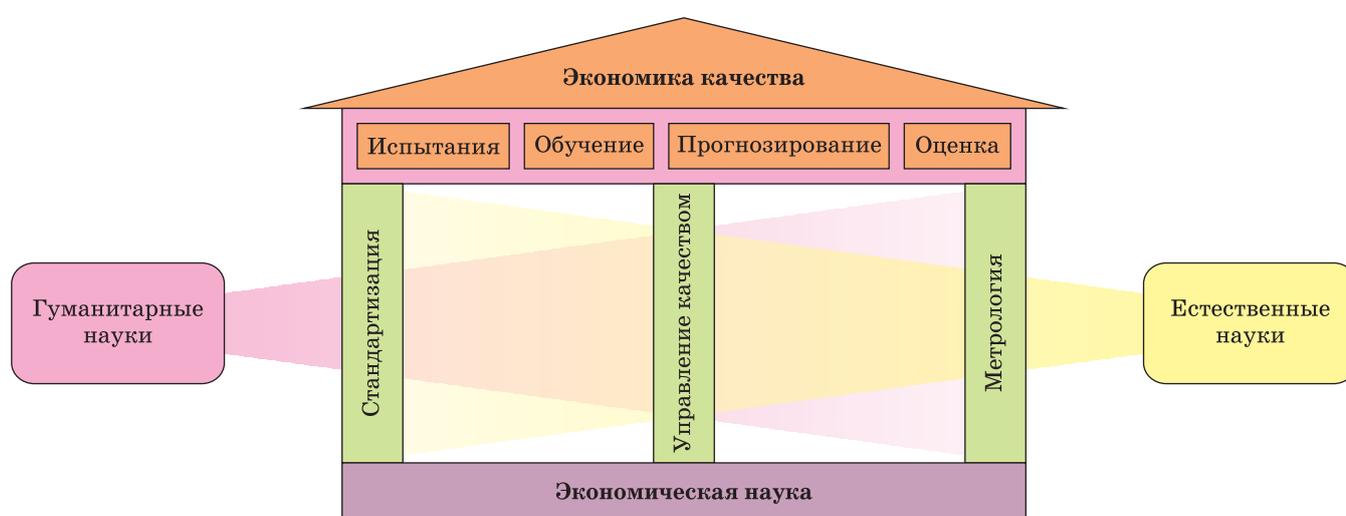


Рис. 2. Элементы системы экономики качества

Научное направление «экономика качества» можно представить в виде системы, включающей множество элементов (рис. 2), а также государственные и частные структуры не только национального, но и международного уровня.

Система экономики качества позволяет обеспечить оценку любого объекта на любом уровне управления (продукция, предприятие, орган муниципального управления, регион и т. д.), подтверждение соответствия продукции и ее свободное обращение на внутреннем и международных рынках, конкурентоспособность отечественной экономики. Важнейшими элементами экономики качества являются метрология, стандартизация и управление качеством.

Метрология обеспечивает качество продукции и эффективность экономической деятельности. Точные и правильные измерения гарантируют надежность экономических отношений и паритет сделок, контроль и экономию ресурсов, а также защиту интересов потребителей. Например, повышение точности измерений качества нефти на 0,5% равносильно вовлечению в оборот 2,25 млн т этого углеводородного сырья.

Стандартизация является основой экономики качества. Она представляет собой инструмент для распространения новых идей, продукции и технологий, который способствует росту ВВП. Исследования показали, что развитие деятельности по стандартизации приносит более 30% от темпа роста ВВП.

Управление качеством включает методы и виды деятельности, используемые для выполнения требований к качеству. Оно является основой инновационного развития экономики.

Такие элементы экономики качества, как стандартизация и метрология, в настоящее время достаточно хорошо разработаны и имеют обширную научнометодическую базу. Подходы к ним будут едиными на любом уровне. Если же говорить об управлении качеством, то здесь требуются трансформации в зависимости от уровня управления.

Рассмотрим более подробно региональный аспект управления качеством (рис. 3). По нашему мнению, на этом уровне к управлению качеством следует подходить с точки зрения устойчивого развития.

Как известно, устойчивое развитие складывается из трех взаимозависимых составляющих — экономического роста, охраны окружающей среды и социального развития. Добиться устойчивого развития можно, воздействуя на все эти компоненты с помощью инноваций. Инновационный путь развития предполагает постоянное повышение качества за счет создания принципиально новой (инновационной) продукции, разработки новых технологий, применения новых видов сырья и материалов. В инновациях нуждается и процесс управления. Наиболее распространенной формой в этой области является создание системы менеджмента качества (СМК), представляющей собой

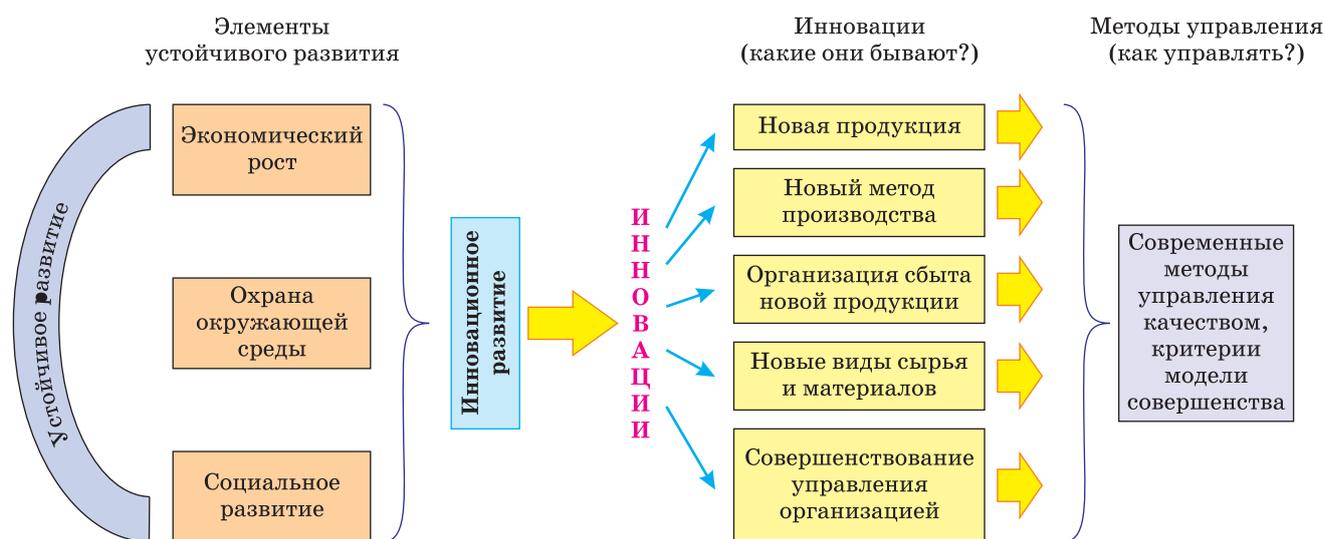


Рис. 3. Использование методов управления качеством в инновационном развитии и решении социально-экономических проблем в регионе

совокупность организационной структуры, методов работы, процессов и ресурсов, необходимых для достижения целей в области качества.

Проведенные нами исследования показали, что современные методы управления качеством активно применяются на уровне предприятий. Более 50% опрошенных предприятий Северо-Запада внедрили системы менеджмента качества, около 20% — системы экологического менеджмента. И неудивительно. Внедрение различных систем менеджмента позволяет предприятиям повысить эффективность деятельности, добиваясь экономических преимуществ. После внедрения систем многие предприятия констатировали существенный рост рентабельности, объемов продаж и процента возврата капитала. Более половины опрошенных оценили эффективность применения международных стандартов ИСО как высокую и очень высокую.

Следует подчеркнуть, что внедрение системы менеджмента качества приводит к коренному пересмотру всех направлений деятельности предприятия. Требуется новый подход к организации, который исходит из философии и принципов всеобщего управления качеством (*Total Quality Management, TQM*). Анализ предпосылок недостаточной эффективности систем менеджмента качества показал, что основной причиной является несоблюдение принципов *TQM*. В частности, три четверти пользователей не соблюдают требования системного подхода и непрерывного совершенствования, а свыше половины из них игнорируют требования по лидирующей роли руководства, принятию решений на основе фактов и вовлечению персонала.

Однако проблема качества столь многогранна и сложна, что ее невозможно решить на уровне отдельно взятого предприятия. Необходимо объединение усилий, установление партнерских отношений между предприятиями и организациями, распространение методов менеджмента качества на более высокие уровни управления — муниципальный, региональный и национальный [2]. Переходу на более высокие уровни способствуют особенности современного менеджмента качества:

- универсальность построения, когда единая схема и структура применяются для разных областей жизнедеятельности человека;

- универсальность применения, когда единые методы управления качеством в соответствии с принципом «качество не имеет границ» применяются в любом виде деятельности человечества, для предприятий и организаций любых размеров и любой формы собственности, в любой экономической и политической системе, охватывая все экономическое пространство.

Эти принципиальные особенности обуславливают целесообразность применения системы менеджмента качества в процессе управления деятельностью на любом уровне, в том числе при управлении развитием административно-территориальных единиц (районов, городов, областей, округов), вплоть до общенационального (национального) уровня. Так появился проект многоуровневой системы управления качеством.

Одним из существенных шагов в этом направлении стало использование систем менеджмента качества для повышения качества услуг органов государственной власти. Как показывают опросы, в нашей стране большинство населения оценивает качество этих услуг как низкое и очень низкое (рис. 4).

Между тем, органы местного самоуправления являются непосредственными участниками процесса стабилизации общества. Их деятельность позволяет осуществлять все достойные инициативы граждан, придавая им нужный масштаб. С другой стороны, имеется возможность пресекать ненужные, зачастую неадекватные начинания. Проводимая органами местного самоуправления работа способствует формированию и сохранению доверия граждан к государственным институтам, а наличие системы менеджмента качества позволяет осуществлять деятельность, направляя ее на удовлетворение нужд и ожиданий граждан.

Применение систем менеджмента качества на уровне государственного управления началось в 1970-е гг. в США. Примером может служить система, внедренная шестью департаментами штата Арканзас под непосредственным руководством тогдашнего губернатора штата У.Клинтон. Впоследствии в ней принимали участие уже 34 департамента правительства штата, в которых работало 90% служащих.

Но наиболее активно процесс внедрения систем менеджмента качества в органах государственного управления ведущих стран мира начался в 1990-х гг.

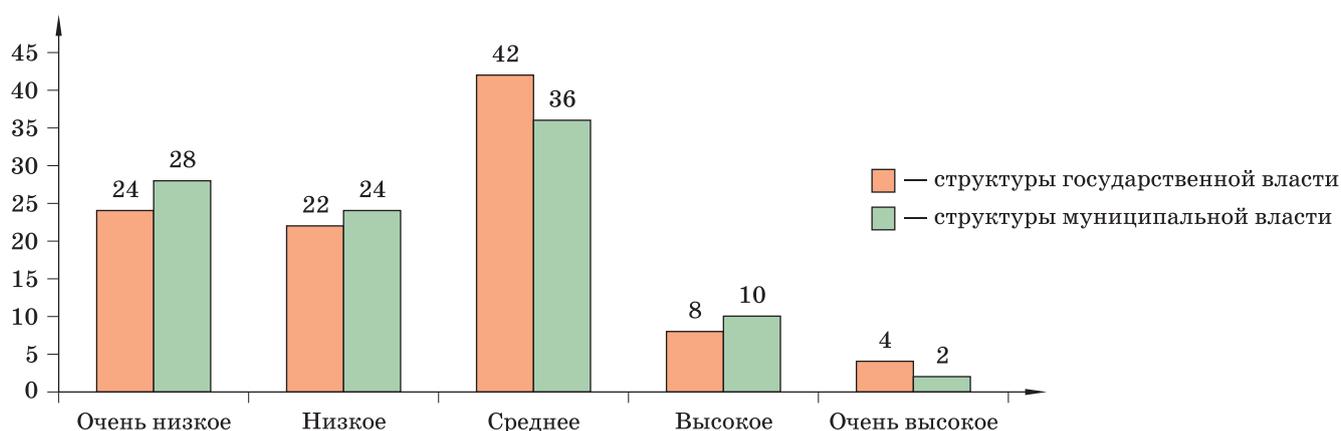


Рис. 4. Оценки качества услуг, оказываемых органами власти

Примером действенности таких систем является Япония. К концу 2002 г. более 20 местных органов власти Японии внедрили у себя систему менеджмента качества. Более 80% муниципальных служащих считали внедрение системы положительным фактом и отметили, что благодаря этому муниципалитеты добились более четких взаимоотношений с гражданами.

Сегодня опытом создания и внедрения систем менеджмента качества в органах государственной власти обладают Польша, Литва, Венгрия, Турция, страны Латинской Америки и Африки (рис. 5).

Наибольшее внимание применению этого инструмента уделяется в Италии, США и Китае, что отнюдь не случайно. Например, первое место Италии обусловлено наличием специальной государственной программы по поддержке такого рода работ. В США, как уже было отмечено, накоплен многолетний опыт внедрения таких систем. Китай также активно занимается этим вопросом, поскольку 1,5-миллиардное население требует четкости и высокого качества управления, что возможно только при работе по стандарту. В России же этот опыт носит пока единичный характер.

Мы провели сопоставительный анализ стран с наибольшим количеством внедренных в органах государственной власти систем менеджмента качества и стран с наиболее высоким индексом развития человеческого потенциала (рис. 6) и получили поразительные, как нам представляется, результаты — они полностью совпали (цвета на карте идентичны цветам графика на рис. 5).

Специалистами «Тест—С.-Петербург» была разработана модель системы менеджмента качества для органа местного самоуправления, основанная на процессном подходе (рис. 7) [3].

При внедрении данной системы орган местного самоуправления должен определить процессы, установить их последовательность и взаимодействие, рассчитать необходимые ресурсы, критерии оценки для осуществления процессов и управления ими, проводить мониторинг, измерение и анализ процессов, принимать меры для достижения запланированных результатов и постоянно улучшать процессы. Данная модель учитывает интересы заинтересованных сторон, которыми являются граждане, бизнес-сообщество, региональные и федеральные органы власти, а также опирается на требования действующего законодательства.

Системное мышление позволяет руководству органа местного самоуправления выявлять закономерности изменений и связей между ними, что имеет важнейшее значение, так как деятельность органов

местного самоуправления отличается повышенной сложностью: очевидные на первый взгляд решения могут иметь непредсказуемые последствия. Например, расширение автостоянок вызовет протесты жителей, лишаящихся мест отдыха. Кроме того, внедрение системы управления качеством, предусматривающей обратную связь, означает изменение представления о сотрудниках органа местного самоуправления, а также введение солидарной ответственности за все происходящее на территории.

Проведенное нами в 2011 г. обширное научное исследование показало, что модель системы менеджмента для органов исполнительной власти должна включать в себя помимо общепризнанных принципов TQM дополнительные принципы, которые будут более полно учитывать специфику их деятельности (табл. 1).

СМК органов исполнительной власти, как и системы менеджмента на предприятиях и в организациях, являются основой для создания многоуровневой системы управления качеством. На рис. 8 представлена модель региональной системы управления качеством, разработанная для Северо-Запада [4; 5]. Она представляет собой совокупность организационной структуры, методов работы, процессов, ресурсов, необходимых для осуществления административного воздействия на качество посредством мер оперативного характера и позволяет решать задачи управления качеством продукции, производимой на предприятиях региона. Система также позволяет управлять процессами в сфере услуг, обеспечении социального развития и повышении качества жизни населения.

Ядром региональной системы являются целевые комплексные научно-технические и социально-экономические программы, планы работы по улучшению качества на уровне предприятий, муниципальных образований, городов и региона в целом. Целью системы является удовлетворение интересов региона: экономических, социальных, демографических и др. Результаты реализации интересов показывают степени удовлетворенности населения и выполнения поставленных целей, таких как обеспечение конкурентоспособности, повышение качества жизни населения (здравоохранение, жилье, образование), улучшение экологической обстановки и др. [6; 7].

Начальным звеном механизма СМК является формирование системы целевых показателей развития. Сегодня можно использовать показатели, указанные в проекте постановления правительства Российской Федерации «О мерах по реализации указа президента Российской Федерации „Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъ-

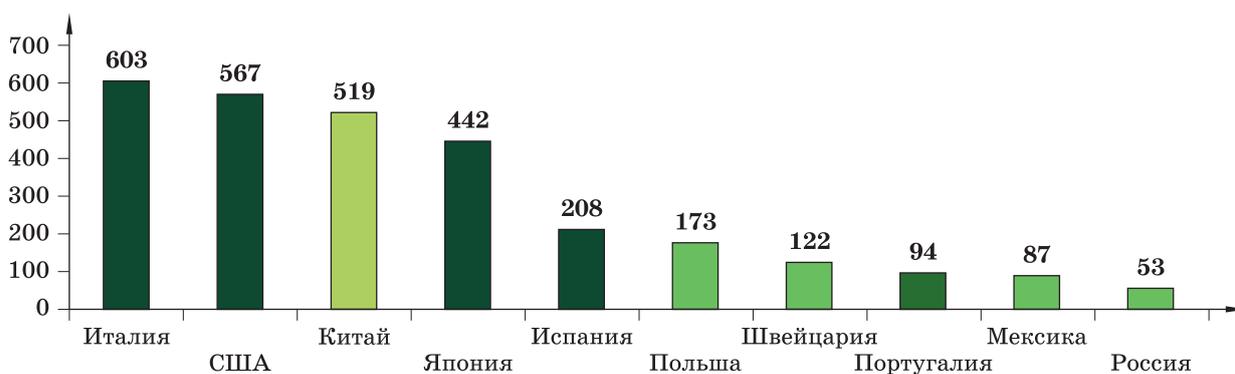


Рис. 5. Количество сертификатов на системы менеджмента качества в органах государственной власти

Источник: IWA 4:2009.

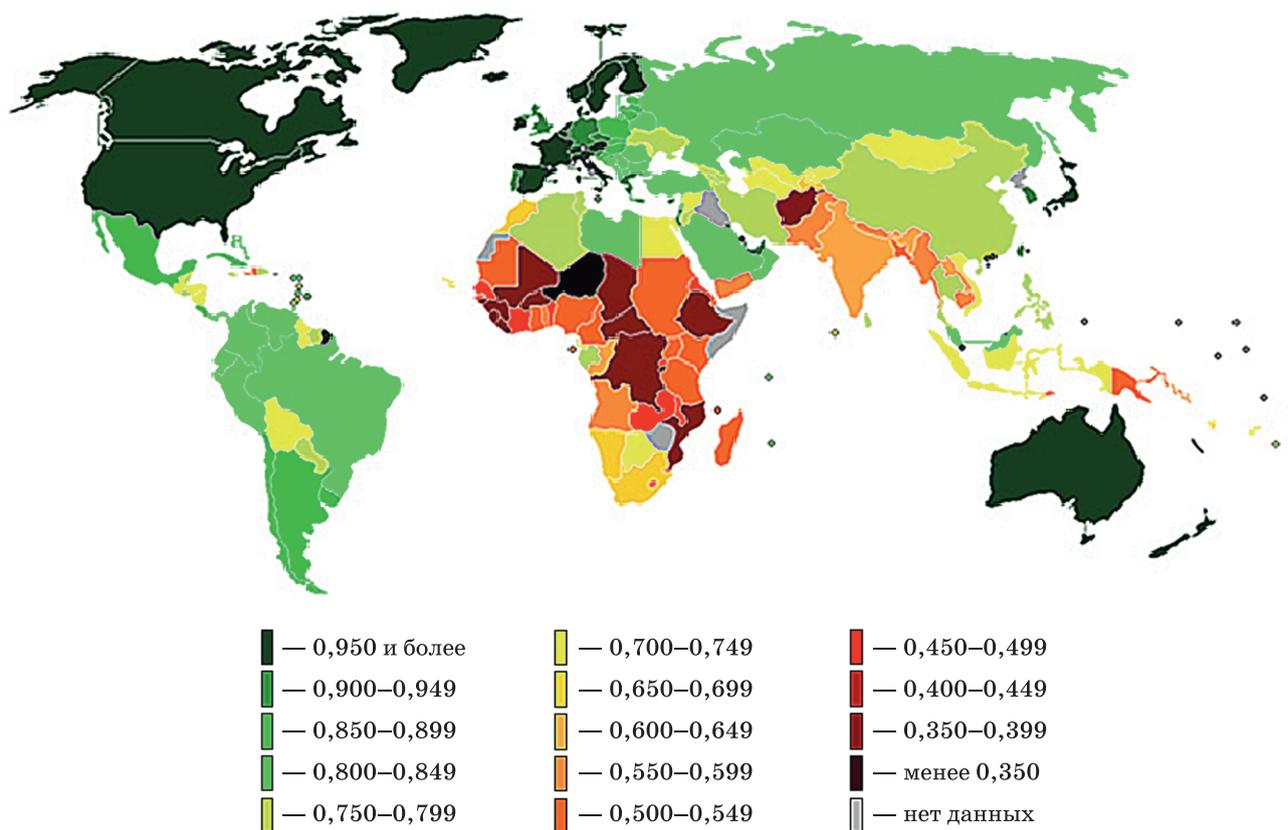


Рис. 6. Индекс развития человеческого потенциала по странам мира

ектов Российской Федерации». По аналогии с моделью совершенства Европейского фонда управления качеством (*EFQM*) предлагаемые критерии могут быть разделены на возможности и результаты (рис. 9).

К группе «возможности» могут быть отнесены следующие показатели:

- объем инвестиций в основной капитал (за исключением бюджетных средств);
- оборот продукции (услуг), производимой малыми предприятиями;
- объем налоговых и неналоговых доходов консолидированного бюджета субъекта РФ; реальные располагаемые денежные доходы населения.

В группу «результаты» могут входить следующие показатели:

- ожидаемая продолжительность жизни при рождении в субъекте РФ;
- уровень безработицы в среднем за год;
- удельный вес введенной общей площади жилых домов в общей площади жилищного фонда;

- доля выпускников государственных (муниципальных) общеобразовательных учреждений, не сдавших единый государственный экзамен, в общей численности выпускников государственных (муниципальных) общеобразовательных учреждений;
- смертность населения (без показателя смертности от внешних причин);
- оценка населением деятельности органов государственной власти субъектов федерации (обратная связь).

В заключение следует отметить, что с помощью современных методов управления качеством можно решить любую проблему на любом уровне, независимо от общественного строя, формы собственности, характера производства, размеров и численности персонала. Многолетний опыт нашей работы в области качества в различных социально-экономических системах (плановая экономика, переходная экономика, рынок) убедительно подтвердил справедливость данного тезиса, универсальность и многогран-



Рис. 7. Модель системы менеджмента качества для органов местного самоуправления

Таблица 1

Дополнительные критерии СМК для органов государственной исполнительной власти

Наименование принципа	Основные достоинства принципа
Оперативность	Проектирование, оказание новых и актуализация существующих видов услуг для заинтересованных сторон адекватно по срокам решениям высших органов государственной власти (исполнительной, законодательной, судебной). Своевременное реформирование структуры органов государственной исполнительной власти в соответствии с задачами, вытекающими из решений высших органов государственной власти (исполнительной, законодательной, судебной)
Самоанализ и саморазвитие	Позитивный опыт, эффективные решения и методы работы отдельного органа государственной исполнительной власти становятся достоянием всех органов и могут использоваться для совершенствования их деятельности. Возможность создания системы рейтинговой оценки деятельности всех органов государственной власти в масштабах страны
Прозрачность деятельности	Обеспечение доверия к органу государственной исполнительной власти заинтересованных сторон
Этичность поведения	Формирование позитивного образа сотрудника органа государственной исполнительной власти в глазах общества. Поддержание надлежащего уровня корпоративной культуры органа государственной исполнительной власти

ность форм и методов экономики и управления качеством.

Феномен качества заключается в комплексности его воздействия:

1. Качество дает экономию — оно сокращает затраты, связанные с исправлениями брака, ремонтом, рекламациями, потерей репутации у заказчиков. Оно приносит доходы и завоевывает новых потребителей.
2. Качество воодушевляет. Оно приносит работнику удовлетворение результатами своего труда — разительное, самоуверждающее чувство сопричастности и гордости за свое дело.
3. Качество объединяет. Оно становится делом всех и каждого. Оно западает в умы и сердца людей. Можно сказать, что качество — это своего рода стандарт поведения человека.

Экономика качества дает возможность по-новому взглянуть на многие явления и закономерности обще-

ственных и производственных отношений с позиций роли качества и его влияния на ход социально-экономического развития. Современное экономическое развитие должно опираться на управление качеством, что в полной мере доказывает разработанный и апробированный инструментарий экономики качества.

Литература

1. *Окрепилов В. В.* Экономика качества. СПб.: Наука, 2011.
2. *Окрепилов В. В.* Эволюция качества. СПб.: Наука, 2008.
3. *Окрепилов В. В.* Пространственное развитие и качество. СПб.: Наука, 2011.
4. *Окрепилов В. В.* Многоуровневая система управления качеством: инструмент реформ // Экономика и управление: актуальные проблемы реформирования: Сб. науч. статей по итогам междунар. науч.-практич. конф. (Волгоград, 25–26 апреля 2012 г.). Волгоград: Волгоградское науч. изд-во, 2012.



Рис. 8. Организационная схема функционирования региональной системы управления качеством

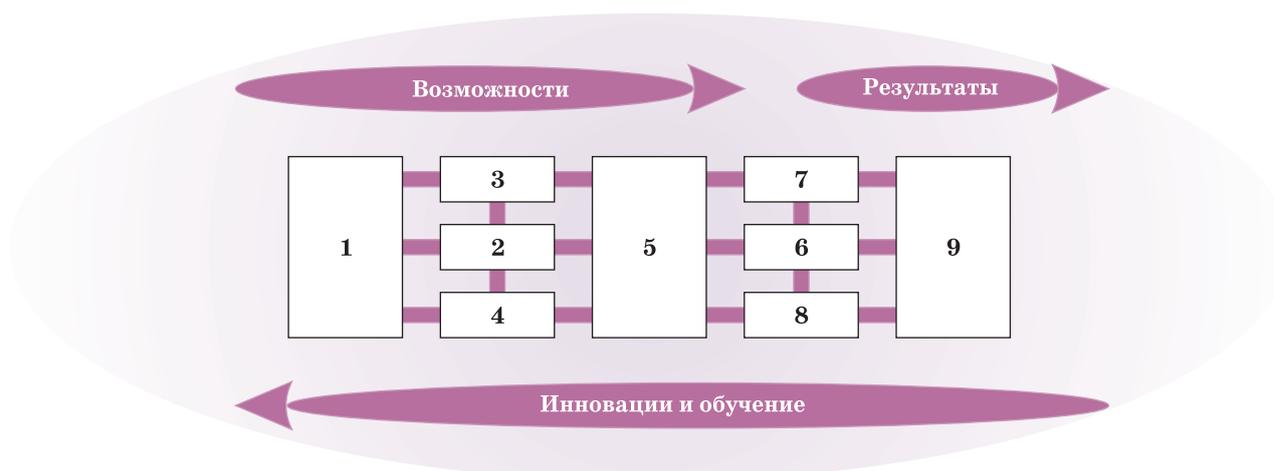


Рис. 9. Модель Европейского фонда управления качеством

5. Многоуровневая система управления качеством как движущий фактор пространственного инновационного развития // Экономика и управление. 2012. № 11 (85). С. 11–19.
6. Северо-Запад в системе макрорегионов России: проблемы формирования инновационной экономики и многоуровневой системы управления качеством / Под ред. В. В. Окрепилова. СПб.: ГУАП, 2012.
7. Implementation of European Approaches to Spatial Development in Russia // EBES 2012 Warsaw conference program & abstract book. November 1–3, 2012. EBES, Istanbul — Turkey, 2012. P. 64–65.

References

1. Okrepilov V.V. *Ekonomika kachestva* [Economics of quality]. St. Petersburg, 2011. 632 p.
2. Okrepilov V.V. *Evolutsiya kachestva* [The evolution of quality]. St. Petersburg, Nauka Publ., 2008. 744 p.
3. Okrepilov V.V. *Prostranstvennoe razvitiye i kachestvo* [Spatial development and quality]. St. Petersburg, Nauka Publ., 2011. 294 p.
4. Okrepilov V.V. *Mnogourovnevaya sistema upravleniya kachestvom: instrument reform* [Multi-level quality control

- system: An instrument of the reform]. *Ekonomika i upravlenie: aktual'nye problemy reformirovaniya. Sb. nauch. statey po itogam mezhdunar. nauch.-prakt. konf.* [Economics and management: Current problems of the reform. Coll. sci. pap. Int. sci.-tech. conf.], Volgograd, April 25–26, 2012. Volgograd, Volgograd Science Publ., 2012, pp. 149–155.
5. Okrepilov V.V. *Mnogourovnevaya sistema upravleniya kachestvom kak dvizhushchiy faktor prostranstvennogo innovatsionnogo razvitiya* [Multi-level system of quality management as a driving factor of spatial innovation development]. *Ekonomika i upravlenie*, 2012, no. 11 (85), pp. 14–19.
6. Okrepilov V.V., ed. *Severo-Zapad v sisteme makroregionov Rossii: problemy formirovaniya innovatsionnoy ekonomiki i mnogourovnevoy sistemy upravleniya kachestvom* [North-West in the system of macro-regions of Russia: Problems of formation of an innovative economy and a multi-level quality control system]. St. Petersburg, RAS Inst. of Regional Economy Publ., 2012. 380 p.
7. Implementation of European Approaches to Spatial Development in Russia. *EBES 2012 Warsaw conference program and abstract book*. November 1–3, 2012. Istanbul, Turkey, EBES, 2012, pp. 64–65.