



В. В. Окрепилов,
академик РАН,
заместитель председателя
Санкт-Петербургского
научного центра РАН,
генеральный директор
ФБУ «Тест-С.-Петербург»

Ключевые слова: глобализация, качество жизни, принципы всеобщего управления качеством (TQM), международные стандарты ИСО.

РОЛЬ КАЧЕСТВА В УСЛОВИЯХ ГЛОБАЛЬНОГО РЫНКА

Современное общество, социально-политические системы в связи с нарастающей глобализацией испытывают все большую потребность в усилении качества. В статье раскрывается роль качества, задачи и механизмы его достижения в условиях глобализации рынка.

Качество является важнейшим фактором конкурентоспособности, определяющим успех предпринимателя в том или ином обществе. Международный опыт свидетельствует, что поддержание устойчивых темпов экономического роста возможно только путем постоянного повышения качества. В современном обществе, которое все более и более испытывает влияние глобализации, потребность в качестве испытывают и социально-политические системы. Как высокое качество продукции обеспечивает стабильную работу предприятия, так и высокое качество жизни граждан обеспечивает социальную стабильность, повышение конкурентоспособности всей страны.

Нарастающая глобализация является характерной чертой современного мира. Это универсальный процесс, охватывающий весь земной шар. С точки зрения экономики, глобализация представляет собой преобразование мирового пространства в единую зону, где свободно перемещаются информация, товары и услуги, капитал, идеи, стимулируя развитие современных институтов и отлаживая механизмы их взаимодействия.

Результатами глобализации являются (рис. 1):

- ▶ создание единого (всеобщего) международного экономического пространства и как следствие –
 - создание единых требований к качеству на всем пространстве;
 - беспрепятственный обмен знаниями и технологией, поскольку в инновационной экономике именно знания становятся движущей силой прогресса;
 - процесс сближения как потребительских предпочтений (универсализация), так и ассортимента предлагаемых товаров;
 - увеличение инвестиций, которые вкладываются транснациональными корпорациями в развитие промышленности той или иной страны.

Создание единого (всеобщего) международного экономического пространства способствует образованию единого правового и культурно-информационного пространства, что дает возможность ускорения и упрощения передачи технологий и опыта хозяйствования. Все это способствует обострению международной конкуренции, что



Рис. 1. Результаты глобализации

не может не вызвать рост производства как на национальном, так и на мировом уровнях.

Беспрепятственное распространение передовых технологий, конкурентное давление также способствуют рационализации производства, повышению производительности труда, непрерывному внедрению инноваций, то есть оказывают самое прямое воздействие на повышение качества.

Также характерной чертой глобализации является увеличение инвестиций, которые позволяют ускорить распространение новой продукции и услуг, стимулируя тем самым экономическое развитие и повышение качества жизни.

Еще одной характерной чертой глобализации является процесс сближения как потребительских предпочтений (универсализация), так и ассортимента предлагаемых товаров по всему миру (на основе стандартизации). Это процесс носит двоякий характер. С одной стороны, жители развивающихся стран получают доступ к товарам высокого качества, изготовленным согласно требованиям стандартов развитых стран; с другой – вытесняется продукция местных производителей.

Странам со слабой экономикой навязываются жесткие условия конкуренции. Это может вызвать вынужденную перестройку экономики, в том числе и перераспределение рабочей силы.

Двоякий характер глобализации проявляется, например, при ее влиянии на каче-

ство жизни. Как уже было отмечено, глобализация приводит к быстрому повышению качества продукции и услуг, ускорению их распространения. Потребитель получает огромную свободу выбора, а также уверенность в том, что товар, произведенный в разных странах, будет одинаково высокого качества. Беспрепятственное распространение информации приводит к положительным сдвигам и в социальной сфере, повышая уровень потребностей населения.

С другой стороны, из-за всемирной универсализации предпочтений потребителей происходит вынужденная перестройка национальных экономик, сопровождающаяся исчезновением некоторых отраслей вследствие их низкой конкурентоспособности. Это приводит к сокращению производства, а следовательно, к росту безработицы.

Глобализация также способствует и урбанизации, что приводит к дальнейшему загрязнению окружающей среды.

В общем виде недостатки и преимущества глобализации показаны на рис. 2.

Предотвратить негативные последствия глобализации можно с помощью качества, которое позволит достичь баланса, соблюдая интересы всех участников рынка.

Качество лежит в основе улучшения таких показателей, как экономический рост, охрана окружающей среды, социальное развитие, что в целом способствует улучшению качества жизни населения (рис. 3).



Рис. 2. Недостатки и преимущества глобализации



Рис. 3. Влияние качества на составляющие качества жизни

Качество важно для роста ВВП, увеличения продолжительности жизни, повышения уровня образованности населения. При этом основы качества должны быть установлены правовыми и нормативными документами, к которым относятся стандарты, которые содержат не только определенные показатели, но и требования к процессам, в том числе к процессам управления.

Модель управления должна основываться на системном подходе, который широко применяется как в различных отраслях, так

и в сферах деятельности. Сегодня наиболее распространенными являются модели, основанные на принципах всеобщего управления качеством (TQM).

Одной из таких моделей является модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе, в соответствии с международными стандартами ИСО серии 9000. При этом следует отметить, что данная модель применяется не только в области управления качеством, но и для других аспектов деятельности и различных отраслей.

Исследование, проведенное специалистами Тест-С.-Петербург на предприятиях Северо-Запада, наглядно подтверждает популярность этой модели. При этом видно, что наиболее активно стандарт применяется на предприятиях промышленного сектора и сферы услуг, а такая важная область, как общественные услуги, к которым относятся в том числе услуги органов исполнительной власти, охвачена очень мало (рис. 4). При этом почти половина исследованных предприятий оценивают эффективность применения на предприятии стандартов в области менеджмента как высокую и очень высокую (рис. 5).

Таким образом, можно сделать вывод, что при грамотном подходе внедрение систем менеджмента качества является современным инструментом, позволяющим обеспечивать постоянное совершенствование и развитие. При этом область применения систем менеджмента качества не ограничивается только

уровнем предприятий и организаций. Универсальность данной модели позволяет применять ее и на более высоких уровнях в целях повышения качества, в том числе и качества управления.

Качество управления не только организациями, но и территориальными объединениями напрямую зависит от качества услуг, оказываемых органами государственного и муниципального управления. Однако население оценивает качество их работы как низкое (рис. 6, 7).

Учитывая необходимость комплексного решения задачи повышения качества государственного и муниципального управления в системе исполнительной власти Российской Федерации, следует отметить необходимость создания и утверждения интеллектуальной площадки, позволяющей объединить усилия научного сообщества по совершенствованию

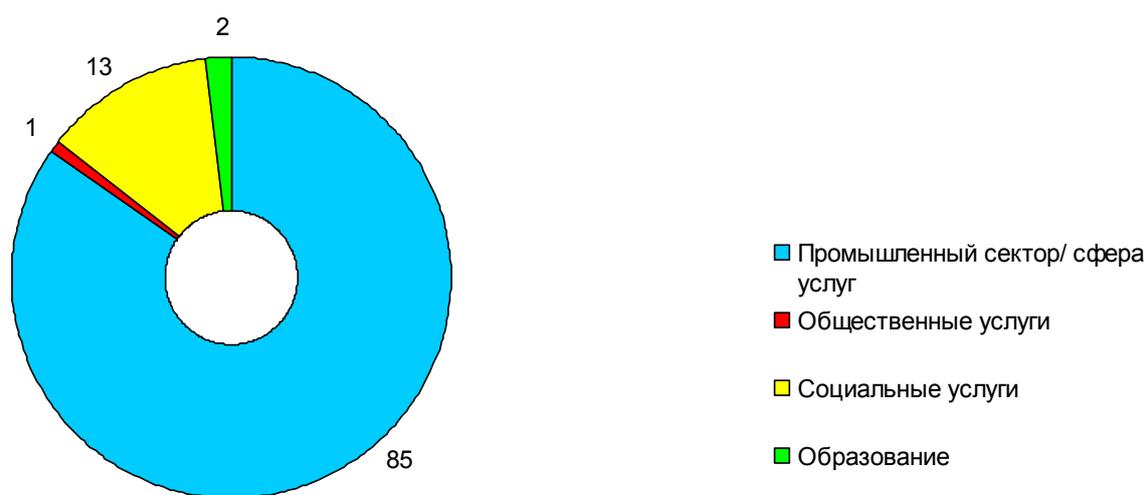


Рис. 4. Распределение выданных сертификатов по отраслям за 2011 г. (%)

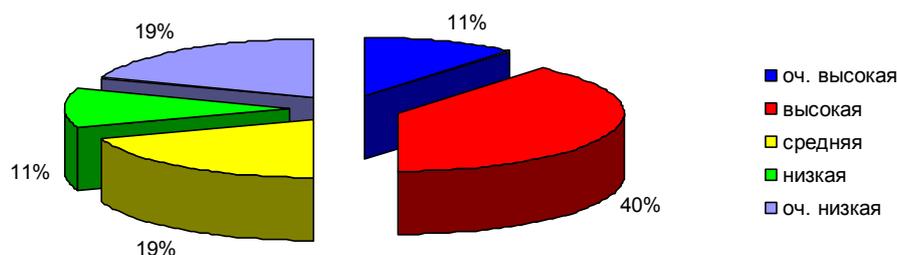


Рис. 5. Эффективность применения на предприятиях международных стандартов ИСО

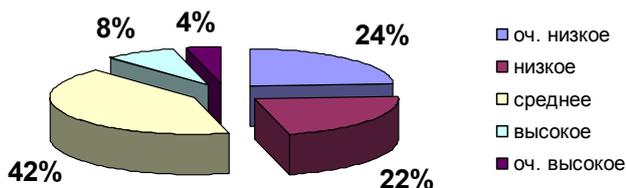


Рис. 6. Оценка населением качества государственных услуг

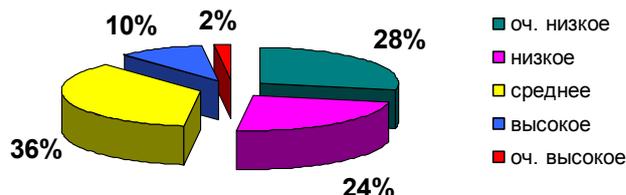


Рис. 7. Оценка населением качества муниципальных услуг

и моделированию системы оценки деятельности органов государственной и муниципальной власти и повышения качества предоставляемых ими услуг. В качестве такой площадки можно рассматривать технический комитет.

Обращаясь к международному опыту, мы видим, что в начале 2012 г. был создан новый технический комитет ИСО/ТК 268 «Устойчивое развитие в сообществах» («Sustainable development in communities»), задачами которого является деятельность по стандартизации, включающая в себя требования к системам менеджмента, руководящие указания и другие поддерживающие технические документы. Целью разработки документации является помощь всем видам сообществ и связанным с ними структурам, а также заинтересованным сторонам, чтобы стать более гибкими и устойчивыми в демонстрации достижений в этой области. Структура комитета представлена на рис. 8.

Задачами РГ 1 является разработка стандартов, содержащих требования к системам

менеджмента и поддерживающих документы, которые будут отражать консенсус в части интегрированности по различным секторам деятельности, опираясь при этом на существующие стандарты и лучшие практики.

РГ 2 ставит своей целью разработку общего набора показателей, пригодных для использования в каждом городе в мире и охватывающих большинство вопросов, связанных с городскими службами и качеством жизни

Деятельность ПК1/РГ1 заключается в разработке согласованных показателей для оценки интеллектуальности фундаментальной инфраструктуры сообществ, в частности:

- ▶ метрик, ориентированных на фундаментальные объекты инфраструктуры сообществ, такие как энергетика, водоснабжение, транспорт, отходы и ИТ;
- ▶ метрик, которые должны быть количественно оценены практическим способом (в том числе с помощью вопросника);
- ▶ метрик, относящихся к технологически осуществимым решениям.



Рис. 8. Структура ТК 268 «Устойчивое развитие в сообществах»



Рис. 9. Структура технического комитета ТК 115
«Устойчивое развитие административно-территориальных образований»

Политические, общественные или культурные решения к ним не относятся. Это должен быть не стандарт управления, а стандарт измерения показателей инфраструктуры в виде интегрированного крупномасштабного продукта.

Хочется отметить, что наличие системы целевых показателей развития территориально-административного объединения позволит применять современные методы управления на основе систем менеджмента на более высоких уровнях.

Для организации работы по созданию национальной системы качества в нашей стране создан «зеркальный» национальный ТК 115 «Устойчивое развитие административно-территориальных образований», структура которого представлена на рис. 9.

Целью работы ПК1 будут являться стандартизация требований к системам менеджмента на основе наилучших практик и методологий в целях обеспечения основы для принятия решений, способствующих повышению качества работы административно-территориальных образований и предоставляемых ими услуг в ответ на нужды заинтересованных сторон, а также разработке и реализации целостного и многофункционального подхода к устойчивому развитию.

В рамках ПК2 планируется проводить разработку системы показателей, характеризующих эффективность деятельности административно-территориальных образований и качество жизни населения

Мы надеемся, что работа данного ТК позволит обеспечить устойчивое развитие, что будет способствовать повышению качества жизни и позволит избежать негативных воздействий глобализации.

© В. В. Окрепилов