

**I международная
научно-практическая
конференция**

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ:
МЕТОДОЛОГИЯ И
СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ**

◆ ИЗДАТЕЛЬСТВО ТГТУ ◆

Министерство образования и науки Российской Федерации
Государственный университет управления (г. Москва)
Учебно-методическое объединение вузов России в области менеджмента
Администрация Тамбовской области
Государственное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
"Тамбовский государственный технический университет"

**УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ:
МЕТОДОЛОГИЯ И
СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ**

Сборник научных статей
I международной научно-практической конференции

11–13 мая 2005 г.



Тамбов
Издательство ТГТУ
2005

ББК У9(2)-823.2
УДК 33
У677

Редакционная коллегия:

Б.И. Герасимов (ответственный редактор);
В.В. Быковский (заместитель ответственного редактора);
Л.В. Пархоменко (заместитель ответственного редактора);
Н.В. Злобина (ответственный секретарь)

У677 Управление качеством: методология и социально-экономические проблемы : сб. науч. ст. I междунар. науч.-практ. конф. Тамбов, 11–13 мая, 2005 / Тамб. гос. техн. ун-т. Тамбов, 2005. 284 с.

Рассматриваются теоретические, методологические и практические подходы к управлению качеством, основы формирования систем менеджмента качества организаций (предприятий), а также выявлены современные проблемы в области управления качеством.

Адресованы широкому кругу читателей: научным работникам, практикам, преподавателям и студентам вузов – всем кто интересуется проблемами управления качеством.

ББК У9(2)-823.2
УДК 33

Сборник подготовлен по материалам, предоставленным в электронном варианте, и сохраняет авторскую редакцию.

ISBN 5-8265-0385-8 Тамбовский государствен-
ный
© технический университет
(ТГТУ), 2005

Научное издание

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ:
МЕТОДОЛОГИЯ И
СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ

Сборник научных статей

Редактор З.Г. Чернова

Инженер по компьютерному макетированию М.Н. Рыжкова

Подписано к печати 05.05.2005.

Формат 60 × 84/16. Бумага офсетная. Печать офсетная.

Гарнитура Times New Roman. Объем: 16,5 усл. печ. л.; 15,5 уч.-изд. л.

Тираж 120 экз. С. 321^М

Издательско-полиграфический центр
Тамбовского государственного технического университета
392000, Тамбов, Советская, 106, к. 14

С.В. Мищенко, Н.П. Пучков, С.В. Пономарев, Э.В. Злобин

Тамбовский государственный технический университет, Россия

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА КАК ИНСТРУМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ В ВУЗЕ

Необходимость пересмотра основ в управлении организациями в условиях становления рыночных отношений привела к тому, что многие специалисты в области менеджмента стали все чаще обращаться к вопросам качества продукции и услуг. Качество в настоящее время становится стратегией многих организаций и рассматривается как основная составляющая конкурентного преимущества. Не являются исключением и образовательные организации, активно обсуждающие роль и значение качества в реформирующейся системе образования. Особенно это касается системы высшего профессионального образования, непосредственно связывающего образование с реальным сектором экономики страны.

Так, принципиальные перемены в современном социально-экономическом развитии России требуют значительного повышения творческого потенциала и конкурентоспособности выпускников. Решение этой глобальной задачи определяется реализацией широкого комплекса мер по совершенствованию системы высшего профессионального образования, среди которых особую актуальность приобретает проблема эффективности управления образовательной организацией. Кроме того, такие организации находятся в условиях усиливающейся с каждым годом конкуренции и вынуждены пересматривать традиционные подходы в управлении образовательным процессом с учетом современных требований рынка. А рынок, как известно, диктует свои требования, исходя из имеющегося или формирующегося спроса со стороны потребителей.

В настоящее время вызывает интерес многих работников высшего образования возможность использования в управлении образовательными организациями концепций менеджмента качества, применяемых в производственной сфере. В частности, речь идет о применении принципов Всеобщего менеджмента качества (TQM) и требований международных стандартов ИСО серии 9000 для построения внутривузовских систем менеджмента качества (СМК).

Такая система, основываясь на процессном подходе к управлению, позволяет добиваться постоянного совершенствования процесса подготовки высококвалифицированных специалистов, достигать современного уровня их знаний посредством обеспечения качества самого образовательного процесса, а также более эффективно использовать имеющийся кадровый, материально-технический, информационный и финансовый потенциал образовательного учреждения.

Однако процесс создания таких систем в российских образовательных организациях идет крайне медленно на фоне быстро развивающегося рынка труда и образовательных услуг. Проблемными для внедрения систем менеджмента качества, являются: отсутствие единого методического подхода ее создания, сложность организационной структуры, интенсивная самоизоляция сотрудников и подразделений, дефицит квалифицированных специалистов-разработчиков, недостаток финансовых средств и знаний в области теории управления качеством и недооценка практической отдачи от внедрения систем менеджмента качества. Следовательно, решение данных проблем требует проведения научных исследований, а разработка теоретических, методических и практических рекомендаций в области формирования системы менеджмента качества образовательной организации представляется актуальной и своевременной.

В данной статье обобщен опыт, накопленный в Тамбовском государственном техническом университете (ТГТУ), по созданию и совершенствованию системы менеджмента качества (СМК) образовательных услуг, построенной на принципах и требованиях, изложенных в стандартах ИСО серии 9000 версии 2000 г., как одной из моделей управления качеством подготовки специалистов в техническом вузе.

Семейство стандартов ИСО 9000 было разработано для того, чтобы помочь организациям продемонстрировать свою способность предоставлять продукцию, отвечающую требованиям потребителей и установленным к ней обязательным требованиям.

Основной продукцией деятельности вуза является предоставление образовательных услуг. По этой причине становится очевидным, что определяющим фактором качества образования в вузе является уровень качества оказываемых образовательных услуг.

Поэтому с самого начала создания, система менеджмента качества рассматривалась, как один из важнейших инструментов, который позволил бы укрепить положение ТГТУ на рынке образовательных услуг через достижение следующих целей:

- совершенствование системы управления учебным процессом и системы управления университетом в целом;
- снижение непроизводительных затрат и потерь, вызванных несовершенной организацией учебного процесса;
- повышение удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон путем постоянного улучшения эффективности функционирования университета;
- содействие профессиональному росту профессорско-преподавательского состава;
- содействие достижению и непрерывному повышению уровня качества подготовки специалистов;
- повышение престижа ТГТУ в регионе и за его пределами.

В университете при создании СМК решили использовать в качестве базового стандарта, устанавливающего требования к системам менеджмента качества, стандарт ГОСТ Р ИСО 9001–2001 и методику [1, 4] подготовки системы менеджмента качества к сертификации, включающую в себя основные этапы, представленные на рис. 1.

Основываясь на этой методике и стандарте [3], был составлен соответствующий план создания, разработки и подготовки к сертификации системы менеджмента качества университета. Оперативные корректировки плана осуществлялись приказами ректора и распоряжениями представителя руководства по качеству.

Очень важным для успешной последующей работы явилось предварительное обучение и консультирование (в области качества) руководителей и сотрудников, вовлеченных в работу, которые были проведены сотрудниками университета, имеющими опыт подготовки специалистов в данной области.

Кроме этого для понимания структуры образовательного процесса, с целью определения в нем необходимых с точки зрения международных стандартов ИСО серии 9000 процессов, был поэтапно описан весь образовательный бизнес-процесс: от этапа определения возможности внедрения новой образовательной программы и до выпуска специалистов. Этот бизнес-процесс затем был детализирован посредством описания его через карту процессов, в которой представлены входы и выходы каждого процесса, его участники, документальное и ресурсное обеспечение.

Такая систематизация процессов СМК была проведена в ТГТУ представителем руководства по качеству и отделом управления качеством (ОУК), сформированного на этапе предварительной организационной работы. ОУК, исходя из целей, сформулированных руководством университета, сформировал структуру документации СМК, определил этапы и предложил календарный план разработки документации СМК для достижения этих целей [4].

Работа началась с разработки руководства по качеству, которое является основным документом, определяющим всю систему менеджмента качества университета. Этот документ информирует персонал университета о политике и целях в области качества, а также о мерах по выполнению поставленных задач. Руководство по качеству дает информацию потребителям о методах и средствах управления качеством образовательных услуг, предоставляемых университетом.

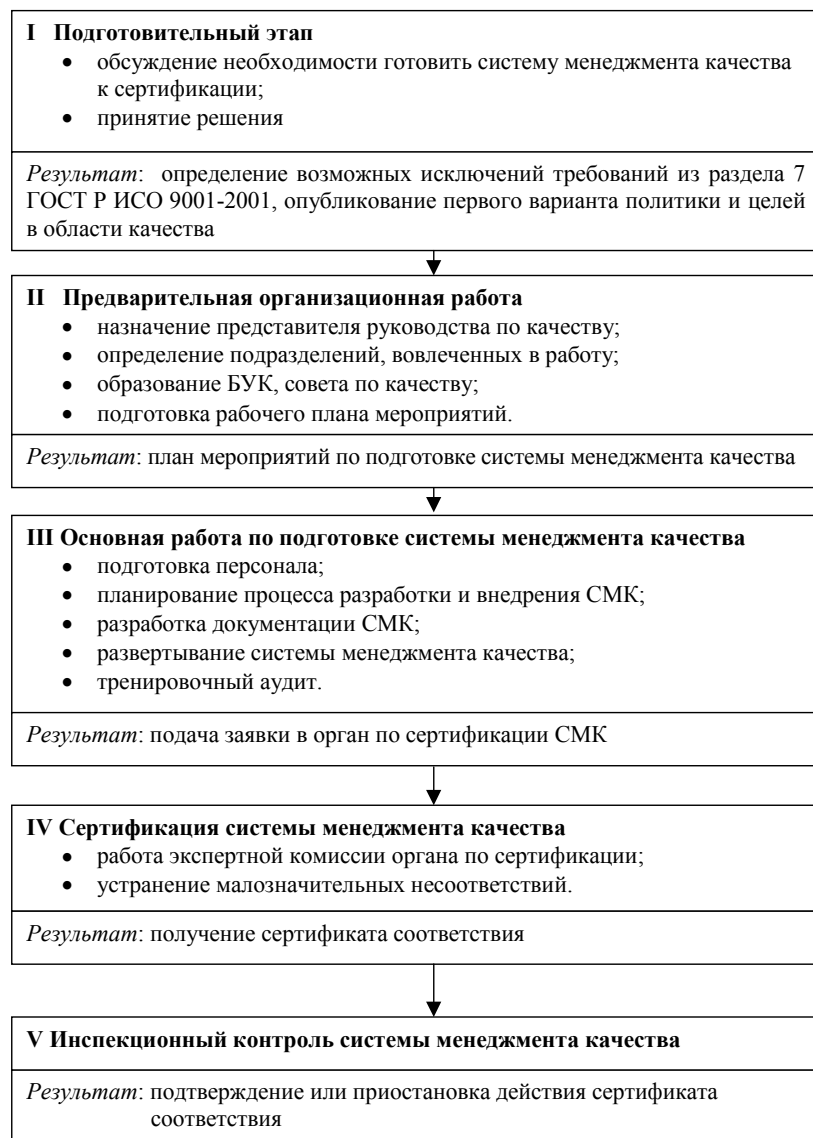


Рис. 1 Алгоритм подготовки к сертификации системы менеджмента качества образовательных услуг

Следующей ступенью создания СМК в университете стала разработка документированных процедур, описывающих процессы СМК. В качестве методического материала, призванного помочь разработчикам, был выпущен препринт [4] научно-теоретического и прикладного журнала "Вестник Тамбовского государственного технического университета". Документированные процедуры разрабатывались в соответствии с календарным планом, утвержденным ректором и оформлены в виде СТП ТГТУ. СТП разрабатывали специалисты, выполняющие эти работы. Одновременно с разработкой документированные процедуры анализировались и согласовывались на семинарах, проводимых отделом управления качеством.

Сейчас ведется работа по внедрению СМК. Она направлена на доработку СТП и документов третьего уровня (должностные и рабочие инструкции, рабочие программы учебных дисциплин, методические указания по выполнению курсовых и дипломных проектов, по прохождению учебных и производственных практик, по выполнению практических и лабораторных занятий и т.п.), а также на развертывание системы менеджмента качества и проведение серии внутренних проверок.

Что ожидает руководство ТГТУ от действующей системы менеджмента качества образовательных услуг, что уже достигнуто и какие перспективы?

Совершенно очевидно, что заметные улучшения могут быть получены только по истечении определенного промежутка времени, так как всем участникам системы менеджмента качества образовательных услуг ТГТУ, а именно руководству, профессорско-преподавательскому составу, учебно-вспомогательному персоналу, студентам необходимо овладеть, а затем и привыкнуть к четко регламен-

тированному порядку осуществления любой деятельности, которая так или иначе связана с учебным процессом. Однако уже и сейчас можно говорить о первых результатах и положительных тенденциях:

- определена организационная структура университета и процессы системы менеджмента качества, которая согласована с общей системой управления;
- четко определены ответственность и полномочия всех должностных лиц;
- однозначно регламентирован порядок выполнения всех работ, связанных с учебным процессом, по всему циклу подготовки специалиста, от абитуриента до выпускника;
- созданы предпосылки для унификации и рационализации методик обучения по циклам дисциплин учебного плана и общему согласованию всей "цепочки" подготовки специалиста;
- установлен единый порядок управления организационно-распорядительной и регламентирующей документацией системы менеджмента качества;
- обеспечена более стабильная и предсказуемая работа вуза в целом.

Практическое использование в работе тех принципов, которые регламентированы документацией системы менеджмента качества, вне всякого сомнения, выявит имеющиеся неточности и возможно даже ошибки. Мы к этому относимся спокойно, и будем анализировать и конструктивно использовать появляющийся опыт. Кроме того, в наших планах постепенное внедрение принципов "Всеобщего менеджмента качества" в деятельность ТГТУ, что будет способствовать улучшению качества образовательных услуг, уменьшению вероятности появления несоответствий (дефектов) в процессах предоставления образовательных услуг.

Одним из шагов внедрения принципов предлагается организация инновационного проекта, базовым компонентом которого является формирование системы менеджмента качества Государственной образовательной корпорации: Российский университет им. В.И. Вернадского.

Предметом исследований в проекте является методология и технологии менеджмента качества в образовании, а объектом приложения результатов – передовые промышленные предприятия, научные организации, организации и учреждения системы образования, в частности Государственная образовательная корпорация: Российский университет им. В.И. Вернадского, созданная на базе Тамбовского государственного технического университета и Мичуринского государственного аграрного университета.

Основной целью проекта является повышение уровня развития экономики России, конкурентоспособности товаров и услуг путем создания научно-методической базы и организационной инфраструктуры "индустрии менеджмента качества", обеспечивающей широкое внедрение методологии и технологий менеджмента качества.

Основными задачами проекта "Формирование системы менеджмента качества Государственной образовательной корпорации: Российский университет им. В.И. Вернадского" являются:

- решение комплекса научно-технических проблем в сфере менеджмента качества, позволяющих повысить конкурентоспособность промышленности и содействовать улучшению качества жизни населения страны на основе повышения качества товаров и услуг;
- развитие инфраструктуры инновационной деятельности системы образования, в том числе в сфере информационных технологий, на основе применения методологии и технологий менеджмента качества, обеспечивающих переход на более высокий уровень организации деятельности в данной сфере;
- привлечение в высшие учебные заведения дополнительных бюджетных и внебюджетных финансовых средств (в том числе из регионов страны и отраслей экономики) при тиражировании результатов проекта.

Кроме того, реализация проекта будет способствовать развитию и формированию научных школ в области менеджмента качества в соответствии с объективными тенденциями развития в данной сфере. Например, после принятия Правительством РФ Постановления № 113 от 2 февраля 1998 г. "О некоторых мерах, направленных на совершенствование систем качества продукции и услуг" существует значительный неудовлетворенный спрос на специалистов в области менеджмента качества, научно-технические и методические услуги в этой сфере.

Задачи проекта соответствуют основным приоритетам научных исследований высшей школы по приоритетным направлениям науки и техники. Решение перечисленных задач позволит рационально использовать существующий научно-методический и технический потенциал вузов Тамбовской области в данной сфере, а тиражирование результатов проекта обеспечит весомый вклад в социально-экономическое развитие региона.

Проект будет способствовать интеграции Высшей школы с производственной сферой и обеспечивать реализацию целей проекта.

Кроме того, проект позволит создать нормативный, научно-методический задел и инфраструктуру для эффективного выполнения других проектов в области менеджмента качества, экологического менеджмента и безопасности.

В рамках данного проекта планируется осуществление создания и апробации научно-методических, организационных и опытно-конструкторских разработок, а также тиражирование и применение этих разработок. Такая реализация проекта позволит, с одной стороны, максимально реализовать высокий интеллектуальный потенциал Высшей школы Тамбовской области, а с другой – обеспечить потребителей апробированными методиками и системами.

Реализация поставленных в проекте целей и задач предполагается за счет:

- пропаганды идей и стимулирования качества продукции;
- внедрения на предприятиях эффективных систем менеджмента качества;
- проведения политики непрерывного улучшения качества в образовательной сфере;
- решения задач в области развития консультационной деятельности;
- проведения современной политики в области развития информационной инфраструктуры и информационных услуг.

Реализацию проекта предполагается осуществлять через комплекс мероприятий по формированию системы менеджмента качества Государственной образовательной корпорации: Российский университет

им. В.И. Вернадского:

Проект включает две фазы.

Фаза 1 (Разработка) – разработка новых и доведение имеющихся научных достижений до уровня готовой продукции, включающая в себя:

- научно-методические материалы по разработке и внедрению систем менеджмента качества и экологического менеджмента, по требованиям международных стандартов ИСО серии 9000 и ИСО серии 14000;
- информационные технологии планирования, обеспечения и подтверждения качества в сфере научно-технических и образовательных услуг;
- дистанционное обучение в области менеджмента качества;
- технологии менеджмента качества наукоемкой продукции, услуг в научно-технической и образовательной сферах.

Фаза 2 (Внедрение) – предусматривает создание, поставку и обслуживание процессов производства продукции, научно-технических и образовательных услуг, корпоративных управляющих систем, систем качества и экологического менеджмента, средств контроля качества и экологического мониторинга, обучение персонала, оснащение центров аттестации персонала, центров сертификации, центров менеджмента качества, создание системы информационного обеспечения работ в данной сфере.

По окончании каждого этапа и по мере накопления опыта работ будет производиться корректировка проекта.

Реализация проекта позволит открыть спектр возможностей, открывающихся как для образовательной корпорации в целом и его руководства, так и для рядовых работников образовательной корпорации (как внутренних пользователей системы менеджмента качества) и для потребителей.

Список литературы

- 1 Пономарев С.В., Мищенко С.В. Управление качеством продукции: Введение в системы менеджмента качества. М.: РИА "Стандарты и качество", 2004. 248 с.
- 2 Мищенко С.В., Пономарев С.В. Подготовка к сертификации системы качества в инженерном образовании // 2-й Российский семинар по инженерному образованию "Инженерное образование в XXI веке": Тр. семинара / Тамб. гос. техн. ун-т. Тамбов, 2001. С. 43–45.
- 3 ГОСТ Р ИСО 9001–2001. Системы менеджмента качества. Требования. М.: ИПК Издательство стандартов, 2001. 26 с.
- 4 Формирование системы менеджмента качества образовательных услуг университета / С.В. Мищенко, С.В. Пономарев, Н.П. Пучков и др. // Вестник Тамбовского государственного технического университета. 2002. Т. 8. № 4. Препринт. 80 с.

Управление знаниями в обеспечении качества образования

1 Специфика и содержание понятия "знание"

Известно, что образование часто рассматривают главным образом как процесс получения знаний. Но в последние годы большей популярностью пользуется понятие "информация". Иногда оно вытесняет из употребления понятие "знание" или заменяет его. Это ведет к деформации проблем образования и вообще научного осмысления современных тенденций общественного развития. Образование упрощается до процессов передачи информации, которую можно продавать, и превращается в "предоставление образовательных услуг". В указанном случае любой обучающийся становится потребителем образовательных услуг или клиентом. Образование становится механистическим процессом передачи и накопления информации, и ее количество по такой логике должно определять уровень образования. Это деформирует понятие профессиональной компетенции, ведет к исчезновению понятий "осознание профессии" и "человеческого капитала", именно того, что характеризует результат образования.

Образование – нечто большее, чем и получение знаний, и тем более получение информации. Знание и информация не одно и то же.

Информацию в практическом плане определяют как совокупность данных или сведений о каком-либо явлении.

Знания – это отражение в сознании человека объектов действительности, доступных посредством понятий и категорий их пониманию и объяснению. Именно поэтому знания являются средством освоения действительности, ее изменения и преобразования в определенных пределах.

Важным свойством знания является его организация. Данное свойство реализуется в методологии знания, которая включает цель и методы их получения и оформления, логику построения и возможности практического использования.

Знания разнообразны по своим характеристикам, формальным и содержательным признакам. Существуют явные и неявные знания, теоретические и эмпирические, объективные и субъективные, абстрактные и конкретно-предметные, пассивные и активные, гуманитарные и естественно-научные, поверхностные и глубокие и др.

Не информация, а знания определяют успех деятельности человека в природе и обществе. Информация способствует лишь получению и передаче знаний, но сама по себе не является знанием. Существует информационная среда, в которой функционируют знания. А функционирование знаний – это процесс их накопления, передачи, корректировки, использования. Процесс может быть эффективным только в условиях управления знаниями, которое представляет собой целенаправленное воздействие на функционирование знаний. Таким образом, знания могут и должны быть объектом управления. Это утверждение относится ко всем видам деятельности, но особое значение имеет в области образования.

2 Знания как объект управления в образовательных процессах

Возможно ли управлять знаниями? Деятельность человека разнообразна. Одним из видов ее является интеллектуальная деятельность. Она заключается в осмыслении действительности, построении гипотез и концепций, изучении и объяснении явлений, построении фактологии, поиске свойств, аргументов и обоснований, овладении знаниями. Эта деятельность с одной стороны построена на знаниях, с другой – должна быть организованной и, следовательно, требует управления.

Управление в этом случае заключается в обеспечении и достижении гармонии знаний, т.е. их соответствия друг другу, а также соответствия потребностям всех других видов практической деятельности человека: созданию необходимого продукта, преобразованию природы, формированию определенных общественных отношений, реализации духовных интересов и ценностей.

Управление знаниями в образовательных процессах находит свое выражение, прежде всего, в разработке государственных образовательных стандартов, образовательных программ и учебных планов. Здесь формируется структура дисциплин, которая и отражает структуру знаний, необходимых для про-

фессиональной деятельности. Принятие образовательной программы – это уже акт управления знаниями.

Но не только разработкой образовательной программы ограничивается управление знаниями. Оно включает программы дисциплин, мотивацию овладения знаниями, выбор и реализацию методик их презентации, систему контроля и мониторинга знаний, дифференциацию знаний по их значимости в становлении профессионального сознания обучающегося, формирования системы ценностной ориентации знаний, технологии освоения знаний, сочетания знаний воспитательного характера и знаний, необходимых для профессиональной деятельности.

Управление знаниями, как и всякое управление, предполагает существование системы, механизма и процесса управления.

Система управления представляет собой совокупность организационно оформленных функций, в рамках которых выполняются управленческие действия. Это функции проректоров по учебной работе, учебно-методических управлений, кафедр учебного заведения, учебно-методических советов. Они разрабатывают, вводят в действие программы учебных дисциплин, контролируют их реализацию. Управление знаниями не тождественно управлению учебным процессом в целом, которое помимо этого включает и распределение аудиторий, и организацию занятий, и контроль дисциплины и многое другое. Таким образом, управление знаниями – это часть управления образовательным процессом, но при этом самая важная его часть.

Механизм управления знаниями включает совокупность средств и соответствующих им методов воздействия на систему знаний и все ее параметры. Так же, как и управление вообще, механизм управления знаниями предполагает организационно-административные средства воздействия – утверждение программ, учебных планов и др., экономические – мотивация разработки инновационных и авторских дисциплин, научных исследований и др., социально-психологические – создание атмосферы творчества, благоприятной образовательной среды и др.

Процесс управления знаниями характеризует последовательность и временные параметры презентации и получения знаний. Реализуется процесс управления знаниями в форме технологии образования.

Для управления знаниями необходима оценка из презентации по определенным характеристикам. Варьирование этих характеристик отражает подход к управлению и его результат.

3 Основные параметры и характеристики знаний

Наиболее важными характеристиками знаний в области качества образования, которые надо учитывать в образовательном процессе и которыми надо управлять, оценивая их соответствующим образом, являются следующие:

1 Объем знаний, который должен соответствовать понятию своеобразной критической массы, необходимой для осуществления профессиональной деятельности, для понимания всей совокупности задач и функций, структуры профессиональных проблем и путей их практического решения. При этом следует понимать, что количество знаний, это не количество полученной информации. Это нечто большее. Не все получаемые знания в равной степени и одинаковым образом "оседает" в сознании студента. Объем знаний – это завершенная картина профессиональной деятельности, т.е. комплекс профессиональных проблем (или задач) и способов их решения. Конечно, в своей практической деятельности, накапливая опыт, специалист заново рисует многие ее фрагменты. Но профессиональную работу всегда характеризует целостное видение тех проблем, которые составляют ее предмет.

Профессионализм деятельности, конечно же, начинается с определенного объема необходимых знаний. А объем знаний в первом приближении определяется количеством учебных часов по всем видам учебной работы – аудиторной, лабораторной, самостоятельной, учебно-практической и пр. Он определяет также продолжительность образовательной программы, ее временные характеристики по различным видам и формам обучения – второе образование, заочное, вечернее, ускоренное, сокращенное и пр. Это очень актуально для экономического образования, где весьма заметно стремление в сокращенные сроки обучения получить диплом. Снижается при этом качество образования. Возникает реальная проблема – как формируется профессионализм, в какой мере это формирование зависит от форм, сроков и интенсивности обучения, как время обучения влияет на установки профессиональной деятельности, тип профессионального мышления.

Не столь бесспорным, как кажется на первый взгляд, является вопрос о том, что является предельным минимумом знаний для высшего вообще и профессионального образования в частности. Это ста-

новится очень важным при разработке Государственных стандартов, определении сроков обучения. Можно ли дать высшее образование за два, три года дневного очного обучения, или необходимо пять лет и больше? Какой срок, в сочетании с какой интенсивностью образовательного процесса должны быть наилучшими и регламентируемыми?

Выпускник вуза сегодня – это не всегда профессионал, готовый к эффективной деятельности, а человек, лишь знающий особенность профессии, но не могущий еще ее осуществлять на определенном уровне профессионализма.

2 Структура знаний – наиболее важный параметр профессионального образования. Он характеризует конструкционную основу всей системы знаний, их иерархию.

3 Параметр дополняет и конкретизирует соотношение знаний, сочетание их различного типа и принадлежности к тем или иным областям науки и деятельности. Продуктивность и практическая ценность знаний зависит от их гармоничности. Но как она учитывается в разработке образовательной программы и как достигается в ее реализации? Всегда существует опасность с одной стороны профессионального кретинизма (все сводится к узко профессиональным задачам и ничего не видится кроме них), с другой – бесплодного глобализма (все сводится к глобальным проблемам, не учитываются детали и специфика).

Есть и другая проблема знаний – это их соотношение по уровню и глубине усвоения.

Мы часто говорим, что знания должны быть усвоены не на уровне их репродукции на экзамене, а на уровне их самостоятельного и творческого использования при решении профессиональных проблем, а точнее, при осуществлении профессиональной деятельности, ибо профессиональная деятельность не сводится только к решению проблем.

Но все знания не могут быть усвоены таким образом, хотя бы в силу разнообразия преподавателей и студентов, их личных качеств, методик работы и пр. Надо методически разделять типы усвоения различных знаний. Некоторые знания могут быть усвоены на уровне здравого смысла, в виде общеобразовательных знаний, некоторые как элементы общей культуры, другие знания – как фундамент творческой работы и высокого профессионализма, иные – в виде навыков конкретно-предметной деятельности. Могут быть знания, которые отражают потребность систематизации представлений о проблематике профессиональной деятельности. В образовательных программах должно учитываться разнообразие знаний по видам и формам их использования в профессиональной деятельности специалиста. И это разнообразие, конечно, определяет и характеризует качество образования.

Например, для менеджера по специализации "производственный менеджмент" конечно надо знать технологию соответствующей отрасли, но, вероятно, не на уровне инженера, а на уровне общего представления, не на уровне фундаментальных профессиональных знаний, ибо он не принимает и не разрабатывает технологических решений. А вот знание экономики вообще и экономики отрасли в частности играют решающую роль в его профессиональной деятельности. Он должен иметь соответствующую техническую культуру, но уметь решать проблемы социально – экономического характера. А в специализации "финансовый менеджмент" этой же специальности распределение знаний по уровню и характеру будет иным. Здесь необходимы знания лишь общих принципов современных технологий производства, на общеобразовательном уровне. Но главными являются знания в области использования финансовых рычагов эффективного управления.

Для нас сегодня очень важным является выяснение, какую роль в профессиональной деятельности играют те или иные виды знаний, в каком соотношении и типологическом сочетании они определяют успех, а точнее, эффективность профессиональной деятельности специалиста. Это также проблема проектирования и формирования необходимого качества образования, проблема его оценки на "выходе" образовательного процесса.

Объем, структура и сочетание знаний это только часть их характеристик.

4 Следующей характеристикой является тип профессионального мышления. Конечно, возникает вопрос: как это связано с управлением знаниями, что это такое и как эта характеристика отражает качество образования.

Нам представляется, что тип профессионального мышления – это способность оперировать знаниями и возможность успешного использования знаний в практической, профессиональной деятельности специалиста. Не секрет что часто при хороших знаниях выпускник по окончании института нередко чувствует, что эти знания находятся в его сознании как бы мертвым грузом. Они не соединяются, точнее он не может их соединить с задачами конкретной практической деятельности. И не потому, что они

не соответствуют задачам практической деятельности, а потому, что он не всегда может и приучен использовать их в определенном сочетании и сопряжении, в их практической ориентации. Даже весьма хорошие знания – это лишь потенциал, который надо уметь использовать, реализовать в полной его величине и значимости. Здесь и проявляется тип мышления – гибкого или догматического, гуманитарного или технократического, стратегического или прагматического, диалектического (видение противоречий, проблем) или формального, нигилистического или конструктивного и т.д.

Существует методология профессионального мышления. Вот ее то иногда и не дает образование, если ориентировано исключительно на то, чтобы дать знания и навыки по типовым задачам. А в жизни, строго говоря, типовых задач не существует. Есть проблемы, которые надо найти, увидеть, изучить, поставить в виде задач и решать. И решение этих проблем зависит не от умения решать типовые задачи, а от умения ставить задачи в соответствии с найденными и понятыми проблемами, умение выбирать одно решение из множества возможных. Это уже другой уровень образования и другой подход к пониманию качества образования, это уже тип творческого мышления, ориентированного на поиск проблем и исследование их содержания.

Тип профессионального мышления – это даже не столько навыки интеллектуальной деятельности, хотя и это тоже. Профессиональное мышление – методология определения проблем, выбора главных из их совокупности, постановка целей и ориентиров, владение знаниями как инструментальной основой деятельности, и не только в решения проблем, но, как бы это не парадоксально звучало, инструментом конструирования проблем. Конечно, проблемы существуют объективно, независимо от нашего сознания их устанавливает сама жизнь. Но профессионал потому и профессионал, что для него проблема не данность действительности, а предмет конструкторского интереса. Он демонтирует проблему и определяет ее конструкционную основу.

Наконец, тип мышления – это способность так комбинировать знания в практической деятельности, как этого требует потребность ставить и решать проблемы. Комбинирование знаний способствует не только более глубокому пониманию проблем, но и обогащению своих знаний в процессе профессиональной деятельности, наращиванию знаний. Вот почему тип мышления так же является одной из качественных характеристик образования.

5 Важной характеристикой знаний является фактор времени в самых различных его проявлениях при усвоении знаний. Он отражает навыки самоорганизации, умения распределения и использования времени при оперировании знаниями, решении профессиональных проблем и задач. У каждого студента структура времени обучения складывается по-разному, иногда, весьма своеобразно. Надо ли это рассматривать как специфическую характеристику знаний и качества образования? Я думаю, что да. В любой деятельности человека время играет решающую роль в достижении успеха, и играет эту роль не столько в своих объемных характеристиках, сколько в структуре времени, его распределении по видам профессиональной деятельности, проблемам. Так и в образовательном процессе, существуют варианты распределения времени по видам знаний, формам занятий, организации учебного процесса и другим характеристикам. Временные характеристики образовательной программы – это распределение аудиторного времени, выделение и наполнение времени самостоятельной работы, недельная загрузка студента, ритмичность образовательного процесса и многое другое.

Но фактор времени проявляется не только в этом, но и в возможностях для выпускника освоения своего индивидуального времени. Оно проявляется в понимании того, какие "часы" закладываются в его профессиональное сознание. Это время реагирования на проблемы, регулирования времени нахождения решения или времени мобилизации своего интеллектуального потенциала, времени поиска и использования знаний в их определенной комбинации для конструирования практической концепции профессионального поведения.

Эту характеристику качества образования никто никогда не измерял и никто никогда не исследовал. Но качества вне времени не существует. Время для понимания качества не только измеритель, но и поле разнообразия, поле выбора вариантов, поле освоения профессии не только по критериям структуры знаний и навыков, но и по критериям временного проявления знаний, как в процессе решения профессиональных проблем, так и в процессе дальнейшего развития профессионализма. Ведь знания это не только наполнение человека информацией. Знания живут и меняются во времени по объемам, структуре, форме, типу, комбинации и пр.

Время – это свобода действий для профессионала, это возможность анализа выбора вариантов, оценки своевременности решений. Эта свобода определяется не только естественным процессом жизнедеятельности, естественным течением времени, но и сознательной деятельностью специалиста, опе-

ированием временем, иначе говоря, процессами сжатия времени, его распределения и использования, наконец, перенесения времени, оперирования временными циклами, индивидуальным измерением времени.

В сегодняшней практике образования существуют перекосы во временных характеристиках образовательных процессов. Разве они не определяют деформацию профессиональной подготовки специалистов. Можно убедительно доказать, что критическая масса знаний и навыков для успешной профессиональной деятельности формируется только при определенных временных параметрах образовательного процесса: продолжительность, интенсивность, ритмичность, последовательность и др.

6 При измерении различных характеристик профессиональных знаний компьютерными тестами очень полезно делать замер времени, которое расходуется на поиск ответа. Величина затраченного времени характеризует и тип мышления, и устойчивость знаний – одну из важнейших характеристик профессионализма.

4 Принципы управления знаниями в образовательном процессе

Можно сформулировать ряд принципов управления знаниями, которые отражают совместное действие системы, механизма и процесса управления.

1 Принцип достаточной гибкости системы знаний, способствующей реализации индивидуальных образовательных потребностей и своевременному обновлению знаний по новым достижениям науки и новым потребностям практики.

2 Принцип элективности, т.е. возможности свободного выбора вузом и студентом (слушателем) состава изучаемых дисциплин в части вне стандартного их набора. Надо учить специалистов не только профессионально работать, но и самостоятельно формировать свой интеллектуальный потенциал, приобретать навыки самообразования

3 Принцип нормативного регулирования временных параметров освоения знаний.

4 Принцип сочетания научно-методологической и конкретно-практической частей в системе знаний их сбалансированности и гармоничности. Это одна из важнейших характеристик качества образования.

5 Принцип достаточности знаний для определенного вида профессиональной деятельности.

6 Принцип структурирования знаний по факторам формирования человеческого капитала, предполагающим развитие способностей, формирование определенного уровня интеллектуального потенциала, достижения синергетического эффекта знаний.

7 Принцип эффективного контроля компетентности, готовности к профессиональной деятельности и получения необходимого качества образования.

8 Принцип актуализации знаний. В программы курсов необходимо включать в первую очередь те темы, которые являются наиболее актуальными в современных условиях социально – экономического развития, отражают факторы рынка и рыночные механизмы функционирования производства, включать те проблемы, решение которых отражает наибольшую потребность современного управления, и входят в структуру образования менеджера.

9 Принцип научности знаний. Современное управление нуждается в глубоком понимании особенностей и объективных тенденций развития экономики России, использовании научного аппарата при разработке управленческих решений и анализе ситуаций. Без этого управление не может стать стабильным, эффективным, антикризисным управлением, оно обречено на промахи и ошибки, непонимание последствий принимаемых решений. Поэтому в программе необходимо предусматривать овладение научными приемами управления, понимание истоков, содержания и характера современных проблем управления.

10 Принцип концептуальности знаний означает требования целостности и законченности, логической строгости построения учебных курсов, необходимой полноты ключевых положений менеджмента. Программа должна быть построена на основе структурно-логической схемы, которая показывает последовательность и взаимодействие различных разделов программы, их обусловленность и связь.

11 Принцип практичности знаний требует учета практической направленности знаний. Комплекс знаний в области менеджмента при всей научности подходов его освоения не должен быть оторван от практических проблем, практического понимания менеджмента и навыков практического использования знаний. Практичность курса проявляется как в наборе тем, так и последовательности их освоения, которая способствует пониманию практики, освоению навыков использования знаний при анализе и

оценках систем управления. Но практическая направленность должна проявляться и в методике преподавания и освоения курса. Как бы не были глубоки в научном отношении положения преподаваемого курса, они всегда должны заканчиваться комплексом практических рекомендаций, выводов, рецептов. Значительное внимание должно быть уделено и подтверждениям практическими примерами всех положений учебного курса.

12 Принцип сопряжения знаний одного курса со знаниями в области других курсов учебного плана.

13 Принцип проблемности знаний отражает ориентирование не на получение готовых положений и рецептов, а на понимание содержания проблем, умение их распознавать и решать. Это освоение управления через проблемы, а не готовые рецепты, через поиск альтернатив и выбор вариантов.

Проблемность освоения учебного курса, как предполагается, должна быть дополнена и развита в методических приемах его преподавания [кейс – стадии, деловые и ролевые игры и пр.].

14 Принцип перспективности знаний. Тематика учебных курсов, его структура должны предполагать формирование перспективного мышления в области. Оно характеризуется не только пониманием современных проблем управления, но и видением тенденций развития менеджмента, всего комплекса тех изменений, которые характеризуют закономерные тенденции формирование систем управления в будущем, возникновение новых проблем и ситуаций. Знания должны быть направлены в будущее.

15 Принцип соответствия системы, механизма и технологии управления знаниями.

Все указанные принципы реализуются не только в своей совокупности, но и взаимосвязи. Это определяет эффективность управления знаниями и в конечном итоге качество образования.

Н.П. Пучков

ТАМБОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ, РОССИЯ

СИСТЕМА ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ В ВУЗЕ

Развитие новой экономики, в которой основным ресурсом становится мобильный и высококвалифицированный человеческий капитал, требует достижения нового качества профессионального образования, соответствующего требованиям новой системы общественных отношений и ценностей.

Идея качества образования выступает сейчас как господствующая, обеспечивающая высокую конкурентоспособность, оптимальную организацию и управление учебным процессом, а также выход на мировой рынок образовательной деятельности.

Каковы бы ни были технические детали и требования, вытекающие из принятого Россией решения об участии в Болонском процессе, главным показателем на складывающемся Международном образовательном рынке является качество Российского образования.

Одним из новых путей развития системы образования является внедрение принципов TQM. Ключевыми вопросами адаптации методологии TQM в сфере образования являются вопросы о содержании и последовательности действий, которые могут гарантировать качество предоставления образовательных услуг (функции управления качеством), а также вопрос о выборе способов осуществления этой деятельности (методы и инструменты управления качеством).

Наиболее перспективным направлением методологии построения системы обеспечения качества является использование подходов концепции TQM. Эффективность этих подходов применительно к деятельности образовательного учреждения (вуза) зависит, в первую очередь, от того, насколько верно (адекватно) адаптированы в этой среде основные понятия и принципы менеджмента качества.

Под качеством профессионального образования мы понимаем такую совокупность его свойств, которая обуславливает его способность удовлетворять требования общества в области подготовки квалифицированных специалистов, обладающих необходимыми личностными качествами и квалификацией.

При таком подходе качество подготовки специалиста можно определить как системную совокупность свойств интеллектуального и профессионального развития человека, приобретенных им в ходе получения определенных ЗУН, адекватно отображающих требования квалификационных характеристик. ЗУН специалиста, как правило, динамичны и индивидуальны и формируют с течением времени различную степень приближения к требуемому качеству.

Процесс подготовки специалистов в настоящее время в большей степени является процессом представления вузом образовательной услуги, когда требуется именно обеспечение качества.

Под обеспечением качества мы понимаем все планируемые и систематически осуществляемые виды деятельности в рамках менеджмента качества, необходимые для создания достаточной уверенности в том, что объект (выпускник вуза) будет выполнять требования к качеству.

Обеспечить требуемое качество подготовки специалиста – значит, создать условия (организационные, технологические, информационные, социальные, кадровые, материально-технические и др.), которые направлены на формирование необходимых и достаточных свойств личности, его знаний и умений в предположении, что требуемое качество обеспечено (достигнуто).

Качество выпускника вуза, как известно, характеризуется системой показателей, которые он "зарабатывает" в процессе обучения. Очевидно, что управление данными показателями по принципу обратной связи затруднительно, а порой и практически невозможно (управление качеством подготовки специалистов имеет по крайней мере одно серьезное ограничение: достижение результата управления должно "укладываться" в сроки, определенные графиком учебного процесса).

В такой ситуации целесообразно рассматривать вопрос не управления показателями, а их обеспечения путем создания соответствующего ресурсного обеспечения Q и ΔQ и управляющих воздействий Z и ΔZ (рис. 1). Отличительным признаком части менеджмента качества, называемой обеспечением качества, можно считать наличие "прямой связи", когда в зависимости от характера входа процесса (например, уровня подготовки абитуриентов A , уровня требований к выпускнику B_3) предпринимаются предупредительные действия (ΔZ и ΔQ) для устранения причин потенциального несоответствия характеристик выхода B_Φ требуемым B_3 . Обеспечение качества направлено главным образом на предполагаемую продукцию (например, "спрогнозированного" специалиста).

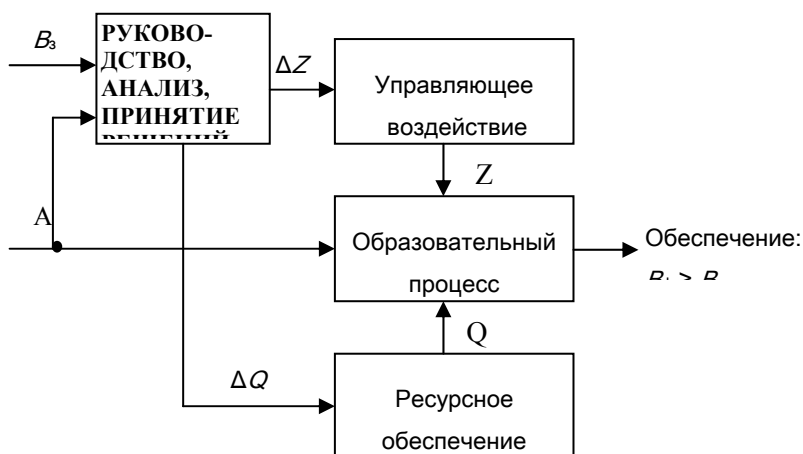


Рис. 1 Схема процесса обеспечения качества

Исходя из определения понятия "обеспечение качества" можно заключить, что существуют внешние и внутренние цели обеспечения качества:

а) внутреннее обеспечение качества: в рамках организации (вуза) обеспечение качества создает уверенность у руководства в выполнении требований потребителей и заказчиков;

б) внешнее обеспечение качества: в контрактных или других ситуациях обеспечение качества создает уверенность у потребителей или других лиц в выполнении их требований.

Формирование системы обеспечения качества подготовки специалистов – формирование такой системы, которая при наличии информации о показателях (прогнозных) качества специалиста – выпускника вуза – и показателях качества абитуриента, зачисленного в вуз, формирует такое управление образовательным процессом и его ресурсное обеспечение, которое предотвращает появление проблем несоответствия реальных показателей качества специалиста прогнозируемым (планируемым). Естественно процесс обеспечения качества выпускников вуза (в нашем представлении) предполагает использование как процесса управления качеством как средства оперативного повышения уровня качества абитуриента до уровня качества выпускника вуза, так и процесса улучшения качества, как средства корректировки прогнозируемых показателей качества выпускника в соответствии с динамикой изменения потребностей рынка труда.

В частности, процессы управления и улучшения качества способствуют отработке технологии образовательного процесса, обеспечивающей его качество.

С помощью системы обеспечения качества в вузе осуществляется поддержание параметров образовательного процесса в границах, приемлемых для всех его участников, позволяющих удовлетворять требования общества, ожидания и запросы обучающихся в области качества образования.

В этой связи необходимо отметить, что система обеспечения качества охватывает три взаимосвязанных аспекта:

а) запросы и ожидания общества и производства в области подготовки специалиста требуемого уровня квалификации по профессиям, востребованным на рынке труда;

б) запросы и ожидания потребителей образовательных услуг, обеспечивающие их конкурентоспособность на рынке труда и собственный выбор образовательной траектории;

в) запросы и интересы вуза по реализации всей совокупности своих потенциальных возможностей и ресурсов в целях утверждения своих позиций на рынке образовательных услуг.

В отличие от ГОС, которые определяют лишь минимальные требования к уровню и содержанию подготовки специалистов, характеристики образовательного процесса в системе обеспечения качества ориентируются на желаемый уровень услуг, предоставляемых учебным заведением студентам и имеющих, вообще говоря, динамичный характер. Система обеспечения качества допускает наличие и таких характеристик, которые не всегда поддаются наблюдению потребителя. Главное, чтобы эти характеристики были удобны для оценки самим учебным заведением. Некоторые элементы системы обеспечения качества вообще не свойственны нормативным требованиям ГОСа. Так, процесс маркетинга, изучение рынка являются специфическим рабочим элементом системы обеспечения качества.

Хотя основное назначение системы обеспечения качества состоит в том, чтобы заявленный уровень качества был гарантирован для потребителей образовательной услуги и надежно поддерживался в вузе, в то же время она обязывает образовательное учреждение ввести в практику своей деятельности постоянную оценку степени удовлетворенности обучающихся как основной индикатор обеспечения качества.

Обеспечение качества профессиональной подготовки в обобщенном виде может быть представлена как единство прямого (управляемого) и сопряженного с ним управляющего процессов. Необходимость включения управляемого процесса в систему обеспечения качества обуславливается тем, что качество профессионального образования определяется посредством множества последовательно осуществляемых процессов, видов деятельности. Управление качеством состоит в воздействии на процессы планирования, проектирования, организации и осуществления образовательной деятельности.

Особенностью управляющего процесса в системе обеспечения качества является то, что он непосредственно не связывает выход системы со входом. Поэтому изменение в желаемом направлении основных процессов и видов деятельности, управление ими осуществляется посредством воздействия на входы блока "Образовательный процесс" (рис. 1): повышение квалификации педагогических кадров, внедрение в образовательную сферу инновации, совершенствование образовательных программ, образовательной инфраструктуры осуществляется прогностически на основе опыта подготовки специалистов, достижения педагогической науки и науки управления.

Состояние перечисленных выше элементов обеспечения образовательного процесса во многом определяет как качество его самого, так и соответственно качество конечных результатов. Таким образом, воздействуя на перечисленные элементы, можно воздействовать на качество профессионального образования.

Система обеспечения качества включает не только элементы, посредством которых реализуются функции по управлению качеством процесса профессиональной подготовки, но и элементы, посредством которых осуществляется и поддерживается режим функционирования самой организационной системы (восполнение и наращивание ресурсов, все виды обеспечения и т.д.).

Система обеспечения качества профессиональной подготовки как целостное образование имеет многочисленные связи. Чрезвычайно важное значение имеют функциональные связи, которые возникают в процессе взаимодействия элементов системы (взаимодействие между людьми, в первую очередь, обучающий–обучающийся при выполнении совместных действий). Особенность этих связей состоит в том, что, как правило, они носят временный, переходящий характер. Образованные с их помощью микросистемы могут распадаться, если нет более сильных, постоянно действующих системообразующих факторов (идея качества).

В основе решения проблемы обеспечения качества подготовки специалистов лежит системный подход, т.е. вся формируемая структура, обеспечивающая качество, рассматривается как некоторая система, которая реализует общую схему управления и должна:

- а) обеспечивать прогнозирование, проектирование тех качеств выпускника (цель), которые вуз предполагает получить "на выходе" образовательного процесса;
- б) обеспечивать, поддерживать достижение требуемого уровня качества образования;
- в) выявлять и оценивать реальное качество профессиональной подготовки, его соответствие требуемому;
- г) своевременно пресекать нежелательные отклонения реального качества от требуемого;
- д) обеспечивать возможность, при необходимости, повышения уровня качества образования, приводя его в соответствие с растущими требованиями внешних заказчиков и появившимися в процессе обучения.

Процесс оперативного управления качеством подготовки специалиста оказывает целенаправленное, комплексное, целостное воздействие на учебно-научно-методический процесс вуза с целью обеспечения требуемого качества специалиста. Это предполагает системное взаимодействие субъекта управления (преподаватель) и объекта управления (студент), а также формирование организационно-педагого-экономического механизма такого взаимодействия.

Систематизация взглядов, идей и подходов существующих научных школ к менеджменту качества образования, изучение опыта профессиональной подготовки специалиста в вузах России, а также личный опыт позволили нам сформулировать концепцию обеспечения качества профессиональной подготовки специалиста в условиях технического вуза, заключающуюся в том, что на основе учета тенденций, перспектив и стратегических приоритетов развития социально-экономической и образовательной систем страны (региона), существующей парадигмы качества, принципов Всеобщего менеджмента качества формируется организационно-педагогическая система, определяющая создание условий эффективного взаимодействия субъектов образовательного процесса и всех заинтересованных в его результатах сторон в целях достижения опережающего качества образования; активизацию образовательного процесса; актуализацию стратегических приоритетов развития образовательной системы на основе создания инновационности образовательной среды вуза; теоретическую, методологическую и методическую направленность образовательных технологий на формирование системы ключевых профессиональных компетенций специалиста; логику качества профессиональной подготовки и обеспечивающая оптимальную реализацию в современных условиях интересов личности, производства, общества и самой системы образования.

Методология формирования системы обеспечения качества профессиональной подготовки специалиста в условиях вуза рассматривается с позиций развития образовательной системы, ее сущности, внутренней организации и механизмов регулирования процессов познания и преобразования результатов образовательной деятельности в контексте определения возможностей и создания условий удовлетворения перспективных потребностей рынка труда в специалистах соответствующей квалификации.

На основании обобщения существующих разработок в области теории и методологии профессионального образования, изучения опыта формирования системы менеджмента качества образовательных услуг мы полагаем, что система обеспечения качества профессиональной подготовки специалиста в условиях технического вуза должна строиться как *система управления знаниями*.

Данный подход обусловлен тем, что образовательная структура в своей деятельности ориентирована на подготовку специалистов для определенного сегмента рынка труда. Именно в рыночной среде находят отражение перспективные теории, концепции и подходы общественного развития, предопределяющие развитие экономики, производства, науки и культуры. Ее сущностные характеристики проявляются в системе факторов, определяющих перспективы развития различных сфер жизнедеятельности человека и, как следствие, влияют на содержание и структуру знаний специалиста соответствующего профиля.

Проведенный нами анализ теории и практики профессионального образования в России показал усиливающийся разрыв между сложившейся системой ресурсообеспечения сферы образования и качеством образовательных услуг, регламентируемым стандартом высшего профессионального образования.

С учетом этих позиций нами предложена *концептуальная модель формирования системы обеспечения качества подготовки специалиста в условиях технического вуза* (рис. 2).

Процесс формирования данной системы имеет четырехуровневую реализацию, включающую уровень маркетинга специалиста, оценочно-критериальный, ресурсный и регулятивный уровни, на каждом из ко-

торых предусмотрено выполнение соответствующих функций и видов деятельности, направленных на достижение стратегических приоритетов обеспечения качества профессиональной подготовки в условиях вуза.

Так, на уровне маркетинга специалиста на основе использования методологии изучения текущих и перспективных потребностей рынка труда в специалистах соответствующей квалификации определяются требования к замещению вакантных должностей; выделяются перспективные направления развития профессиональной деятельности; уточняется система задач, решаемых специалистом соответствующей квалификации; выделяется система ключевых профессиональных компетенций специалиста соответствующего профиля. Это дает возможность провести оценку перспективности существующих направлений профессиональной подготовки специалиста и определить структуру как текущих, так и перспективных потребностей рынка труда.

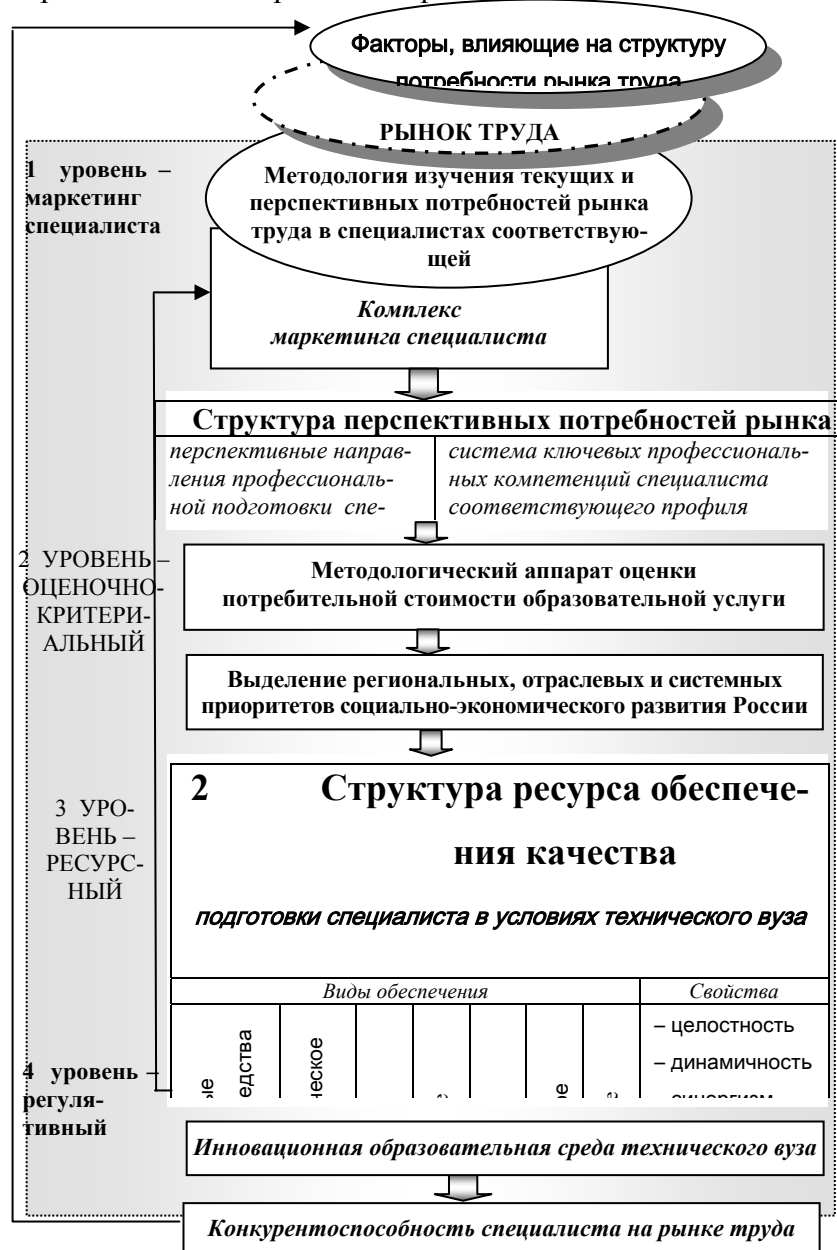


Рис. 2 Концептуальная модель формирования системы обеспечения качества подготовки специалиста в условиях технического вуза

Инструментарий проведения такой оценки выступает основой комплекса маркетинга специалиста, включающего систему индикаторов, обеспечивающих проведение анализа структуры и содержания потребностей регионального рынка труда, в частности:

- анализ контингента специалистов (изучение динамики общей численности специалистов, занятых у работодателя по ведущим отраслям, определение качественной обеспеченности специалистами);
- выявление качественного состава работающих (определение насыщенности кадрами, характеристика сложившегося соотношения в численности специалистов различных уровней квалификации);
- выявление специфики использования трудовых ресурсов в соответствии со специальностью и квалификацией;
- анализ динамики кадрового состава (определение уровня стабильности кадров, их закрепляемости, выявление основных направлений, масштабов высвобождения специалистов);
- выявление структуры затрат работодателя на подготовку и переподготовку кадров (оценка активных мер работодателей по содействию занятости на внутреннем рынке труда);
- анализ корпоративных образовательных структур;
- оценку региональной системы переподготовки и повышения квалификации.

На втором (*оценочно-критериальном*) уровне формирования системы обеспечения качества подготовки специалиста на основе выделенного методологического аппарата, включающего структурно-функциональный и информационный анализ профессиональной деятельности специалиста, системный анализ перспектив развития бизнес-среды, тенденции развития системы высшего профессионального образования, системы требований к качеству кадрового обеспечения рынка труда и другие факторы, оценивается потребительная стоимость образовательной услуги, понимаемая нами как совокупность ее характеристик и свойств, призванных оптимальным образом обеспечить процесс удовлетворения образовательных потребностей.

Реализация данного уровня предполагает выделение системы критериев и показателей их оценки. При этом критерии выступают в роли гаранта объективности, доверия, ответственности и надежности формируемой системы обеспечения качества. Такой подход позволил нам выявить степень соответствия достигнутого качества требованиям, предъявляемым к образовательным услугам, определить их конкурентные преимущества на региональном рынке. Поскольку качество подготовки специалиста – много-субъектная категория, то в процессе разработки критериальной системы его оценки наиболее целесообразным является рассмотрение всех видов деятельности вуза, преподавателей и обучающихся.

На *ресурсном уровне* формирования системы обеспечения качества на основе проведения оценки структуры стратегического ресурса образовательного учреждения и определения возможностей удовлетворения перспективных потребностей рынка труда формулируются требования к структуре и содержанию ресурсообеспечения качества подготовки специалиста. В структуре ресурса нами выделяются следующие компоненты:

- интеллектуальные инструментальные средства познания как совокупность подходов, приемов и методов освоения нового знания и овладения новыми видами деятельности с целью осуществления трансляции нового педагогического знания на практику подготовки специалиста в условиях высшей школы;
- программно-методическое обеспечение как система учебно-нормативной документации (ГОС, рабочие учебные планы специальностей, рабочие программы дисциплин, учебно-методические комплексы, графики учебного процесса и пр.);
- дидактическое обеспечение как совокупность учебно-методических материалов, пособий, учебников, рекомендаций и прочих, направленных на обеспечение целостности образовательного процесса и реализации системы требований к качеству методического сопровождения образовательной услуги;
- технологическое обеспечение как совокупность процедур и процессов, связанных с организацией как внутреннего и внешнего документооборота, так и образовательного процесса в контексте активного включения информационных и коммуникационных технологий в структуру образовательных систем;
- техническое обеспечение как совокупность материально-технической базы организации деятельности вуза;
- организационное обеспечение как совокупность принятых процедур распределения функций и полномочий между структурными подразделениями вуза в достижении целей реализации государственных образовательных стандартов, администрирования образовательных проектов в контексте управления качеством учебно-образовательной деятельности вуза;

- информационное обеспечение, включающее систему внутреннего и внешнего документооборота, продукты интеллектуальной деятельности, банки данных, библиотечные фонды, средства коммуникации, фонды контрольно-оценочных средств и пр.

Таким образом, система обеспечения качества подготовки специалиста в условиях технического вуза рассматривается как совокупность интеллектуальных инструментальных средств познания, средств программно-методического, дидактического, технологического, технического, организационного и информационного обеспечения, направленных на целостность образовательного процесса и формирование системы ключевых профессиональных компетенций специалиста как основы его конкурентоспособности на рынке труда.

На четвертом (*регулятивном*) уровне определяется система педагогических воздействий, регламентирующая процесс формирования инновационной образовательной среды технического вуза, включающий:

- развитие научных школ как базы расширения фундаментальных исследований, обеспечивающих прогресс в соответствующих областях знаний, и совершенствование теоретической подготовки студентов;

- создание и внедрение перспективных технологий, обеспечивающих выпуск продукции нового качества и неуклонный рост производительности труда в промышленности, формирование на этой основе инженерных школ, непосредственное участие в деятельности которых создает необходимые условия для воспитания технически и творчески активных специалистов;

- подготовку элитных специалистов по индивидуальным планам в новых сферах инженерной деятельности: синтез перспективных научно-технологических решений, прогнозирование и планирование инновационных процессов.

Существенное значение мы придаем использованию комплекса маркетинга специалиста определяющего, с одной стороны, систему требований и структуру потребительной стоимости образовательной услуги, с другой – совокупность организационно-педагогических средств формирования системы обеспечения качества подготовки специалиста.

Реализация данного подхода позволяет определить структуру и содержание образовательной услуги, сформировать структуру стратегического ресурса образовательного учреждения, обеспечивающего его конкурентоспособность на рынке образовательных услуг. При этом качество позиционирования образовательного учреждения на региональном рынке определяется, с одной стороны, возможностью подготовить конкурентоспособного специалиста, с другой – гибкостью и мобильностью системы менеджмента, что обеспечивается степенью разработанности и обоснованности соответствующего критериального аппарата.

Особая значимость в выборе организационно-педагогических средств разрешения исследуемой проблемы отводится следующим положениям проектирования системы:

- формирование системы обеспечения качества профессиональной подготовки должно рассматриваться в контексте создания механизма защиты общества от последствий некачественного образования;

- обеспечение качества профессиональной подготовки должно определять ценностно-мотивационный, организационный, структурный, содержательный аспекты образования, выступая гарантом повышения качества жизнедеятельности общества;

- система обеспечения качества профессиональной подготовки должна строиться на основе интеграции наук о человеке, социальных системах, обеспечивающих целостное представление о качествах личности, формирующихся в процессе образования.

Учет этих положений позволил обосновать системообразующую роль информационно-аналитической среды вуза в структуре обеспечения качества профессиональной подготовки и определить уровни ее проектирования (управленческий, технологический, деятельностный).

Внедрение систем обеспечения качества, построенных на принципах международных стандартов качества – многогранная сложная проблема, требующая всестороннего рассмотрения. Общий замысел внедрения системы обеспечения качества, как это следует из стандартов ISO, состоит в том, чтобы на всех этапах производства продукции или оказания услуг, на всех структурных уровнях организации или учреждения, документально зафиксировать политику в области качества, включая задачи по качеству, свои обязательства по качеству перед потребителями, исходя из их требований или запросов. Для вуза это означает, что основной целью внедрения системы обеспечения качества является поддержание параметров функционирования вуза в границах, позволяющих удовлетворять требования общества и про-

изводства, ожидания и запросы потребителей образовательных услуг в области качества образования, а также интересы самого учебного заведения.

Ход и результативность внедрения системы обеспечения качества определяется многими факторами.

Применительно к вузам к ним относятся:

- материально-финансовые возможности и ресурсы;
- состояние нормативной базы вуза;
- доминирующий стиль управления вуза;
- управленческая компетентность административных работников;
- уровень научно-методического и информационного обеспечения внедренческого процесса;
- ценностно-целевые и мотивационные факторы.

Кроме того, при внедрении системы обеспечения качества подготовки специалистов в вузе необходимо учитывать следующие обстоятельства (выполнять организационно-педагогические условия):

- 1) адекватность системы обеспечения качества и механизма ее внедрения запросам практики и социальным ожиданиям;
- 2) мотивационные основания внедрения;
- 3) концептуальное единство и непротиворечивость системы обеспечения качества и механизма ее внедрения;
- 4) ресурсоемкость осуществления;
- 5) продолжительность цикла внедрения;
- 6) устойчивость и адаптационные возможности системы обеспечения качества.

Технологию внедрения системы обеспечения качества в вузе, с учетом действия описанных выше факторов и особенностей, можно представить как сложный процесс, включающий в себя три этапа: предварительный (аналитический), основной (проектировочный) и заключительный (реализационный).

На аналитическом этапе осуществляется анализ внешних и внутренних условий, необходимых для внедрения системы обеспечения качества.

Целью проектировочного (основного) этапа внедрения системы обеспечения качества является проектирование модели системы, документирование всех ее элементов, а также требований и положений, необходимых для ее функционирования.

Последним шагом этапа реализации является собственно внедрение сформированной системы обеспечения качества. Рабочими элементами процесса внедрения, являющимися по сути дела аспектами работ по обеспечению качества, и последовательность внедрения (план), на наш взгляд, должны быть следующие:

- 1 Создание пакета нормативных документов и организация документооборота.
- 2 Подготовка персонала.
- 3 Совершенствование организационной структуры и механизма управления вузом.
- 4 Совершенствование ресурсного обеспечения.
- 5 Совершенствование основных и вспомогательных процессов.
- 6 Внедрение рабочих процедур.
- 7 Развертывание оценочно-критериальных комплексов и осуществление контроля.

В заключение хотелось бы отметить, что развитие вуза как социального института является в значительной степени динамическим процессом, по мере развития общества перед ним встают новые задачи и проблемы, решение которых в большинстве случаев обеспечивает успешность работы практически всех производственных сфер человеческой деятельности. Сегодня совершенно очевидными являются вопросы актуализации проблем обеспечения качества подготовки выпускников вуза. Мы надеемся, что наше исследование внесет определенный вклад в их разрешение.

Н.Д. Гуськова, Т.А. Салимова, Ю.Р. Еналеева

Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарева, Россия

**РОЛЬ САМООЦЕНКИ В ОПРЕДЕЛЕНИИ ПРИОРИТЕТНЫХ
НАПРАВЛЕНИЙ РАЗВИТИЯ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ВУЗА**

Совершенствование деятельности любой организации невозможно без проведения систематического, комплексного анализа достигнутого состояния, а также определения приоритетов дальнейшего развития. Данный анализ в теории и практике управления качеством получил название самооценки.

ГОСТ Р ИСО 9004:2001 содержит следующее определение самооценки: "Самооценка – это всестороннее оценивание, итогом которого является мнение или суждение о результативности и эффективности организации и уровне зрелости системы менеджмента качества" [1].

Самооценка деятельности организации зародилась как метод постоянного совершенствования в рамках концепции TQM, следовательно, базируется на тех же принципах, что и названная концепция. Реализация данных принципов в процессе самооценки деятельности организации отражена в табл. 1.

В ГОСТ Р ИСО 9004:2001 определено, что цель самооценки заключается в предоставлении организации рекомендаций, основанных на фактах, касающихся областей применения ресурсов для улучшения ее деятельности [1]. Самооценка может быть полезной при измерении достижений в сравнении с целями, а также для повторной оценки постоянного соответствия этим целям.

Одним из значимых преимуществ самооценки является универсальность данного метода, возможность его эффективного применения в любой организации, независимо от сферы и видов ее деятельности. Не являются исключением и высшие учебные заведения. В настоящее время одной из тенденций обеспечения качества высшего образования является перенос акцентов с процедур внешнего контроля качества образовательного процесса и его результатов на основе национальных систем аттестации и аккредитации в сторону внутренней самооценки деятельности вузов на основе критериев одной из существующих моделей. Это ведет к тому, что ответственность за качество осуществляемой деятельности полностью возлагается на само образовательное учреждение, а также приводит к экономии ресурсов, выделяемых на проведение внешней экспертизы [8].

1 Реализация принципов TQM в рамках самооценки деятельности организации

| Принцип | Реализация принципов в рамках самооценки деятельности организации |
|---|---|
| 1 Ориентация на потребителя | Цель проведения самооценки деятельности организации в конечном счете связана с ростом конкурентоспособности организации, а также удовлетворенности ее потребителей |
| 2 Лидерство руководства и последовательность в достижении целей | Руководство организации должно быть инициатором, организатором и активным участником проведения самооценки, а также принимать обоснованные решения по ее результатам |
| 3 Системный подход | Направления работы при самооценке и ее результаты играют определенную роль для организации как системы в целом, а также для составляющих ее процессов и уровней системы |
| 4 Процессный подход | В ходе самооценки акцент делается на оценку и улучшение процессов деятельности в организации |
| 5 Принятие | На основе результатов самооценки дея- |

| | |
|-------------------------------|--|
| решений, основанное на фактах | тельности организации, представляющих собой объективные количественные и качественные характеристики, должны быть приняты и реализованы эффективные управленческие решения |
| 6 Вовлечение персонала | Персонал должен быть обучен методам самооценки деятельности организации; привлекаться к выбору модели, методов и механизма самооценки; активно участвовать в ее проведении |
| 7 Постоянное улучшение | Главная цель самооценки – определение сильных сторон деятельности организации, а также областей, где необходимо ввести улучшения и за счет этого поднять деятельность на более высокий уровень |
| 8 Развитие партнерства | Самооценка позволяет выявить те области партнерских отношений, которые требуют дальнейшего развития и совершенствования |

Еще одним преимуществом самооценки является возможность ее применения как в отношении деятельности организации в целом, так и для уровня структурных подразделений.

Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарева относится к типу классических университетов. Это – один из крупнейших вузов России, региональный центр образования, науки и культуры. Расширение спектра предоставляемых услуг, развитие образовательного рынка, необходимость подтверждения уровня качества образовательного процесса настоятельно диктуют потребность разработки и внедрения системы менеджмента качества образовательной деятельности. При этом самооценка деятельности вуза в целом и каждого его подразделения может стать одним из первых шагов в этом направлении.

Экономический факультет Мордовского государственного университета им. Н.П. Огарева является крупнейшим в вузе, осуществляющим подготовку по специальностям: "Менеджмент организации", "Экономика и управление на предприятиях АПК", "Финансы и кредит", "Бухгалтерский учет и аудит", "Статистика", "Управление качеством", "Маркетинг", "Налоги и налогообложение". На факультете в настоящее время обучается свыше четырех тысяч студентов и работает более двухсот преподавателей. Проблемы повышения качества подготовки специалистов постоянно находятся в центре внимания деятельности факультета. Кроме участия в ежегодной внутривузовской рейтинговой оценке, на факультете предпринимались попытки проведения самооценки, нацеленной на выявление соотношения образовательных целей и результатов деятельности факультета. При этом акцент был сделан на образовательную деятельность [2]. Проведенное исследование позволило выявить потребности заинтересованных сторон, определить сильные направления деятельности факультета и области для улучшения. В то же время были установлены достоинства и недостатки использованного подхода к самооценке. Основным недостатком явилось отсутствие комплексного подхода к проведению исследования, непонимание многими членами коллектива его необходимости. По итогам самооценки было принято решение о распространении данного метода на все направления деятельности факультета, на все группы заинтересованных сторон с целью постоянного внедрения принципов всеобщего управления качеством.

Первым шагом к реализации плана по распространению этого метода на факультете стало проведение в 2004 г. апробации комплексной модели самооценки.

Процесс проведения самооценки включал в себя три этапа: предварительный, основной и заключительный. На предварительном этапе осуществлялась подготовка к проведению самооценки. Принятие решения об использовании данного инструмента было обусловлено двумя основными причинами – началом в вузе работ по разработке и внедрению системы менеджмента качества, а также необходимостью мониторинга деятельности факультета за период, прошедший с момента проведения предыдущей самооценки. В связи с принятием такого решения был назначен ответственный за реализацию данного процесса – заместитель декана по учебной работе. Информация о необходимости, целях и задачах само-

оценки была доведена до заведующих кафедрами и заместителей декана на заседании деканата, до профессорско-преподавательского состава – на заседаниях кафедр. При этом в состав рабочей группы, созданной для проведения самооценки, наряду с представителями профессорско-преподавательского состава были включены и студенты выпускного курса специальности "Управление качеством", изъявившие принять участие в данном процессе.

Достаточно сложным моментом оказался выбор модели самооценки, что обусловлено их многообразием. Проведя анализ содержания наиболее распространенных моделей, таких как модель EFQM; модель Премии Правительства РФ в области качества, конкурса "Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов"; модель, рекомендуемая ГОСТ Р ИСО 9004:2001; модель Т. Конти, рабочая группа остановила свой выбор на модели самооценки, разработанной специалистами Санкт-Петербургского государственного электротехнического университета "ЛЭТИ" [3]. Преимущества данного подхода, на наш взгляд, заключаются в следующем:

- во-первых, эта модель наиболее полно отвечает поставленной цели проведения самооценки – диагностика существующего состояния деятельности факультета и определение основных направлений ее улучшения;

- во-вторых, модель основана на комплексном учете достоинств всех вышеуказанных моделей и в то же время наиболее полно отражает специфику деятельности высшего учебного заведения;

- в-третьих, применение данной модели может являться одним из первых шагов на пути внедрения СМК, так как в ней учтены основные положения МС ИСО серии 9000:2000;

- в-четвертых, проведение самооценки по рассматриваемой модели не требует больших затрат времени, затрат на обучение, финансовых затрат;

- в-пятых, использование модели содействует активному вовлечению персонала в процесс самооценки;

- в-шестых, результаты самооценки могут быть обработаны достаточно быстро и представлены в виде целостной картины, отражающей сильные и слабые стороны деятельности факультета.

Перечисленные преимущества оказали влияние на выбор данной модели самооценки.

После определения ответственных за проведение самооценки по различным критериям, а также обучения членов рабочей группы методам самооценки был осуществлен переход к основному этапу рассматриваемого процесса.

Непосредственно самооценка предполагала сбор данных по критериям выбранной модели. Данные критерии, как и в большинстве моделей входят в состав двух групп: возможности и результаты (табл. 2).

2 Критерии модели самооценки

| Критерии группы "возможности органи- зации" | Критерии группы "результаты деятельности организации" |
|---|---|
| 1 Лидирующая роль руководства | 6 Удовлетворенность потребителей |
| 2 Политика и стратегия | 7 Удовлетворенность персо- нала |
| 3 Менеджмент персона- ла | 8 Влияние вуза на общество |
| 4 Ресурсы и партнеры | 9 Результаты деятельности вуза |
| 5 Менеджмент процес- сов | |

Оценка по представленным в табл. 2 критериям в соответствии с выбранной моделью предполагала применение определенных квалиметрических шкал. Данные шкалы позволяли выбрать тот уровень, ко-

торый соответствует реальному положению дел на факультете по оцениваемому критерию и его составляющим.

Таким образом, в процессе самооценки по составляющим каждого критерия проводилась оценка на основе информации, получаемой членами рабочей группы из различных источников (опросы, анкетирование, документация). Наряду с фиксацией достигнутого уровня в таблице, по каждой составляющей критериев модели заполнялся оценочный лист, в котором отражались сильные стороны оцениваемого направления; области, где возможно ввести улучшения, а также полученная оценка. Заполненные оценочные листы составили основу сводного отчета по самооценке, который был утвержден деканом факультета.

Самооценка, независимо от выбранной модели, будет эффективной лишь в том случае, если целью ее проведения в конечном счете являются определенные улучшения в деятельности организации. В связи с этим важное значение имеет и заключительный этап самооценки.

На данном этапе ответственный за проведение самооценки на основе сводного отчета провел обработку полученных результатов. Это было необходимо для составления четкого представления о состоянии дел в организации в отношении установленных целей, выбранных критериев самооценки. Для того чтобы представить такую информацию в более наглядной форме, были использованы такие инструменты, как диаграмма "паутина" и матрица SWOT-анализа. На рис. 1 приведена диаграмма "паутина", отражающая результаты самооценки, полученные по экономическому факультету в целом. Цифры от 1 до 9 соответствуют критериям модели.

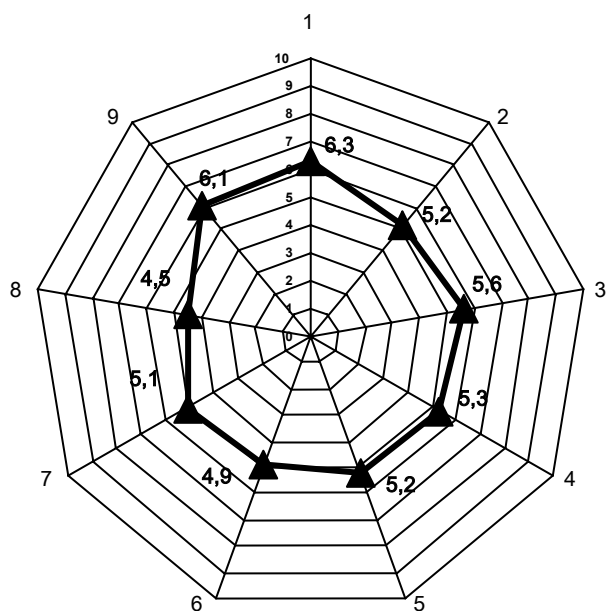


Рис. 1 Результаты самооценки деятельности экономического факультета:
▲ – результаты самооценки экономического факультета
Мордовского государственного университета им. Н.П. Огарева

Из рис. 1 видно, что отклонения между показателями девяти критериев незначительны, однако достигнутый уровень данных показателей далек от максимально возможного (10 баллов).

Наибольшую оценку получили критерии 1 "Лидирующая роль руководства" (6,3 балла) и 9 "Результаты деятельности" (6,1 балла). При этом все составляющие критерия 1 имеют практически одинаковую оценку, что свидетельствует о значительной роли руководства как в формировании и развитии миссии, целей, задач в области качества, в обеспечении разработки, внедрения и постоянного совершенствования СМК, так и в работе с внешними заинтересованными сторонами и персоналом.

Достаточно высокий уровень показателя по критерию 9 связан с хорошей оценкой механизма сбора и анализа информации о результатах деятельности факультета (6,8 балла) и финансовых результатов деятельности факультета (6,6 балла).

Относительно низкая оценка была получена по критерию 2 "Политика и стратегия" (4,7 балла). На ее величину повлияла, прежде всего, невысокая оценка составляющий 2.1 "Разработка и совершенствование политики и стратегии и степень участия в этих процессах заинтересованных сторон" (4,3 балла).

Низкими для факультета оказались значения показателей, связанных с удовлетворенностью потребителей (4,9 балла), персонала (5,1 балла), а также влиянием факультета на общество (4,5 балла). Это обусловлено не столько низким уровнем самой удовлетворенности потребителей, персонала, восприятия факультета обществом, сколько практически полным отсутствием механизмов сбора и анализа информации в данных областях.

В целях определения важнейших приоритетов улучшения деятельности факультета по каждому из критериев была построена матрица SWOT-анализа, позволяющая определить возможности дальнейшего развития и угрозы данному процессу.

С целью доведения полученной и интерпретированной информации об итогах проведения самооценки до персонала факультета было проведено заседание Ученого совета факультета по рассмотрению полученных результатов.

Следующим шагом явилось определение приоритетов улучшений в деятельности факультета. В процессе самооценки было выявлено более ста областей деятельности, в которых возможно ввести улучшения, начиная с проблем, требующих стратегических решений, и заканчивая конкретными задачами, решаемыми в оперативном порядке. В связи с этим возникла необходимость определения тех направлений, развитие которых играет первостепенное значение в деятельности факультета.

К таким направлениям были отнесены:

- формирование единой стратегии развития факультета и его политики в области качества;
- обеспечение высокого качества образовательной, научной и воспитательной деятельности факультета в целях повышения удовлетворенности запросов потребителей;
- формирование комплексного подхода к подготовке специалистов на каждой кафедре факультета;
- наращивание высококвалифицированного кадрового потенциала на основе развития системы мотивации;
- укрепление и развитие международных связей факультета;
- развитие материально-технической базы факультета;
- формирование корпоративной культуры на основе сочетания традиций и инноваций.

На основе данных приоритетов в настоящее время разрабатываются цели и план мероприятий по реализации этих направлений.

Список литературы

- 1 ГОСТ Р ИСО 9004:2001. Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. М.: Изд-во стандартов, 2001. 46 с.
- 2 Салимова Т.А., Ахметова Н.Ш. Самооценка как инструмент управления качеством в вузе // Стандарты и качество. 2002. № 4. С. 52 – 56.
- 3 Соболев В.С., Степанов С.А., Щербаков А.Ю., Азарьева В.В. Результаты пилотной апробации методики самооценки вуза на базе новой модели СМК // <http://www.tqm.spb.ru>.

А. В. ГУГЕЛЕВ, Н. С. ЯШИН

**САРАТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ, РОССИЯ**

МЕТОДОЛОГИЯ ПОСТРОЕНИЯ СИСТЕМ МОТИВАЦИИ
ИЗМЕНЕНИЙ В ОРГАНИЗАЦИИ ПРИ ФОРМИРОВАНИИ СМК, УДОВЛЕТВОРЯЮЩЕЙ ПРИНЦИП
ПАМ
СОЦИАЛЬНОГО ПАРТНЕРСТВА

Социальное партнерство включает в себя не только отношения, возникающие по поводу взаимодействия работников и работодателей, но весь круг отношений, складывающихся по поводу всех процессов, определяющих качество образования продукции или услуги (трудовые отношения могут входить в этот круг как один из частных случаев). Такая точка зрения, по мнению автора, раскрывает глубину смысла термина TQM – менеджмента качества, основанного на партнерстве интересов ВСЕХ участников товаро-денежных отношений.

ПРИНЦИПЫ СОЦИАЛЬНОГО ПАРТНЕРСТВА СТАВЯТ ЗАДАЧУ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ ВСЕХ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН: АКЦИОНЕРОВ, ПЕРСОНАЛА, ПОСТАВЩИКОВ (БИЗНЕС) И ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (ОБЩЕСТВА), А ТАКЖЕ ПРЕДВОСХИЩЕНИЕ ИХ ОЖИДАНИЙ ПРИ БЕЗУСЛОВНОМ СОБЛЮДЕНИИ ПРАВИЛ И НОРМАТИВОВ, УСТАНОВЛЕННЫХ ВЛАСТЬЮ. ПРОБЛЕМА НЕ ТОЛЬКО В ТОМ, ЧТОБЫ ОДНОЗНАЧНО ИДЕНТИФИЦИРОВАТЬ ЭТИ СТОРОНЫ, – ВАЖНО СОБРАТЬ АДЕКВАТНУЮ, ОБЪЕКТИВНУЮ ИНФОРМАЦИЮ, ОТРАЖАЮЩУЮ НАСТРОЕНИЯ, ПРОАНАЛИЗИРОВАТЬ И ОЦЕНИТЬ ЕЕ¹. ПРИ УЧЕТЕ ИНТЕРЕСОВ ВСЕХ СТОРОН ВАЖЕН ПРИНЦИП ГАРМОНИЗАЦИИ, НЕПРЕМЕННО С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ РАЗУМНОЙ ДОСТАТОЧНОСТИ. РЕЧЬ ИДЕТ ОБ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ЗАКАЗЧИКА, ПАРТНЕРА ПО КОНТРАКТУ И, РАЗУМЕЕТСЯ, КОНЕЧНОГО ПОТРЕБИТЕЛЯ – ТОГО, КТО БУДЕТ ИМЕТЬ ДЕЛО НЕПОСРЕДСТВЕННО С ПРОДУКЦИЕЙ, ПРИМЕНЯЯ ЕЕ ПО НАЗНАЧЕНИЮ. ОРГАНИЗАЦИИ ВАЖНО УЧИТЫВАТЬ РАЗНОРОДНОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЯ, СПЕЦИФИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ РАЗЛИЧНЫХ ЕГО ГРУПП, ПРОСЛОЕК. МАРКЕТИНГОВЫМ СЛУЖБАМ СЛЕДУЕТ ЗАНИМАТЬСЯ НЕ ТОЛЬКО ПРОДВИЖЕНИЕМ ТОВАРОВ НА РЫНКИ, НО ПУТЕМ СОЗДАНИЯ АНАЛИТИЧЕСКИХ ГРУПП (ЛИБО ПЕРЕРАСПРЕДЕЛЕНИЯ ФУНКЦИЙ ВНУТРИ СЛУЖБЫ) НАЛАДИТЬ ЛИНИЮ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ С ПОТРЕБИТЕЛЕМ, АККУМУЛИРУЯ НЕОБХОДИМУЮ ИНФОРМАЦИЮ О РЕАКЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ПРЕДОСТАВЛЕННУЮ ПРОДУКЦИЮ ИЛИ УСЛУГУ, АНАЛИЗИРОВАТЬ И АДЕКВАТНО НА НЕЕ РЕАГИРОВАТЬ.

ВСЕ ПРИНЦИПЫ TQM ТЕСНО ВЗАИМОСВЯЗАНЫ, НЕСУТ СОЦИАЛЬНУЮ НАГРУЗКУ, И ИХ РЕАЛИЗАЦИЯ ВО МНОГОМ ЗАВИСИТ ОТ НАСТРОЕНИЙ В ОРГАНИЗАЦИИ И ПРИМЕНЯЕМЫХ ВИДОВ УПРАВЛЕНИЯ. НАЗВАНИЯ ТАКИХ ПРИНЦИПОВ, КАК ЛИДЕРСТВО РУКОВОДСТВА И ВОВЛЕЧЕНИЕ РАБОТНИКОВ, СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД К МЕНЕДЖМЕНТУ УЖЕ ГОВОРЯТ О ТОМ, КАКОЕ ВАЖНОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПРИДАЕТСЯ СОЦИАЛЬНОМУ ФАКТОРУ ВНУТРИ ОРГАНИЗАЦИИ, А ИМЕННО – ХАРАКТЕРУ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ И РЯДОВЫХ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ. И ОТ ТОГО, КАК БУДУТ НАЛАЖЕНЫ ИХ ОТНОШЕНИЯ, ВО МНОГОМ ЗАВИСИТ УСПЕХ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА, ОСНОВАННОЙ НА ПРИНЦИПАХ TQM И СОЦИАЛЬНОГО ПАРТНЕРСТВА.

ЛЮБАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ – ЭТО ПРЕЖДЕ ВСЕГО НЕКОТОРАЯ СОЦИАЛЬНАЯ СИСТЕМА. ЕЕ УСПЕШНОЕ ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ ВО МНОГОМ ЗАВИСИТ ОТ КАЧЕСТВА ВЗАИМООТНОШЕНИЙ ЛЮДЕЙ ВНУТРИ СИСТЕМЫ. МНОГИЕ ПОПЫТКИ ПОСТРОЕНИЯ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ, НЕЧУВСТВИТЕЛЬНЫХ К ВЛИЯНИЮ "ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО" ФАКТОРА, ЧАЩЕ ВСЕГО ОКОНЧИВАЮТСЯ НЕУДАЧАМИ, ПОСКОЛЬКУ ОСНОВАНЫ НА ПРЕДПОЛОЖЕНИИ РАЦИОНАЛЬНОСТИ ПОВЕДЕНИЯ ЛЮДЕЙ². ОДНАКО ЧЕЛОВЕК ДАЛЕКО НЕ ВСЕГДА РУКОВОДСТВУЕТСЯ РАЦИОНАЛЬНЫМИ МОТИВАМИ, А, СЛЕДОВАТЕЛЬНО, НЕ ВСЕГДА ДЕЙСТВУЕТ В РАМКАХ ПРЕДПОЛАГАЕМОЙ ПОВЕДЕНЧЕСКОЙ МОДЕЛИ. ОСОБЕННО ЯРКО ЭТО ПРОЯВЛЯЕТСЯ В ОБЛАСТЯХ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ГДЕ НЕВОЗМОЖНО ИСКЛЮЧИТЬ ПРЯМОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ЛЮДЕЙ.

ПОЭТОМУ ОРГАНИЗАЦИИ, ВНЕДРЯЮЩИЕ TQM И ВМЕСТЕ С ТЕМ ПРЕТЕРПЕВАЮЩИЕ РЕСТРУКТУРИЗАЦИЮ И ИНТЕГРАЦИЮ, УДЕЛЯЮТ ПОВЫШЕННОЕ ВНИМАНИЕ ПОСТРОЕНИЮ И ПОДДЕРЖАНИЮ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ, КАК НЕОБХОДИМОМУ УСЛОВИЮ ЭФФЕКТИВНОЙ РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ, ИБО ОСОЗНАЮТ, ЧТО НЕВНИМАНИЕ К СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИМ ФАКТОРАМ, КАК ПРАВИЛО, ВЛЕЧЕТ ЗА СОБОЙ СУЩЕСТВЕННЫЕ ПОТЕРИ. ЭТО ОСОБЕННО СПРАВЕДЛИВО В СЛУЧАЕ ПРОВЕДЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В ОРГАНИЗАЦИИ, СВЯЗАННЫХ С ФОРМИРОВАНИ-

¹ См: Молодов М.В. Социальный фактор в TQM // Стандарты и качество. 2002. № 5. С. 65–67.

² См: Управление качеством по требованиям ISO 9001:2000. Курс для представителей руководства // Материалы семинара SGS / БелГИСС, Минск, 2001; Хант Дж. Управление людьми в компаниях: руководство для менеджера / Пер. с англ. М.: ЗАО "Олимп-Бизнес", 1999.

ЕМ СМК³. И ХОТЯ ОРГАНИЗАЦИОННОЕ СОПРОТИВЛЕНИЕ В СЛУЧАЯХ ПРОВЕДЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ НЕИЗБЕЖНО, ОНО, ТЕМ НЕ МЕНЕЕ НЕ ЯВЛЯЕТСЯ ИСКЛЮЧИТЕЛЬНО ОТРИЦАТЕЛЬНЫМ ЯВЛЕНИЕМ, КАК ЕГО НЕ РЕДКО ТРАКТУЮТ⁴. ПО СУТИ, ОРГАНИЗАЦИОННОЕ СОПРОТИВЛЕНИЕ ЯВЛЯЕТСЯ РЕАКЦИЕЙ СОЦИАЛЬНОЙ СИСТЕМЫ НА ВОЗДЕЙСТВИЕ, Т.Е. МОЖЕТ РАССМАТРИВАТЬСЯ КАК ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ. ОНО ЯВЛЯЕТСЯ ОДНИМ ИЗ ЕСТЕСТВЕННЫХ ЯВЛЕНИЙ ЖИЗНИ ОРГАНИЗАЦИИ, КОТОРОГО НУЖНО НЕ ИЗБЕГАТЬ, И С КОТОРЫМ ЦЕЛЕСООБРАЗНО НЕ БОРОТЬСЯ, А ПОПЫТАТЬСЯ ПОНЯТЬ И ИСПОЛЬЗОВАТЬ ДЛЯ БОЛЕЕ ЭФФЕКТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЯМИ.

АНТРОПОГЕННЫЙ АСПЕКТ В ОРГАНИЗАЦИОННЫХ ИЗМЕНЕНИЯХ ЯВЛЯЕТСЯ ФУНДАМЕНТАЛЬНЫМ, ПОТОМУ ЧТО ИМЕННО ПОВЕДЕНИЕ ЛЮДЕЙ В ОРГАНИЗАЦИИ – РУКОВОДЯЩИХ, ТЕХНИЧЕСКИХ КАДРОВ, ИСПОЛНИТЕЛЕЙ – В КОНЕЧНОМ ИТОГЕ ОПРЕДЕЛЯЕТ, ЧТО МОЖНО ИЗМЕНИТЬ, И КАКУЮ ЭТО ДАСТ ПОЛЬЗУ. ЭТО ПРОИСХОДИТ ПОТОМУ, ЧТО ОРГАНИЗАЦИЯ – ЧЕЛОВЕЧЕСКАЯ СИСТЕМА. ЛЮДИ ДОЛЖНЫ ПОНИМАТЬ, ХОТЕТЬ И ИМЕТЬ ВОЗМОЖНОСТЬ ПРЕТВОРИТЬ В ЖИЗНЬ ИЗМЕНЕНИЯ, КОТОРЫЕ НА ПЕРВЫЙ ВЗГЛЯД МОГУТ ПОКАЗАТЬСЯ ЧИСТО ТЕХНИЧЕСКИМИ И ИЛИ СТРУКТУРНЫМИ, НО ФАКТИЧЕСКИ ОПРЕДЕЛЕННЫМ ОБРАЗОМ НА НИХ ПОВЛИЯЮТ.

КОГДА В СВЯЗИ С ВНЕДРЕНИЕМ И РАЗВИТИЕМ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА МЕНЯЕТСЯ ОРГАНИЗАЦИЯ, МЕНЯЮТСЯ И ЛЮДИ, В НЕЙ РАБОТАЮЩИЕ: ОНИ ДОЛЖНЫ ПРИОБРЕТАТЬ НОВЫЕ ЗНАНИЯ, ПОЛУЧАТЬ БОЛЬШЕ ИНФОРМАЦИИ, РЕШАТЬ НОВЫЕ ЗАДАЧИ, СОВЕРШЕНСТВОВАТЬ НАВЫКИ И УМЕНИЯ И ОЧЕНЬ ЧАСТО МЕНЯТЬ РАБОЧИЕ ПРИВЫЧКИ, ЦЕННОСТИ И ОТНОШЕНИЕ К ДЕЛАМ В ОРГАНИЗАЦИИ. ПЕРЕМЕНЫ В ЦЕННОСТЯХ И ОТНОШЕНИЯХ ОЧЕНЬ ВАЖНЫ, БЕЗ НИХ, ПОЖАЛУЙ, НЕВОЗМОЖНЫ КАКИЕ-ЛИБО РЕАЛЬНЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ.

ОДНИМ ИЗ НАИБОЛЕЕ ВАЖНЫХ ФАКТОРОВ, ВЛИЯЮЩИХ НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ СМК ПРЕДПРИЯТИЙ, БЕССПОРНО, ЯВЛЯЕТСЯ ЕЕ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ АСПЕКТ, И ПРЕЖДЕ ВСЕГО – СИСТЕМА МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА, ДВИЖУЩАЯ ИЛИ ТОРМОЗЯЩАЯ ВСЕ КОНКУРЕНТНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА И КЛЮЧЕВЫЕ ФАКТОРЫ УСПЕХА. ПЕРЕХОД К РЫНОЧНОЙ ЭКОНОМИКЕ ОБУСЛОВИЛ НЕОБХОДИМОСТЬ ПЕРЕОЦЕНКИ ВЗГЛЯДОВ НА ПОБУДИТЕЛЬНЫЕ СИЛЫ, ПРИВОДЯЩИЕ В ДВИЖЕНИЕ ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ. В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ ПОЯВИЛИСЬ НОВЫЕ МЕХАНИЗМЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ НАПРАВЛЕННОСТЬ ДЕЙСТВИЙ И ЗАСТАВЛЯЮЩИХ ПЕРЕОСМЫСЛИТЬ ВЗГЛЯДЫ НА ДАННУЮ ПРОБЛЕМУ. ОДНАКО ПРАКТИЧЕСКИ ВСЕ СОВРЕМЕННЫЕ СПОСОБЫ МОТИВАЦИИ НАЦЕЛЕНЫ НА КОНКРЕТНОГО ИНДИВИДА, ПОСТРОЕНЫ ПО ПРИНЦИПУ ИЕРАРХИИ ВЛАСТИ, ЗАВИСЯТ ОТ СТРУКТУРЫ ОТНОШЕНИЙ ПОДЧИНЕННОГО И НАЧАЛЬНИКА. ЭТО НЕ ПОЗВОЛЯЕТ ИХ ОБЪЕКТИВНО ДОКУМЕНТИРОВАТЬ, А СЛЕДОВАТЕЛЬНО, ГАРАНТИРОВАТЬ ОБЪЕКТИВНОСТЬ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ, ЧТО ОТРИЦАТЕЛЬНО СКАЗЫВАЕТСЯ НА ИНВЕСТИЦИОННОЙ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТИ. ВМЕСТЕ С ТЕМ, И МИРОВОЙ ПОДХОД К МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА ЗАЧАСТУЮ ДАЕТ НЕДОСТАТОЧНЫЙ И ОТЛИЧНЫЙ ОТ ОЖИДАЕМОГО ЭФФЕКТ, КОТОРЫЙ ПЫТАЮТСЯ ОБЪЯСНИТЬ БЮРОКРАТИЧЕСКИМ ПОДХОДОМ К РЕАЛИЗАЦИИ ТЕОРИИ МОТИВАЦИИ НА РЕАЛЬНОМ ПРЕДПРИЯТИИ. ЧАСТО МОЖНО СЛЫШАТЬ ОБ ОТСУТСТВИИ "УЧЕТА ПОТРЕБНОСТИ" ПРИ ФОРМИРОВАНИИ СИСТЕМ МОТИВАЦИИ В ПРОИЗВОДСТВЕ. ПОПРОБУЕМ РАЗОБРАТЬСЯ В ЭТОМ ВОПРОСЕ.

В ЛИТЕРАТУРЕ СУЩЕСТВУЕТ ДОВОЛЬНО УСТОЯВШЕЕСЯ ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ КАК НУЖДЫ ИЛИ НЕДОСТАТКА ЧЕГО-ЛИБО, НЕОБХОДИМОГО ДЛЯ ПОДДЕРЖАНИЯ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗМА, ЧЕЛОВЕЧЕСКОЙ ЛИЧНОСТИ, СОЦИАЛЬНОЙ ГРУППЫ, ОБЩЕСТВА В ЦЕЛОМ. ОБЫЧНО ПОТРЕБНОСТИ РАССМАТРИВАЮТСЯ КАК ОСОБОЕ СОСТОЯНИЕ ИНДИВИДА, ОЩУЩАЕМОЕ ИЛИ ОСОЗНАВАЕМОЕ ИМ НАПРЯЖЕНИЕ, НЕУДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ, ДИСКОМФОРТ – ОТРАЖЕНИЕ В СОЗНАНИИ ЧЕЛОВЕКА НЕСООТВЕТСТВИЯ МЕЖДУ ВНУТРЕННИМИ И ВНЕШНИМИ УСЛОВИЯМИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ. ПОЭТОМУ ПОТРЕБНОСТИ И ЯВЛЯЮТСЯ ПОБУДИТЕЛЯМИ

³ Подробнее см: Гугелев А.В. Инновационный менеджмент на промышленном предприятии (глава 9). Саратов: Издат. центр СГСЭУ, 1999.

⁴ См.: например Стивенсон В.Дж. Управление производством / Пер. с англ. М.: ООО "Издательство «лаборатория Базовых Знаний»", ЗАО "Издательство БИНОМ", 1998.

активности, целью которой является устранение такого несоответствия. Это возможно путем реального удовлетворения потребности, а при отсутствии такой возможности – путем подавления или замещения данной потребности другой, наиболее близкой к ней.

Однако, на наш взгляд, было бы слишком упрощенно подходить к понятию "потребность", как выражению личностного смысла. Потребности закладываются в человека генетически и осознаются им как "предназначение", а затем видоизменяются под воздействием внешней среды, личного опыта, воспитания и т.д. В то же время автор неоднократно наблюдал, как при изменении внешней среды, быта, условий существования и других факторов, у множества людей изменялся характер потребностей, т.е. искажался "условный рефлекс" в то время, как "безусловный" сохранялся. С достаточной степенью условности *потребность человека можно декомпозировать на составляющие ее инстинктивную (назовем ее "назначение") и сформированную внешней средой – образ потребности.* Это допущение чрезвычайно важно для формирования системы мотивации, которая может быть построена на традициях и культуре организации, а не только на системе влияний и власти, т.е. – можно говорить о формировании системы стимулирования в системном контексте.

Если, пройдя через сознание индивида, потребности осознаются в качестве необходимости, т.е. происходит соединение внутреннего (со стороны сознания человека) и внешнего (со стороны необходимости удовлетворения потребности) побуждения, то осуществляется деятельность по реализации потребности субъекта, реализации мотива в действие. Внешнее побуждение находит свое отражение в категории "стимул", а внутреннее – в категории "мотив". Соединение стимулов и мотивов является тем механизмом, который позволяет реализовать потребности субъекта наиболее приемлемым для него способом – путем реализации своих способностей, а также дает возможность менеджеру разработать систему стимулирования труда работника, соединив таким образом цели предприятия и цели рабочего. Развитие мотива в деятельность, реакция работника на стимулы находятся в прямой и теснейшей зависимости от общественно-психологических качеств личности (ее ценностных ориентаций, социальных установок, притязаний – ожиданий, стереотипов), а также от ее индивидуально-психологических качеств (темперамента, эмоций, чувств, способностей, характера). При этом наибольший результат дает мотивация на основе первоочередных, наиболее насущных потребностей работника. Сложность заключается в определении этой очередности. Для того чтобы успешно проводить работу подобного рода, необходимо знать и уметь использовать в работе особенности потребностей и их свойства. Прежде всего, потребности обладают способностью как к экстенсивному, так и к интенсивному росту. Для них характерен как количественный, так и качественный рост, и развитие до определенного рубежа насыщения.

По мере приближения к рациональному пределу насыщения низших потребностей, удовлетворяемых в первую очередь, в системе потребностей происходят существенные сдвиги, выражающиеся в значительном увеличении высших потребностей. Таким образом, очередность и насущность потребности для работника определяются уровнем удовлетворения его низших потребностей, местом данной потребности в общей иерархии и степенью социальной зрелости работника как потребителя. Например, при удовлетворении потребности в еде она отходит на второй план по сравнению с высшими потребностями, но у каждого конкретного человека инерция актуализации определяется *образом данной потребности.*



РИС. 1 ПИРАМИДА МАСЛОУ,

□ УЧИТЫВАЮЩАЯ СЛОЖНЫЙ СОСТАВНОЙ ХАРАКТЕР ПОТРЕБНОСТИ:

□ – КОМПОНЕНТА НАЗНАЧЕНИЯ; □ – КОМПОНЕНТА, ФОРМИРУЮЩАЯ ОБРАЗ

ПО ИЕРАРХИИ ФИЗИОЛОГИЧЕСКИЕ ПОТРЕБНОСТИ ЯВЛЯЮТСЯ ПОТРЕБНОСТЯМИ БОЛЕЕ НИЗКОГО ПЕРВОГО УРОВНЯ, ВТОРОЙ УРОВЕНЬ ПРЕДСТАВЛЕН СОЦИАЛЬНЫМИ И ДУХОВНЫМИ ПОТРЕБНОСТЯМИ.

В КАЖДЫЙ КОНКРЕТНЫЙ МОМЕНТ ВРЕМЕНИ ЧЕЛОВЕК СТРЕМИТСЯ УДОВЛЕТВОРИТЬ ТЕ ПОТРЕБНОСТИ, КОТОРЫЕ НАИМЕНЕЕ УДОВЛЕТВОРЕНЫ, НАЧИНАЯ С НИЖНЕЙ СТУПЕНИ. КОГДА КАЖДАЯ СТЕПЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ПОТРЕБНОСТИ НА НЕЙ ДОСТИГНЕТ ОПРЕДЕЛЕННОЙ, ПРИЕМЛЕМОЙ ДЛЯ ДАННОГО ЧЕЛОВЕКА ВЕЛИЧИНЫ, ПРОИСХОДИТ ПЕРЕХОД НА СЛЕДУЮЩУЮ СТУПЕНЬ.

ПО МЕРЕ НАСЫЩЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ НИЗШИХ УРОВНЕЙ В СИСТЕМЕ ПОТРЕБЛЕНИЯ ПРОИСХОДЯТ КАЧЕСТВЕННЫЕ СДВИГИ, И НА ПЕРВЫЙ ПЛАН ВЫДВИГАЮТСЯ ПОТРЕБНОСТИ ВЫСШИХ УРОВНЕЙ, УДЕЛЬНЫЙ ВЕС КОТОРЫХ НАЧИНАЕТ ЛАВИНООБРАЗНО УВЕЛИЧИВАТЬСЯ, ПОРОЖДАЯ ПРИ ЭТОМ ВСЕ БОЛЬШЕ НОВЫХ ПОТРЕБНОСТЕЙ.

РАЗВИТИЕ ВЫСШИХ ПОТРЕБНОСТЕЙ В ПРИНЦИПЕ БЕСПРЕДЕЛЬНО. ПРАВДА, НИЗШИЕ ПОТРЕБНОСТИ МОГУТ СРАВНИТЕЛЬНО ДОЛГО ОСТАВАТЬСЯ НА ПЕРВОМ ПЛАНЕ В СИЛУ СВОЕОБРАЗНОЙ ИНЕРЦИИ ("КУЛЬТ ЕДЫ", "ВЕЩИЗМ" И Т.П.), ПОД ВОЗДЕЙСТВИЕМ ТРАДИЦИЙ, ПРАВОВ И ДРУГИХ ФАКТОРОВ "ОБРАЗА ПОТРЕБНОСТИ".

ЧЕЛОВЕКУ ХАРАКТЕРНО СТРЕМИТЬСЯ К СОХРАНЕНИЮ ИЗНАЧАЛЬНЫХ, УЖЕ ДОСТИГНУТЫХ ФОРМ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ФИКСИРОВАННОГО УРОВНЯ ПОТРЕБЛЕНИЯ, ОТВЕРГАЯ НЕОПРЕДЕЛЕННОСТЬ В КАЧЕСТВЕ НОРМАЛЬНОГО СОСТОЯНИЯ. ОСОБЕННО ОН НЕПРИМИРИМ С ВОЗМОЖНОСТЬЮ НЕУСТОЙЧИВОГО УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ПЕРВООЧЕРЕДНЫХ ПОТРЕБНОСТЕЙ И БОЛЕЕ СНИСХОДИТЕЛЕН К УДОВЛЕТВОРЕНИЮ ПОТРЕБНОСТЕЙ КОМФОРТНЫХ. ЭТО ЭТАП "НАКОПИТЕЛЬСТВА". ЗАТЕМ ЧЕЛОВЕК ПРИВЫКАЕТ К ВЫСОКОМУ УРОВНЮ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ НИЗШИХ ПОТРЕБНОСТЕЙ

СТА - компонента назначения. ИГАЮТСЯ ПОВЫШЕННЫЕ МАТЕРИАЛЬНЫЕ ПОТРЕБНОСТИ, КОМФОРТ, МОДА. НАЧИНАЕТСЯ "КУЛЬТ ВЕЩЕЙ",

ЭТАП "ПОТРЕБИТЕЛЬСТВА" "НОВЫХ РУССКИХ". ПРИ ДАЛЬНЕЙШЕМ РОСТЕ БЛАГОУДОВЛЕТВОРЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ "ПОТРЕБИТЕЛЬСТВО" ТАКЖЕ

СТА - компонента, формирующая образ. ГАЮТСЯ СОБСТВЕННО СОЦИАЛЬНЫЕ ПОТРЕБНОСТИ, И, ПРЕЖДЕ ВСЕГО, В ВЫСОКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ СОЦИАЛЬНОГО

УДОВЛЕТВОРЕНИЯ, ВЫСОКОМ УРОВНЕ СОЦИАЛЬНЫХ ГАРАНТИЙ. ИМ НА СМЕНУ ПРИДУТ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЕ ПОТРЕБНОСТИ.

ТАКИМ ОБРАЗОМ, ПОЯВЛЕНИЕ МОТИВОВ, Т.Е. АКТИВИЗАЦИИ И ОСОЗНАНИЯ ОПРЕДЕЛЕННОЙ ГРУППЫ ПОТРЕБНОСТЕЙ, СОГЛАСНО А. МАСЛОУ, ОБУСЛОВЛЕНО УДОВЛЕТВОРЕНИЕМ ПОТРЕБНОСТЕЙ НИЖНЕГО ПОРЯДКА. НАЗВАТЬ ЭТО УДОВЛЕТВОРЕНИЕ ПРИЧИНОЙ, ИМПУЛЬСОМ, А ЗНАЧИТ И МОТИВОМ, КОТОРЫЙ ПОБУЖДАЕТ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО УСТРАНЕНИЮ ПОТРЕБНОСТЕЙ БОЛЕЕ ВЫСОКОГО ПОРЯДКА, ПО КРАЙНЕЙ МЕРЕ, НЕПРАВОМЕРНО. ТО, ЧТО ПРИВОДИТ К АКТИВИЗАЦИИ ПОТРЕБНОСТЕЙ БОЛЕЕ ВЫСОКОГО ПОРЯДКА, НЕ ЯВЛЯЕТСЯ ИХ ПРИЧИНОЙ, А, СЛЕДОВАТЕЛЬНО, И МОТИВОМ, ТОЛЬКО ВЫСТУПАЕТ ЛИШЬ В КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЯ, ФАКТОРА ПОЯВЛЕНИЯ НОВОГО МОТИВА⁵. СООТНОШЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ В ФИЗИОЛОГИИ, СОЦИАЛЬНОМ СТАТУСЕ И ТВОРЧЕСТВЕ ОПТИМИЗИРУЕТ (ГАРМОНИЗИРУЕТ И ОПРЕДЕЛЯЕТ) ЦЕЛОСТНОСТЬ ЛИЧНОСТИ!

АВТОРЫ ПРЕДПОЛАГАЮТ, ЧТО НЕТ САМОСОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ, КАК НЕТ ПОТРЕБНОСТИ В ПОСТОЯННОМ РАЗВИТИИ. ЧЕЛОВЕК СТРЕМИТСЯ К ОПТИМАЛЬНОМУ "ИДЕАЛЬНОМУ" ОБРАЗУ, КОТОРЫЙ ФОРМИРУЕТСЯ В ЕГО СОЗНАНИИ ВНЕШНЕЙ СРЕДОЙ, СОЦИУМОМ И ВНУТРЕННИМИ ФИЗИОЛОГИЧЕСКИМИ ПОТРЕБНОСТЯМИ. ТВОРЧЕСТВО, САМОРЕАЛИЗАЦИЯ – ЭТО ТОЛЬКО РЕСУРС, МОБИЛИЗУЕМЫЙ ЧЕЛОВЕКОМ ДЛЯ КОМПЕНСАЦИИ ДЕФИЦИТА ДРУГИХ РЕСУРСОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ФОРМИРОВАНИЯ ПРОЦЕССА ИДЕАЛЬНОГО ОБРАЗА.

ПАРАЛЛЕЛЬНОЕ И САМОСТОЯТЕЛЬНОЕ СУЩЕСТВОВАНИЕ МЕХАНИЗМОВ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ НИЗШИХ ПОТРЕБНОСТЕЙ ДИКТУЕТ НЕОБХОДИМОСТЬ СОЗДАНИЯ РАЗЛИЧНЫХ СИСТЕМ СТИМУЛИРОВАНИЯ. АВТОРЫ СЧИТАЮТ, ЧТО РАЗЛИЧНЫЕ ГРУППЫ ОРГАНИЗАЦИЙ (В ЧАСТНОСТИ – ГРУППЫ ВНУТРИ ОРГАНИЗАЦИИ) ДОЛЖНЫ ФОРМИРОВАТЬ РАЗЛИЧНЫЕ СИСТЕМЫ СТИМУЛИРОВАНИЯ, АДЕКВАТНЫЕ АКТУАЛИЗИРОВАННОМУ УРОВНЮ СУММЫ ПОТРЕБНОСТЕЙ ИНДИВИДУУМОВ И ГРУППОВЫМ ПОТРЕБНОСТЯМ. ПРИ ЭТОМ В КАЧЕСТВЕ ИСХОДНОГО ПОСТУЛАТА СЛЕДУЕТ ПРИНЯТЬ ГИПОТЕЗУ, ЧТО СИСТЕМЫ СТИМУЛИРОВАНИЯ ДОЛЖНЫ БЕЗУСЛОВНО УДОВЛЕТВОРЯТЬ ПОТРЕБНОСТИ НАЗНАЧЕНИЯ И ВЛИЯТЬ НА ОБРАЗ ЭТИХ ПОТРЕБНОСТЕЙ.

ТАКИМ ОБРАЗОМ, ИЗ ВСЕГО ВЫШЕИЗЛОЖЕННОГО МОЖНО СДЕЛАТЬ СЛЕДУЮЩИЙ ВЫВОД: ВЫДЕЛЕНИЕ В СТРУКТУРЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ ЛЮДЕЙ КОМПОНЕНТЫ НАЗНАЧЕНИЯ (ГЕНЕТИЧЕСКИЕ ПОТРЕБНОСТИ) И КОМПОНЕНТЫ ОБРАЗА (ПОТРЕБНОСТИ, СФОРМИРОВАННЫЕ ВНЕШНЕЙ СРЕДОЙ) ПОЗВОЛЯЕТ ФОРМИРОВАТЬ СИСТЕМУ МОТИВАЦИИ, ВОЗДЕЙСТВУЮЩУЮ АДЕКВАТНО ИНДИВИДУАЛЬНЫМ ПОТРЕБНОСТЯМ И СИСТЕМУ СТИМУЛИРОВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ, АДЕКВАТНУЮ СУММАМ ОБРАЗОВ ПОТРЕБНОСТЕЙ РЕФЕРЕНТНЫХ ГРУПП (ПЕРСОНАЛА ФИРМЫ).

В. В. Ген

Президент банка "Бастион", г. Тамбов, Россия

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ АКТИВОВ БАНКА ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЕГО ФИНАНСОВОЙ УСТОЙЧИВОСТИ В СИСТЕМЕ СТРАХОВАНИЯ ВКЛАДОВ

Вступление в силу в конце 2003 г. Федерального закона № 177-ФЗ "О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации" сделало для банков крайне актуальной задачу обеспечения такого качества их активов [1], которое позволяет банкам соответствовать требованиям, изложенным в статье 44 данного закона, в частности, требованиям по финансовой устойчивости [2].

⁵ С этой точки зрения выглядит неправомерным отождествление мотивов и стимулов. Так В.В. Травин и В.А. Дятлов утверждают: "Понятие «мотив труда» и «стимул труда» по существу тождественны. В одном случае речь идет о работнике, стремящемся получить благо посредством трудовой деятельности (мотив), в другом – об органе управления, обладающем набором благ, необходимых работнику, и предоставляющем их ему при условии эффективной трудовой деятельности (стимул)". (Травин В.В., Дятлов В.А. Основы кадрового менеджмента. М.: Дело, 1995. С. 101.). Такой же точки зрения придерживаются и М.В. Макаренко и О.М. Махалина (См.: Макаренко М.В., Махалина О.М. Производственный менеджмент: Учеб. пособие для вузов. М.: Изд-во ПРИОР, 1998. С. 292.). Здесь стоит привести высказывание известного американского специалиста по управленческому консультированию П. Дракера, который писал: "Никто не платит за сам «товар». Платят за удовлетворение как таковое – в лучшем случае, можно выпустить средства его достижения" (См.: Управление персоналом организации: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. М.: ИНФРА-М, 1997. С. 344).

По своей экономической сущности указанная задача является многокритериальной, которая в общем виде может быть сформулирована следующим образом: пусть задано L критериев качества работы банка

$$P_i = f_i(\bar{x}), \quad i = \overline{1, L}, \quad \bar{x} \in X,$$

где $\bar{x} = (x_1, x_2, \dots, x_n)$ – вектор варьируемых параметров-вложений банка в различные активы, приносящие доходы; $X = \{x \mid g_j(\bar{x}) \geq 0, \quad j = \overline{1, m}\}$ – допустимое замкнутое множество варьируемых параметров; f_i, g_j – некоторые функции \bar{x} .

Тогда задача оптимизации сводится к определению вектора оптимальных параметров $\bar{x}_0 \in X$ такого, что

$$P_i(\bar{x}_0) = \text{opt } P_i(\bar{x}), \quad i = \overline{1, L}. \quad (1)$$

Задача (1) является задачей оптимизации по векторному критерию $\bar{P} = (P_1, P_2, \dots, P_L)$, для которой характерна неопределенность целей, т.е. невозможность в большинстве случаев одновременно максимизировать (минимизировать) все компоненты векторного критерия [3]. Неопределенность целей требует привлечения дополнительных гипотез для того, чтобы однозначно сформулировать приоритеты. Поэтому при решении указанных задач неформальные методы, представления здравого смысла играют не меньшую роль, чем формальный математический аппарат. В связи с этим решение задачи (1) целесообразно проводить в два этапа:

- 1 построение множества Парето (формальный этап);
- 2 выбор оптимального решения на множестве Парето (неформальный этап).

По определению [4] точка \bar{x} принадлежит множеству Парето (является эффективной, оптимальной по Парето), если во всем допустимом множестве X не найдется другой точки \bar{x}_1 , для которой в системе неравенств

$$f_i(\bar{x}_1) \leq f_i(\bar{x}), \quad i = \overline{1, L} \quad (2)$$

хотя бы одно неравенство строгое.

Построение множества Парето позволяет исключить из анализа заведомо худшие варианты решений, проанализировать, например, влияние уменьшения (увеличения) одного из показателей на значения других.

Второй этап решения задачи векторной оптимизации обычно осуществляется с помощью экспертных оценок специалистов банка.

В соответствии с [2] для обеспечения финансовой устойчивости банка в системе страхования вкладов в качестве критериев используются следующие группы показателей оценки:

- а) капитала;
- б) активов;
- в) качества управления банком, его операциями и рисками;
- г) доходности;
- д) ликвидности.

Математической формализации для решения поставленной задачи поддаются лишь группы показателей а), б), д). Рассмотрим их.

Группа показателей оценки капитала. Показатель достаточности собственных средств (капитала) (ПК1) определяется в порядке, установленном для расчета обязательного норматива достаточности собственных средств (капитала) банка – Н1 [5].

Он определяется как отношение размера собственных средств (капитала) банка и суммы его активов, взвешенных по уровню риска:

$$Н1 = \frac{К}{\sum Kp_i (A_i - Pk_i) + C_0} \times 100 \%, \quad (3)$$

где K – собственные средства (капитал) банка; Kp_i – коэффициент риска i -го актива; A_i – i -й актив банка; Rk_i – величина резерва на возможные потери или резерва на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности i -го актива; C_0 – некоторая константа.

Для решения оптимизационной задачи выражение (3) удобно записать в виде

$$ПК1 = \frac{K}{\sum_i Kp_i (x_i - k_i x_i) + C_0} \times 100 \%, \quad (4)$$

k_i – коэффициент, определяющий величину обязательного резерва i -го актива.

Показатель общей достаточности капитала (ПК2) определяется как процентное отношение собственных средств (капитала) к активам банка, в объем которых не включаются активы, имеющие нулевой коэффициент риска, и рассчитывается следующим образом:

$$ПК2 = \frac{K}{A - Ap0} \times 100 \%, \quad (5)$$

где $A = \text{const}$ – активы; $Ap0$ – активы, имеющие нулевой коэффициент риска.

Введя обозначение $\bar{x}^0 = Ap0$, $\bar{x}^0 \in X$, получим

$$ПК2 = \frac{K}{A - \sum_i x_i^0} \times 100 \%. \quad (6)$$

Показатель оценки качества капитала (ПК3) определяется как процентное отношение дополнительного капитала к основному капиталу и рассчитывается по следующей формуле:

$$ПК3 = \frac{K_{\text{доп}}}{K_{\text{осн}}},$$

где $K_{\text{доп}}$ – дополнительный капитал банка; $K_{\text{осн}}$ – основной капитал банка, т.е.

$$ПК3 = C_1 = \text{const}.$$

Обобщающий результат по группе показателей оценки капитала (РГК) представляет собой среднее взвешенное значение показателей и рассчитывается следующим образом:

$$РГК = \sum_{i=1}^3 (\text{балл}_i \times \text{вес}_i) : \sum_{i=1}^3 \text{вес}_i,$$

где балл_i – оценка от 1 до 4 соответствующего показателя; вес_i – весовая оценка по шкале относительной значимости от 1 до 3 соответствующего показателя.

Финансовая устойчивость банка по группе показателей оценки капитала признается удовлетворительной в случае, если значение РГК меньше либо равно 2,3 балла, т.е. необходимо решить задачу

$$РГК \rightarrow \min_x. \quad (7)$$

Анализ выражения РГК показывает, что значения весовых оценок не зависят от значений показателей достаточности капитала, а балльные оценки тем меньше, чем больше значения ПК1 и ПК2, т.е. задача (7) эквивалентна задаче:

$$\left. \begin{array}{l} \max_x ПК1; \\ \max_x ПК2. \end{array} \right\} \quad (8)$$

Группа показателей оценки активов. Показатель качества ссуд (ПА1) представляет собой удельный вес безнадежных ссуд в общем объеме ссуд и рассчитывается по следующей формуле:

$$ПА1 = \frac{C3_{\text{бн}}}{C3} \times 100 \%,$$

где $C3$ – ссуды, ссудная и приравненная к ней задолженность; $C3_{\text{бн}} = C_2 = \text{const}$ – безнадежные ссуды.

Введя обозначение $\bar{x}^c = C3$, $\bar{x}^c \in X$, получим

$$ПА1 = \frac{C_2}{\sum_i x_i^c} \times 100 \%. \quad (9)$$

Показатель качества активов (ПА2) определяется как процентное отношение непокрытых резервами активов, резервы под которые составляют не менее 20 %, к собственным средствам (капиталу):

$$ПА2 = \frac{A20 - РП20}{K} \times 100 \% = \text{const},$$

где $A20$ – активы, под которые банки обязаны формировать резервы в размере не менее 20 процентов; $РП20$ – резервы, фактически сформированные под $A20$.

Показатель доли просроченных ссуд (ПА3) представляет собой удельный вес просроченных ссуд в общем объеме ссуд, а именно:

$$ПА3 = \frac{C3_{\text{пр}}}{C3} \times 100 \%,$$

где $C3_{\text{пр}} = C_3 = \text{const}$ – просроченные свыше 30 календарных дней ссуды.

Таким образом

$$ПА3 = \frac{C_3}{\sum_i x_i^c} \times 100 \%. \quad (10)$$

Показатель размера резервов на потери по ссудам и иным активам (ПА4) определяется как процентное отношение фактически сформированного резерва на возможные потери по ссудам (РВПС) (за исключением резерва, включаемого в расчет собственных средств (капитала) к общему объему ссуд и рассчитывается по следующей формуле:

$$ПА4 = \frac{РВПС_{\text{ф}} - РВПС_{\text{к}}}{C3} \times 100 \%, \quad (11)$$

где $РВПС_{\text{ф}}$ – фактически сформированный РВПС; $РВПС_{\text{к}}$ – фактически сформированный РВПС, включенный в расчет собственных средств (капитала).

Выражение (11) можно записать в виде

$$ПА4 = \frac{C_4}{\sum_i x_i^c} \times 100 \%, \quad (12)$$

где $C_4 = РВПС_{\text{ф}} - РВПС_{\text{к}} = \text{const}$.

Показатель концентрации крупных кредитных рисков (ПА5) определяется в порядке, установленном для расчета обязательного норматива $H7$ – "Максимальный размер крупных кредитных рисков" [5].

Выражение для $H7$ имеет вид

$$H7 = \frac{\sum K_{\text{скр}i}}{K} \times 100 \%,$$

где $K_{скр_i}$ – определенный с учетом взвешивания на коэффициент риска α_i , установленный в отношении соответствующих активов, i -й крупный кредитный риск.

Обозначим i -й крупный кредитный риск $x_i^{кр}$, тогда

$$ПА5 = \frac{\sum_i \alpha_i x_i^{кр}}{K} \times 100 \% . \quad (13)$$

Показатель концентрации кредитных рисков на акционеров (участников) (ПА6) определяется в порядке, установленном для расчета обязательного норматива Н9.1 – "Максимальный размер кредитов, банковских гарантий и поручительств, предоставленных банком своим участникам (акционерам)" [5].

Он рассчитывается по следующей формуле:

$$Н9.1 = \frac{\sum Kpa_i}{K} \times 100 \% ,$$

где $Kpa_i = x_i^a$ – величина i -го кредитного требования банка, а также кредитного риска по условным обязательствам кредитного характера и срочным сделкам, в отношении участников (акционеров), которые имеют право распоряжаться пятью и более процентами долей (голосующих акций) банка, определенная с учетом взвешивания на коэффициенты риска α_i , т.е.

$$ПА6 = Н9.1 = \frac{\sum \alpha_i \times x_i^a}{K} \times 100 \% . \quad (14)$$

Показатель концентрации кредитных рисков на инсайдеров (ПА7) определяется в порядке, установленном для расчета обязательного норматива Н10.1 – "Совокупная величина риска по инсайдерам банка" [5].

Он рассчитывается следующим образом:

$$Н10.1 = \frac{\sum Kрси_i}{K} \times 100 \% ,$$

где $Kрси_i = x_i^и$ – величина i -го кредитного требования к инсайдеру банка, кредитного риска по условным обязательствам кредитного характера и срочным сделкам, заключенным с инсайдером, т.е.

$$ПА7 = \frac{\sum x_i^и}{K} \times 100 \% .$$

Обобщающий результат по группе показателей оценки активов (РГА) представляет собой среднее взвешенное значение показателей и рассчитывается по следующей формуле:

$$РГА = \frac{\sum_{i=1}^7 (\text{балл}_i \times \text{вес}_i)}{\sum_{i=1}^7 \text{вес}_i} ,$$

где балл_i – оценка от 1 до 4 соответствующего показателя; вес_i – весовая оценка по шкале относительной значимости от 1 до 3 соответствующего показателя.

Финансовая устойчивость банка по группе показателей оценки активов признается удовлетворительной в случае, если значение РГА меньше либо равно 2,3 балла, т.е. необходимо решить задачу

$$РГА \rightarrow \min_x . \quad (15)$$

Нами показано, что задача (15) эквивалентна задаче

$$\left. \begin{array}{l} \min_x \text{ПА1}; \\ \min_x \text{ПА5}; \\ \min_x \text{ПА6}; \\ \min_x \text{ПА7}. \end{array} \right\} \quad (16)$$

Группа показателей оценки ликвидности. Показатель соотношения высоколиквидных активов и привлеченных средств (ПЛ1) определяется как процентное отношение высоколиквидных активов к привлеченным средствам:

$$\text{ПЛ1} = \frac{Л_{ам}}{ПС} \times 100 \%,$$

где $Л_{ам} = \sum_i x_i^B + C_5$ – высоколиквидные активы банка; $ПС = C_6 = \text{const}$ – привлеченные средства; $\sum_i x_i^B$ – требования к банкам стран из числа "группы развитых стран", депозиты и иные размещенные средства в Банке России до востребования и на один день, вложения в не обремененные обязательствами долговые обязательства Российской Федерации и иностранных государств из числа "группы развитых стран" и облигации Банка России; $C_5 = \text{const}$, т.е.

$$\text{ПЛ1} = \frac{\sum_i x_i^B + C_5}{C_6} \times 100 \%. \quad (17)$$

Показатель мгновенной ликвидности (ПЛ2) определяется в порядке, установленном для расчета обязательного норматива мгновенной ликвидности Н2 [5]. Он рассчитывается по следующей формуле:

$$\text{ПЛ2} = \frac{Л_{ам}}{О_{вм}} \times 100 \% = \frac{\sum_i x_i^B + C_5}{C_7} \times 100 \%, \quad (18)$$

где $О_{вм} = C_7 = \text{const}$ – обязательства (пассивы) до востребования, по которым вкладчиком и (или) кредитором может быть предъявлено требование об их незамедлительном погашении.

Показатель текущей ликвидности (ПЛ3) определяется в порядке, установленном для расчета обязательного норматива текущей ликвидности банка Н3 [5] и рассчитывается следующим образом:

$$\text{ПЛ3} = \frac{Л_{ат}}{О_{вт}} \times 100 \%,$$

где $Л_{ат}$ – ликвидные активы; $О_{вт} = C_8 = \text{const}$ – обязательства (пассивы) до востребования, по которым вкладчиком и (или) кредитором может быть предъявлено требование об их незамедлительном погашении, и обязательства банка перед кредиторами (вкладчиками) сроком исполнения в ближайшие 30 календарных дней, т.е.

$$\text{ПЛ3} = \frac{\sum_k x_k^B + \sum_i x_i^L + C_5}{C_8} \times 100 \%, \quad (19)$$

где $\sum_i x_i^L$ – некоторые активы [5].

Показатель структуры привлеченных средств (ПЛ4) определяется как процентное отношение обязательств до востребования и привлеченных средств и рассчитывается по следующей формуле:

$$\text{ПЛ4} = \frac{O_{\text{ВМ}}}{\text{ПС}} \times 100 \% = C_9 = \text{const} .$$

Показатель зависимости от межбанковского рынка (ПЛ5) определяется как процентное отношение разницы привлеченных и размещенных межбанковских кредитов (депозитов):

$$\text{ПЛ5} = \frac{\text{ПС}_{\text{БК}} - \text{СЗ}_{\text{БК}}}{\text{ПС}} \times 100 \% ,$$

где $\text{ПС}_{\text{БК}} = C_{10} = \text{const}$ – межбанковские кредиты (депозиты) полученные; $\text{СЗ}_{\text{БК}} = \sum_i x_i^{\text{МБК}}$ – межбанковские кредиты (депозиты) предоставленные.

С учетом введенных обозначений получим

$$\text{ПЛ5} = \frac{C_{10} - \sum_i x_i^{\text{МБК}}}{C_6} \times 100 \% .$$

Показатель риска собственных вексельных обязательств (ПЛ6) определяется как процентное отношение суммы выпущенных банком векселей и банковских акцептов к собственным средствам (капиталу):

$$\text{ПЛ6} = \frac{O_{\text{В}}}{\text{К}} \times 100 \% = C_{11} = \text{const} ,$$

где $O_{\text{В}}$ – выпущенные банком векселя и банковские акцепты.

Показатель небанковских ссуд (ПЛ7) определяется как процентное отношение ссуд, предоставленных клиентам – некредитным организациям, и остатков средств на счетах клиентов – некредитных организаций и рассчитывается по следующей формуле:

$$\text{ПЛ7} = \frac{\text{СЗ}_{\text{НБ}}}{\text{ПС}_{\text{НБ}}} \times 100 \% ,$$

где $\text{СЗ}_{\text{НБ}}$ – ссуды, предоставленные клиентам – некредитным организациям (включая ссуды, предоставленные физическим лицам). $\text{СЗ}_{\text{НБ}}$ определяется как разница показателей ссуды (СЗ) и межбанковские кредиты (депозиты) предоставленные ($\text{СЗ}_{\text{БК}}$). Пусть $x_i^{\text{К}}$ – i -й кредит некредитным организациям, тогда $\text{СЗ}_{\text{НБ}} = \sum_i x_i^{\text{К}}$; $\text{ПС}_{\text{НБ}} = C_{12} = \text{const}$ – остатки средств на счетах клиентов – некредитных организаций (включая средства физических лиц). Таким образом,

$$\text{ПЛ7} = \frac{\sum_i x_i^{\text{К}}}{C_{12}} \times 100 \% . \quad (20)$$

Показатель общей ликвидности (ПЛ8) определяется в порядке, установленном для расчета обязательного норматива общей ликвидности Н5 [5]. Он рассчитывается следующим образом:

$$\text{ПЛ8} = \frac{L_{\text{ар}}}{A_1 - P_0} \times 100 \% ,$$

где A_1 – общая сумма всех активов по балансу банка, за минусом остатков на некоторых счетах; P_0 – обязательные резервы банка; т.е. $A - P_0 = C_{13} = \text{const}$.

С учетом введенных обозначений показатель ПЛ8 можно записать в виде

$$\text{ПЛ8} = \frac{\sum_k x_k^B + \sum_i x_i^L + C_5}{C_{13}} \times 100 \% . \quad (21)$$

Показатель обязательных резервов (ПЛ9) характеризует отсутствие (наличие) у банка фактов неуплаченного недовзноса в обязательные резервы, т.е.

$$\text{ПЛ9} = C_{14} = \text{const}.$$

Показатель риска на крупных кредиторов и вкладчиков (ПЛ10) определяется как процентное отношение суммы обязательств банка по кредиторам и вкладчикам, доля которых в совокупной величине всех обязательств банка составляет 10 и более процентов, к ликвидным активам и рассчитывается по формуле

$$\text{ПЛ10} = \frac{O_{\text{вкк}}}{L_{\text{ат}}} \times 100 \% ,$$

где $O_{\text{вкк}} = C_{15} = \text{const}$ – сумма обязательств банка по кредиторам и вкладчикам (группам связанных кредиторов и вкладчиков), доля которых в совокупной величине всех обязательств банка составляет 10 и более процентов. Таким образом,

$$\text{ПЛ10} = \frac{C_{15}}{\sum_k x_k^B + \sum_i x_i^L + C_5} \times 100 \% . \quad (22)$$

Обобщающий результат по группе показателей оценки ликвидности (РГЛ) представляет собой среднее взвешенное значение коэффициентов, определяемое выражением:

$$\text{РГЛ} = \frac{\sum_{i=1}^{10} (\text{балл}_i \times \text{вес}_i)}{\sum_{i=1}^{10} \text{вес}_i} ,$$

где балл_i – оценка от 1 до 4 соответствующего показателя; вес_i – весовая оценка по шкале относительной значимости от 1 до 3 соответствующего показателя.

Финансовая устойчивость банка по группе показателей оценки ликвидности признается удовлетворительной в случае, если значение РГЛ меньше либо равно 2,3 балла, т.е. необходимо решить задачу

$$\text{РГЛ} \rightarrow \min_x . \quad (23)$$

Нами показано, что задача (23) эквивалентна задаче

$$\left. \begin{array}{l} \max_x \text{ ПЛ2}; \\ \max_x \text{ ПЛ3}; \\ \min_x \text{ ПЛ5}; \\ \min_x \text{ ПЛ7}; \\ \min_x \text{ ПЛ10}. \end{array} \right\} \quad (24)$$

Таким образом, задачу (1) управления активами банка для обеспечения его финансовой устойчивости в системе страхования вкладов можно записать в следующем виде:

$$\left. \begin{array}{l}
 \max_x \text{ПК1}; \\
 \max_x \text{ПК2}; \\
 \min_x \text{ПА1}; \\
 \min_x \text{ПА5}; \\
 \min_x \text{ПА6}; \\
 \min_x \text{ПА7}; \\
 \max_x \text{ПЛ2}; \\
 \max_x \text{ПЛ3}; \\
 \min_x \text{ПЛ5}; \\
 \min_x \text{ПЛ7}; \\
 \min_x \text{ПЛ10} \\
 \text{при наличии ограничений:} \\
 \sum_i x_i = S; \\
 R(\bar{x}) \geq r,
 \end{array} \right\} \quad (25)$$

где S – сумма свободных ресурсов банка на начало операционного дня (определяется экспертами). Смысл этого ограничения в том, что банк не привлекает ресурсы со стороны, но перераспределяет временно свободные средства; $R(\bar{x})$ – критерий доходности [6]: r – минимально допустимый уровень доходности.

Можно показать, что задача (25) приводится к виду:

$$\left. \begin{array}{l}
 \max_x \text{ПК}; \\
 \min_x \text{ПА}; \\
 \max_x \text{ПЛ} \\
 \text{при наличии ограничений:} \\
 \sum_i x_i = S; \\
 R(\bar{x}) \geq r,
 \end{array} \right\} \quad (26)$$

где

$$\begin{aligned}
 \text{ПК} &= 1,5 \times \text{ПК1} + \text{ПК2}; \\
 \text{ПА} &= 1,5 \times (\text{ПА1} + \text{ПА5} + \text{ПА6}) + \text{ПА7}; \\
 \text{ПЛ} &= 3 \times (\text{ПЛ2} + \text{ПЛ3}) + \frac{2}{\text{ПЛ5}} + \frac{1}{\text{ПЛ7}} + \frac{2}{\text{ПЛ10}}.
 \end{aligned}$$

Для решения задачи (26) разработан алгоритм и реализующее его программное обеспечение, позволяющее в реальном режиме времени принимать управленческие решения по оптимальному размещению временно свободных средств, обеспечивающему банку финансовую устойчивость и приемлемый уровень доходности.

Список литературы

- 1 Тен В.В., Герасимов Б.И., Докукин А.В. Экономические категории качества активов коммерческого банка. Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2002. 103 с.
- 2 Указание Банка России № 1379-У от 16.01.2004 "Об оценке финансовой устойчивости банка в целях признания ее достаточной для участия в системе страхования вкладов" // Вестник Банка России. 2004. № 5.

- 3 Моисеев Н.Н. Математические задачи системного анализа. М.: Наука, 1981. 488 с.
- 4 Кини Л.Р., Райфа Х. Принятие решений при многих критериях: предпочтения и замещения. М.: Радио и связь, 1981. 560 с.
- 5 Инструкция Банка России № 110-И от 16.01.2004 "Об обязательных нормативах банков" // Вестник Банка России. 2004. № 11.
- 6 Тен В.В., Герасимов Б.И., Докукин А.В. Управление активами банка на основе оптимизационных методов. М.: Машиностроение, 2000. 83 с.

Б.И. Герасимов, В.В. Дробышева

Тамбовский государственный технический университет, Россия

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ЖИЗНИ:
РЕГИОНАЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ

За последние 10 – 20 лет понятие "качество" претерпело эволюцию: содержание проблемы "качество товаров и труда" преобразовалось в проблемы "качество человека", "качество культуры", "качество образования". Определяющим является переход от функционала прибыли как главного критерия экономического развития к функционалу качества жизни, включающего такие основные составляющие, как качество среды обитания, уровень материального благосостояния и духовного развития и др. Сложившаяся в России сложная экономическая и политическая ситуация требует выработки согласованных действий как со стороны федеральных, так и региональных органов власти, направленных на повышение уровня качества жизни, создания программ обеспечения качества жизни.

Проблемы повышения качества жизни являются важнейшими задачами государственных органов управления всех стран. В связи с формированием новых экономических отношений, радикальной сменой всей системы управления в России встала задача разработки нового эффективного механизма управления качеством жизни, и особенно, на региональном уровне, где вопросы обеспечения качества жизни не всегда рассматриваются системно. Эффективное управление качеством жизни предусматривает системную оценку важнейших его составляющих, оценку факторов роста и использование современных методов при разработке алгоритма программы качества. Эти вопросы, несмотря на их фундаментальное значение для реализации целей регионального управления, изучены недостаточно.

"Качество жизни" пока не имеет однозначного определения. Согласно программе развития ООН, основными показателями, характеризующими качество жизни являются ожидаемая продолжительность жизни, образование и уровень ВВП на душу населения. Качество жизни представляет собой сложную структуру взаимосвязей ее составляющих: качество природной среды, качество здоровья популяции, духовное качество, качество образования и т.п.

В России население в большинстве своем живет тяжело, со множеством проблем: по данным Госкомстата РФ 25 % от общей численности трудовых ресурсов получает заработную плату ниже прожиточного минимума. В настоящее время качество производственной деятельности, образования, здравоохранения вызывает озабоченность и тревогу, а также качество государственных институтов и правовой основы их функционирования, т.е. все, что составляет качество жизни населения региона, страны. Так, ВВП на душу населения, который является важнейшим индикатором экономического развития страны, в РФ в 2003 г. составил 2,5 тыс. долл. В странах Европы этот показатель равен 7...8 тыс. долл., в США 17 тыс. долл. Средняя продолжительность жизни населения РФ – 62 года, в развитых странах – 74 года. Решить эти проблемы представляется возможным путем обеспечения качества жизни, учитывая его (качества) составляющие во взаимосвязи: качество образования, качество управления, качество экономических систем и др. (рис. 1 и 2).

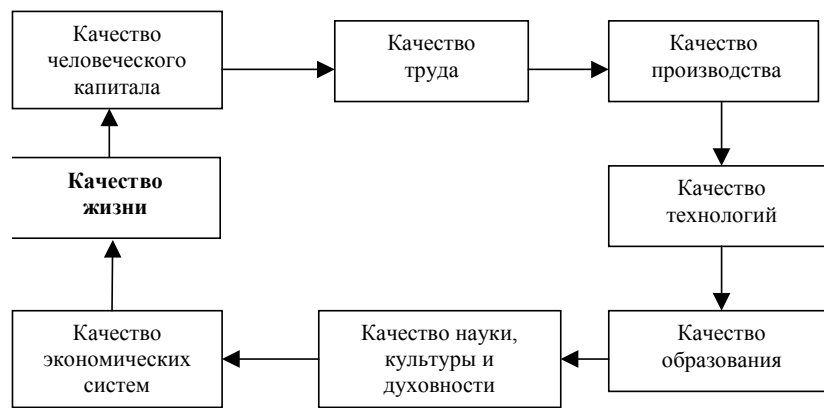


Рис. 2 Схема управления качеством жизни

Первоначально понятие качества жизни носило достаточно абстрактную форму, основанную главным образом на необходимости дополнения материального благосостояния оценками состояния экономической безопасности и негативного воздействия окружающей среды. В ходе дальнейших исследований появилось несколько систем оценки качества – от очень широких, включающих в себя практически все составляющие представлений современного человека о системе жизненных ценностей (гуманизация общества, экология, демографическая ситуация, возможность самореализации, мирное сосуществование, моральное здоровье общества, возможность получения образования и т.д.), до достаточно узких, основывающихся прежде всего на уровне материального благосостояния населения. Последние исследования дают основание полагать, что экономическая категория "качество жизни населения" может быть определена как оценка совокупности характеристик условий жизни населения, оценка человеческого капитала.

Как видно, управление качеством жизни начинается и завершается управлением человеческого капитала.

Сложная экономическая ситуация в стране может быть преодолена на основе выработки согласованной стратегической линии поведения большинства хозяйствующих субъектов, государственных административных органов, общественных организаций, которые определяют условия и направление социально-экономического развития с учетом основных положений стандартов серии ISO 9000:2000. Для качества жизни как объекта управления, свойственны все составные части менеджмента качества: планирование, анализ, контроль. В период с 2000 по 2003 гг. были приняты ряд региональных программ, в центре внимания которых развитие личности каждого конкретного человека. Такие программы были приняты и реализованы местными органами власти таких городов и регионов как Московская, Белгородская, Ярославская области, г. Рыбинск, а также Тамбовская область.

Следует отметить высокий научный уровень разработки данных программ, главным направлением которых является улучшение социально-экономического положения регионов на основе критерия качества жизни населения. Однако, наряду с положительными аспектами, они имеют ряд недоработок, методических просчетов, не позволяющих оптимально использовать имеющиеся ресурсы региона, а значит, не обеспечивающие в достаточной мере высокий уровень качества жизни в установленные сроки.

Такие выводы авторов основываются на следующих недостатках существующих подходов к формированию программ качества жизни:

- отсутствие однозначного определения категории "качество жизни", показателей ее характеризующих, а также факторов, влияющих на изменение этих показателей;
- отсутствие единой методологической базы при оценке интегрального показателя качества жизни населения для эффективного управления социально-экономическим положением региона;
- низкий методический уровень анализа, планирования и прогнозирования социально-экономических процессов, проводящихся без учета факторов обеспечения качества жизни;
- отсутствие системного подхода при разработке целей, задач программы, методов их реализации;
- отсутствие увязки программ повышения качества жизни с инвестиционными региональными программами;
- отсутствие информационного сопровождения процесса реализации программ повышения качества жизни на основе использования современных информационных технологий в целях привлечения потенциальных инвесторов как внутри региона, так и за его пределами.

Для устранения вышеназванных недостатков в области формирования программ качества такой механизм разработки и реализации концепции управления качеством жизни, который должен быть сформирован в соответствии со стандартами серии ISO 9000:2000, являющимися универсальными, так как могут быть применимы к деятельности как предприятий и организаций всех форм собственности, так и государственных административных органов и их департаментов. Использование же обобщающего показателя качества жизни населения позволит давать интегральную оценку эффективности управления социально-экономическими процессами региона на основе научно разработанной программы качества, основанной на системном подходе.

В классической теории управления, которая используется в теории систем, предлагается следующий подход: имеется система, затем формулируется цель управления. И управление ведется так, чтобы цель была достигнута. Гипотеза, что система имеет цель, является постулатом. Для достижения цели необходимо найти способы оптимального достижения цели, использовать специфические методы управления для достижения цели. Упорядоченное множество целей можно представить как "дерево целей". Истинная цель распознается в следующих критериях: 1) цель должна быть достижима; 2) цель может быть и не достигнута (этот принцип предполагает наличие возможности корректировки направления цели объектом); 3) цель должна быть единственной (рис. 3). Как видим, человеческий капитал, качество трудовых ресурсов следует рассматривать не как ресурс экономики, а как цель экономического развития.

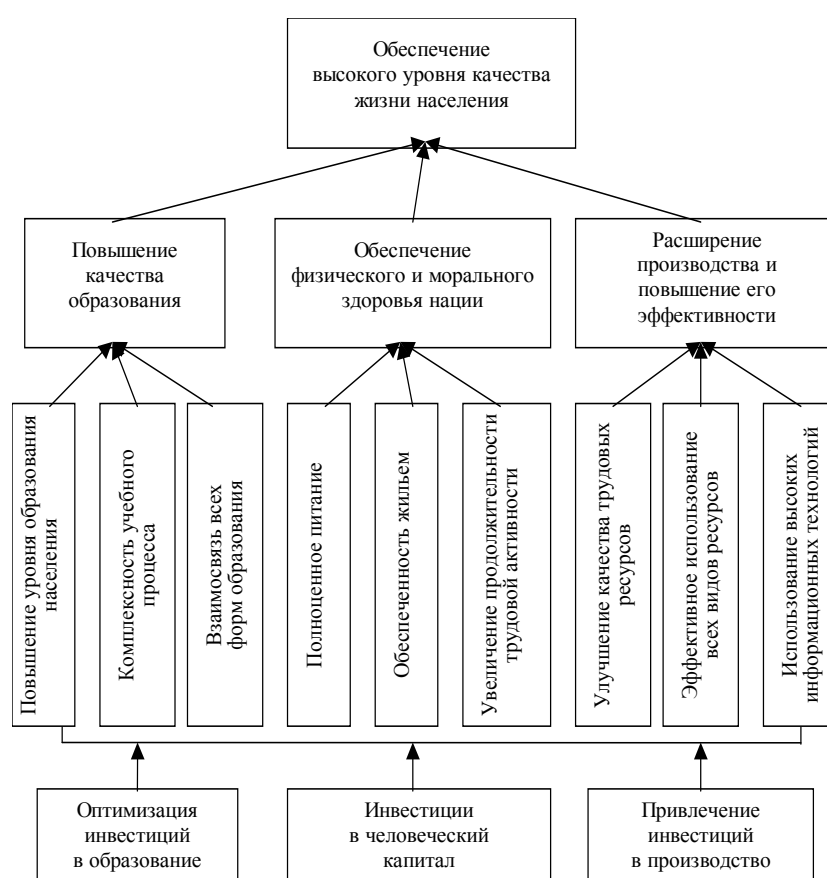


Рис. 3 "Дерево целей" региональной программы

Управление качеством жизни в рамках региональной программы качества – это интегрированное управление наиболее значимыми внешними и внутренними факторами, влияющими на качество жизни. К ним относятся: недостатки в законодательстве, системе образования, низкий уровень заработной платы, несовершенство систем управления качеством и др.

В каждой стране с рыночной экономикой отмечается достаточно высокий уровень затрат на образование. Именно это обстоятельство способствует повышению качества трудового потенциала страны, региона и, как следствие, качества жизни. Следует отметить, что затраты на высшее образование в большинстве стран неуклонно повышаются. С 1998 по 2000 г. доля ВВП на высшее образование выросла в Канаде и Франции на 17 %, в Дании и Венгрии – на 20 %, в Испании – на 40 %, в Швеции – на 71 %, в Финляндии – на 320 %.

В России затраты на развитие образования в масштабе страны практически отсутствуют. Инвестиции в образование формируются в значительной мере за счет частных инвестиций. Так, по данным Гос-

комстата Тамбовской области, в 2002 г. на условиях полного возмещения затрат на получение образования, в средних специальных и высших учебных заведениях обучалось 28,3 % студентов. Значение затрат в формирование качества человеческого потенциала трудно переоценить. Однако объем инвестиций в образование по сравнению с традиционными инвестициями в физический капитал несоизмеримо отстает.

Объем инвестиций в образование по РФ в 2003 г. более чем в два раза ниже объема инвестиций в основной капитал. Затраты на образование в бюджете Тамбовской области за тот же период составили 0,47 % от ВРП, в России – 4 %. В США этот показатель составляет 7 % от объема ВВП. Уровень расходов на образование Федерального бюджета области остается стабильно низким: на высшее образование, на подготовку и переподготовку кадров не превышает 1 %. Расходы на образование, оплаченные домашними хозяйствами Тамбовской области за анализируемый период составляли 116,7 % по сравнению с расходами на высшее образование из Федерального бюджета (табл. 1).

Роль государства, а также местных органов управления заключается в создании механизмов, влияющих на эффективность и интенсивность инвестиций в образование. К ним относятся, во-первых, система процентных ставок, а во-вторых, система оплаты труда, дифференцируемая в зависимости от уровня образования граждан.

Бесспорным является факт, что инвестиции в образование необходимы, окупаемы, выгодны. Регулирующая роль государства должна быть направлена на стимулирование инвестиций в образование. Прежде всего, необходимо создание дифференцированной системы оплаты труда. Например, в 1998 г. в США затраты на получение среднего образования составляли 59,4 тыс. долл. на человека. Ожидаемый пожизненный заработок при данном уровне образования составлял 836 тыс. долл. Затраты на получение высшего образования в среднем составляли 107 тыс. долл. на человека, при этом ожидаемый пожизненный заработок составлял 1720 тыс. долл.

В нашей стране, и в Тамбовской области в частности, выпускник высшего учебного заведения вынужден получать заработную плату, не дотягивающую до прожиточного минимума. Ожидаемый пожизненный заработок в среднем составляет 46,5 тыс. долл.

1 Динамика, структура и соотношение затрат на образование по Тамбовской области, рассчитанные авторами

| Показатели | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|
| Расходы бюджета Тамбовской области на образование, млн. р. | 46,8 | 66,8 | 81,0 | 114,1 | 182,9 |
| Удельный вес в ВРП, % | 0,45 | 0,37 | 0,32 | 0,34 | 0,47 |
| Расходы федерального бюджета на территории Тамбовской области на образование, млн. р. | 126,3 | 150,4 | 279,9 | 388,3 | 584,3 |
| Удельный вес в ВРП | 1,2 | 0,8 | 1,1 | 1,2 | 1,5 |
| в том числе: | | | | | |
| на высшее образование, % к ВРП | 0,6 | 0,4 | 0,5 | 0,6 | 0,7 |
| на подготовку и переподготовку кадров, % к ВРП | 0,004 | 0,005 | 0,008 | 0,007 | 0,007 |
| на общее образова- | 0,02 | 0,01 | 0,02 | 0,02 | 0,02 |

| | | | | | |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|
| ние, % к ВРП | | | | | |
| Расходы на образованные домашних хозяйств, млн. р. | 76,8 | 125,8 | 176,1 | 309,5 | 303,1 |
| Удельный вес в ВРП, % | 0,7 | 0,7 | 0,7 | 0,9 | 0,8 |
| Для сравнения: объем инвестиций в основной капитал, млн. р. | 1240,9 | 1893,6 | 2526,5 | 3772,3 | 5107,9 |
| Удельный вес в ВРП, % | 11,8 | 10,5 | 10,1 | 11,3 | 13,0 |

2 Показатели эффективности инвестиций в образование, подготовку и переподготовку кадров (по Тамбовской области), (авторский расчет)

| Показатели | Обозначение | Сельское хозяйство | Промышленность | Финансы, кредит, страхование | Управление |
|---|-------------|--------------------|----------------|------------------------------|------------|
| Упрощенный срок окупаемости, лет | N | 2,3 | 2,2 | 0,9 | 1,73 |
| Срок окупаемости, рассчитанный с учетом ставки сравнения, лет | $n_{ок}$ | 2,8 | 2,7 | 1,01 | 2,01 |
| Чистый приведенный доход, тыс. р. | NPV | -24,7 | -50,0 | -5,4 | -53,4 |
| Внутренний уровень доходности, % | i_R | 3 | 2,8 | 3 | 2,8 |
| Рентабельность | R | 0,61 | 0,60 | 1,09 | 0,6 |

На наш взгляд, необходимо на регулярной основе оценивать уровень образования, достигнутый разными группами населения и работников, а также отслеживать динамику показателей эффективности инвестиций в образование граждан (табл. 2). Это позволит установить зависимость результатов производства, уровня качества жизни населения от столь важного фактора, каким является образование. Очевидно, что такие исследования возможны только при наличии детальных статистических данных, которыми Россия как и Тамбовская область, не располагают.

Вопрос о структуре и показателях качества жизни остается пока дискуссионным. В связи с этим чрезвычайно важно найти универсальную методику определения качества жизни с целью выявления региональных различий и разработки соответствующих социально-экономических программ, направленных на его улучшение, а также с целью оценки и анализа экономического и социального уровней жизни населения региона, страны.

Разработкой методологических вопросов оценки, планирования и прогнозирования качества жизни занимаются российские ученые параллельно с зарубежными исследователями этой области науки.

Методика оценки качества жизни должна позволять объективно оценить социально-экономическую ситуацию страны, региона. При прогнозной оценке улучшения качества жизни населения следует предпочтение отдавать факторам, влияющим на изменение материальных и социальных показателей (рис. 1). Так расширение производства позволяет повысить: благосостояние населения, уровень занятости, продолжительность жизни и другие показатели качества жизни.

Наличие большого числа данных, принимаемых во внимание при оценке качества жизни, с одной стороны, и ограниченные возможности обобщить наборы разнообразной информации – с другой, диктуют необходимость использования интегрального показателя качества жизни: эффективного и простого в применении. Его разработка представляет одну из важнейших задач региональной политики в области обеспечения и улучшения качества жизни.

Интегральный индикатор качества жизни должен представлять собой определенную свертку оценок более частных свойств и критериев этого понятия, которые, в свою очередь, могут быть представлены в виде различных комбинаций отчетных статистических показателей и в некоторых случаях соответствующих экспертных оценок.

При построении интегрального индикатора качества жизни на результирующее абсолютное значение индикатора будут влиять три основных фактора:

- а) выбор базы для сопоставления;
- б) выборка отчетных статистических показателей, на базе которых должен быть сформирован интегральный индикатор качества жизни;
- в) выбор способа интеграции отдельных частных характеристик в сводную характеристику качества жизни (вид модели, ее постоянные параметры).

И хотя концепция качества жизни гораздо глубже и богаче того, что может отразить любой из интегральных показателей, для его мониторинга нужен максимально простой инструмент.

На наш взгляд, в качестве такого инструмента может быть использован индекс качества жизни (ИКЖ), рассчитанный по формуле

$$I_{\text{кж}} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n I_i, \quad (1)$$

где n – число индексируемых показателей; I_i – индекс базового показателя.

В числе базовых показателей целесообразно использовать следующие: продолжительность жизни, достигнутый уровень образования, скорректированный ВВП на душу населения (ППС в долл. США). При необходимости могут быть дополнительно использованы и другие показатели, определяющие более узкие аспекты исследования, например показатели бедности, безработицы, обеспеченности жильем и др.

В отличие от известных представлений, представленный подход позволяет проводить оценку эффективности реализации региональной программы управления качеством жизни, а также оценить и сопоставить регионы по данному показателю.

3 Уровень и динамика ИКЖ по Тамбовской области

| Индексы | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|
| Индекс ожидаемой продолжительности жизни | 0,710 | 0,678 | 0,673 | 0,681 | 0,671 |
| Индекс достигнутого уровня образования | 0,869 | 0,875 | 0,875 | 0,876 | 0,880 |
| Индекс скорректированного ВВП на душу населения (ППС в долл. США) | 0,231 | 0,269 | 0,308 | 0,346 | 0,408 |
| Сумма трех индексов | 1,81 | 1,822 | 1,856 | 1,903 | 1,959 |
| ИКЖ | 0,603 | 0,607 | 0,618 | 0,634 | 0,653 |

Практический расчет индекса качества жизни и основных базовых показателей, осуществленный авторами, приведен в табл. 3.

На основании проведенного анализа динамики индекса качества жизни, авторами синтезирована трендовая модель вида

$$\bar{y}_t = 0,618 + 0,0127t + 0,0025t^2. \quad (2)$$

Графическое изображение динамики (тренда) индекса качества жизни по Тамбовской области отражено на рис. 4.

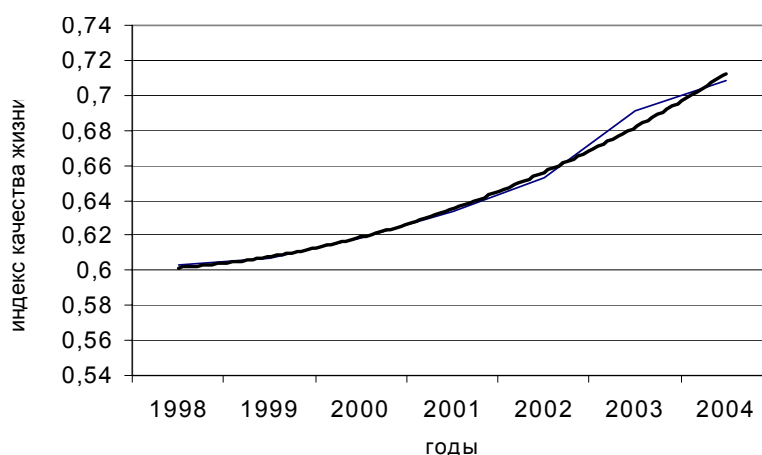


Рис. 4 Динамика индекса качества жизни по Тамбовской области

Для более глубокого анализа состояния качества жизни населения Тамбовской области следует сопоставить ИКЖ с показателями других регионов. Так, в 2002 г. среди областей ЦЧР самый высокий уровень ИКЖ имеет Липецкая область, где этот показатель составил 0,687. На втором месте находится Белгородская область, которая достигла уровня ИКЖ равного 0,677; далее – Воронежская область, ИКЖ которой составляет 0,674; затем Курская области с индексом качества жизни равным 0,663; и, наконец – Тамбовская область с уровнем ИКЖ, равным 0,653.

Анализ динамики и перспектив улучшения качества жизни показывает, что при разработке региональной программы обеспечения качества жизни и оценке ее эффективности следует использовать интегральный показатель (ИКЖ). На наш взгляд, это позволит сориентировать Россию на такое развитие, в результате которого она смогла бы за относительно короткие сроки войти в число передовых стран с высоким уровнем качества жизни и развития человеческого потенциала.

Механизм разработки и реализации программы качества, представляет собой последовательность процессов, направленных на достижение оптимальных параметров, характеризующих качество жизни. Последовательность работ по подготовке программы включает следующие этапы (рис. 5):

- проведение анализа социально-экономического положения региона, выявление факторов, оказывающих значительное влияние на уровень качества жизни;
- определение целей и задач программы, что позволит сориентировать региональное развитие на эффективное использование собственных ресурсов;
- разработка концепции программы, основными принципами которой являются: а) переход от политики выживания к такому экономическому развитию, которое направлено на существенное улучшение благосостояние населения; б) максимальное использование возможностей, предоставляемых законодательством РФ о местном самоуправлении, способствующем развитию среднего и малого бизнеса, повышению инвестиционной привлекательности области – как средства увеличения совокупного потенциала региона и необходимое условие его развития; в) реформирование структуры и методов работы исполнительного органа местного самоуправления, обеспечивающее ликвидацию бюрократических барьеров, оптимизацию бюджетного процесса;
- оценка инвестиционных потребностей, которая основывается на результатах анализа экономики региона и позволяет выделить приоритетные направления;

- обоснование эффективности принятых направлений и проектов, позволяющее установить социально-значимые варианты экономической стратегии;
- корректировка целей, осуществляющаяся на основе определения интегрального показателя качества жизни по результатам текущего экономического анализа;
- оценка эффективности привлеченных финансовых ресурсов и контроль за реализацией программы;
- оценка эффективности программы, с использованием интегрального показателя качества жизни (ИКЖ), позволяющая контролировать проводимые мероприятия, направленные на обеспечение и улучшения качества жизни.

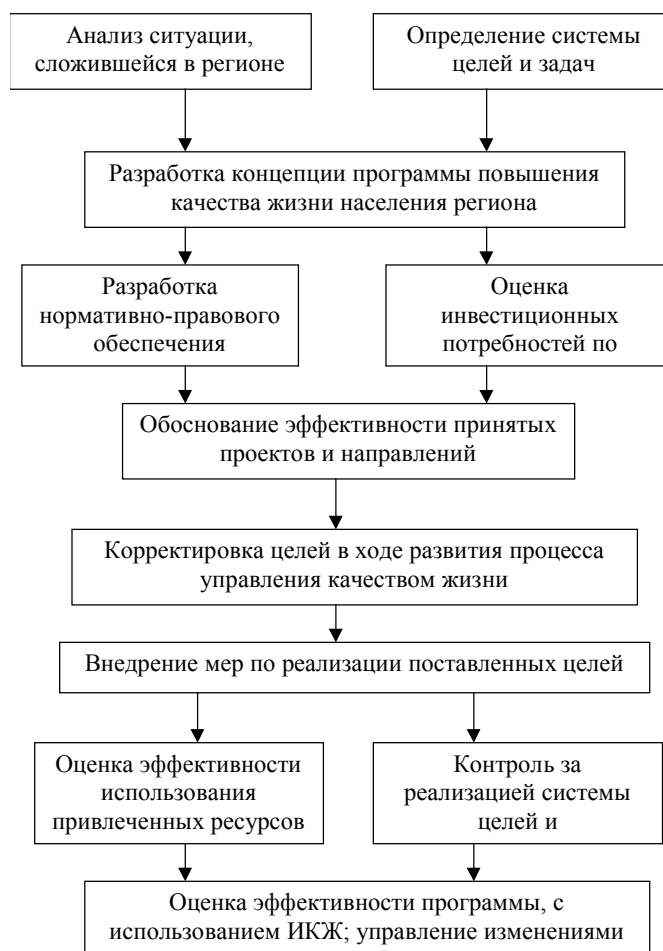


Рис. 5 Этапы построения работ

по подготовке программы управления качеством жизни

Выявление особенностей формирования региональной программы качества жизни позволило разработать классификацию данных программ по рейтингу для оценки их эффективности, в которой определено место и взаимозависимость авторского механизма самооценки, полученные на основе системного анализа качества жизни (табл. 4).

4 Классификация региональных программ качества жизни по рейтингу оценки эффективности их реализации

| Индекс качества жизни (ИКЖ) | Уровень качества жизни населения региона | Уровень региональной программы управления качеством жизни |
|-----------------------------|--|--|
| 0,650...0,66 0 | Низкий | Программа "Качество" в регионе не реализуется. Причины воздействия |

| | | |
|---------------|---------------|--|
| | | на качество жизни не анализируются. Совершенствуются отдельные направления программы социально-экономического развития региона |
| 0,660...0,670 | Ниже среднего | Применяются новые подходы к формированию программы социально-экономического развития, наблюдается улучшение отдельных показателей экономики региона, достижение подчиненных, а не конечной цели – качество жизни |
| 0,670...0,680 | Средний | Применение новых подходов и методов в управлении регионом при формировании и реализации программы социально-экономического развития, в т.ч. на основе привлечения инвестиций в здравоохранение, в образование и др., т.е. в качество населения |
| 0,680...0,690 | Выше среднего | Применение системного и комплексного подхода к проблеме обеспечения и улучшения качества жизни. Использование научно-обоснованных методов создания программы управления качеством жизни. Четкая реализация и систематический контроль выполнения программы на каждом этапе. Пример для других регионов. Возможности совершенствования механизма формирования программы качества. |

Наличие комплексной программы, основанной на системном подходе, должно обеспечить региону дополнительные конкурентные преимущества, позволить концентрировать ресурсы на четко определенных направлениях развития, объединить усилия различных групп населения на решении первоочередных задач в области улучшения качества жизни.

В современных условиях для практической реализации намеченных целей и задач в области обеспечения и улучшения качества жизни населения региона, на наш взгляд, назрела необходимость создания регионального центра, объединяющего деятельность субъектов рынка:

- 1) Администрации области, определяющей политику социально-экономического развития области;
- 2) Научно-методического и координационного центра, координационно-методического совета по проблемам качества и повышения конкурентоспособности продукции;
- 3) Государственного областного комитета статистики;
- 4) общественных организаций.

Практически деятельность такого центра будет выполнять в региональной программе качества следующие функции:

- 1) разработка и реализация комплексной программы, направленной на развитие экономики и повышение качества жизни;
 - 2) разработка и проведение мероприятий по обеспечению эффективного государственного регулирования инвестиционной и инновационной деятельности; увязка инвестиционных программ с программой управления качеством жизни;
 - 3) формирование экономических и финансовых механизмов развития трудового потенциала области:
- совершенствование традиционных форм деятельности;

- освоение новых форм деятельности;
- забота о здоровье населения и качестве образования;
- 4) формирование ценностно-целевых отношений человека к производительному труду, к осознанию ответственности граждан за свое материальное благополучие;
- 5) организация, поддержка и обновление информационной базы данных состояния социально-экономического развития региона.

Намеченные в программе управления качеством меры по улучшению материального положения людей, увеличению денежных доходов населения, обеспечению рациональной структуры занятости, повышению качества и конкурентоспособности рабочей силы, человеческого капитала, создадут благоприятные условия для устойчивого экономического роста, что в свою очередь будет способствовать обеспечению и улучшению качества жизни населения страны, региона.

В результате использования отдельных положений предложенной концепции региональной программы качества в Тамбовской области наметилась тенденция улучшения отдельных показателей благосостояния населения, что является следствием повышения качества управления регионом. Показатели экономического роста Тамбовской области за 2003 г. представлены в табл. 5.

5 Показатели качества жизни по Тамбовской области за 2003 г. (авторский расчет)

| Показатели | 2003 г. | В % к 2002 г. |
|---|---------|---------------|
| <i>Доходы экономики</i> | | |
| ВРП на душу населения, р. | 36334,8 | 108,1 |
| ВРП на душу населения (ППС долл. США) | 1233,8 | 107,6 |
| <i>Расходы (затраты на повышение качества жизни)</i> | | |
| Расходы бюджета Тамбовской области на образование, удельный вес в ВРП, % | 0,6 | 127,6 |
| Расходы федерального бюджета на территории Тамбовской области на образование, удельный вес в ВРП, % | 1,7 | 113,3 |
| в том числе на высшее образование, удельный вес в ВРП, % | 0,9 | 128,6 |
| Расходы на образование домашних хозяйств, удельный вес в ВРП (%) | 1,1 | 122,2 |
| Объем инвестиций в основной капитал, удельный вес в ВРП (%) | 15,3 | 117,7 |
| <i>Производные показатели, характеризующие уровень качества жизни и отражающие эффективность реализации региональной программы качества</i> | | |
| Индекс ожидаемой продолжительности жизни | 0,67 | 99,8 |
| Индекс достигнутого уровня образо- | 0,880 | 106,1 |

| | | |
|--|-------|-------|
| вания | | |
| Индекс скорректированного ВРП на душу населения (ППС) долл. США) | 0,43 | 105,4 |
| Индекс качества жизни (ИКЖ) | 0,678 | 103,8 |

Представленные расчеты позволяют сделать вывод, что экономическое развитие региона способствует положительному динамичному росту благосостояния населения региона. Повысилась инвестиционная активность как в области производства, так и в области образования. Как показывают расчеты, частные инвестиции в образование продолжают расти быстрыми темпами, что стало возможно благодаря росту денежных доходов населения в 2003 г. по сравнению с 2002 г. на 30 %. Такие показатели являются следствием начавшегося в 2002 г. повсеместного внедрения систем качества в управлении деятельностью предприятий и организаций, являющихся по своей сути разными субъектами рынка – предприятия-производители товаров, работ, услуг, и организации государственного управления.

Намеченные в программе управления качеством меры по улучшению материального положения людей, увеличению денежных доходов населения, обеспечению рациональной структуры занятости, повышению качества и конкурентоспособности рабочей силы, человеческого капитала, создадут благоприятные условия для устойчивого экономического роста, что, в свою очередь будет способствовать обеспечению и улучшению качества жизни населения Тамбовской области.

Список литературы

- 1 Дробышева В.В., Герасимов Б.И. Интегральная оценка качества жизни населения региона: Монография / Под науч. ред. д-ра экон. наук, проф. Б.И. Герасимова. Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2004. 108 с.
- 2 Герасимов Б.И., Дробышева В.В. Современные подходы к управлению качеством жизни // Экономика и управление. 2005. № 2.

Секция 1

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ: ТЕОРИЯ, ПРАКТИКА И МЕТОДОЛОГИЯ

А.Е. Голубев

Саратовский государственный социально-экономический университет, Россия

НОВЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ МЕХАНИЗМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Механизм управления качеством, под которым мы будем понимать совокупность организационных и экономических компонентов и звеньев, обеспечивающих согласованное, взаимосвязанное и взаимодействующее функционирование всех элементов системы управления качеством для достижения целей управления, должен обеспечивать выработку и реализацию эффективных целенаправленных управляющих воздействий на многообразные условия и элементы, от которых зависит качество. Кроме того, он также должен учитывать действие разнообразных факторов, которые непосредственно преобразуют свойства исходного сырья, материала в комплекс свойств, необходимых для удовлетворения настоящей или потенциальной потребности. Такое разделение на факторы и условия, позволяет не только более четко организовать работы по качеству, но и более целенаправленно и эффективно определять меры по обеспечению нужного качества, выявлять "адрес" причин, вызвавших отклонения от заданных параметров качества, принять меры по устранению этих причин.

Общепринятая схема механизма управления качеством (рис. 1), которую автор считает необходимым представить, состоит из десяти взаимодействующих блоков. Описывать сущность и функциональную направленность всех этих элементов не имеет смысла, эти вопросы общеизвестны.

Однако блок номер 7 "Информация о фактическом качестве", как основной предмет последующего анализа, необходимо, хотя бы в общих чертах, описать. Естественно, что для устойчивой деятельности предприятия, фирмы, поддержания ее высокой репутации, обеспечения конкурентоспособности, рациональной организации сервисного обслуживания важное значение имеет информация о фактическом качестве продукции из сферы эксплуатации. По этой причине в блок 7 поступает информация из сферы производственного и личного потребления (блок 1).

Таким образом, в этом блоке собираются два вида информации о фактическом качестве: изготовленной продукции, выходящей из производства, и продукции, находящейся в эксплуатации. При этом, из организационных соображений на предприятиях могут быть созданы отдельные службы для каждой ветви

движения информации о фактическом качестве. Одна будет отражать качество, соответствующее или не соответствующее требованиям технической документации, плану по качеству, другая – проверять соответствие качества запросам потребителя.

Как мы видим, данный элемент механизма управления качеством в основном предназначен для решения двух вопросов:

- получение информации о фактическом качестве изготовленной продукции, выходящей из производства;
- получение информации о фактическом качестве продукции находящейся в эксплуатации.

В данном примере можно увидеть некоторое несоответствие указанного механизма и реалий сегодняшнего дня, отчасти и оттого, что компании не могут себе позволить оперировать лишь конечной информацией о произведенной продукции. Необходимо еще и учитывать информацию, которая создается внутри организации и рождается за ее пределами в ходе реализации всего жизненного цикла продукции и функционирования взаимосвязанных процессов на предприятии. На взгляд автора, такое несоответствие исходит из нового понимания и новой роли информации или точнее информационного обеспечения, как одного из наиболее важных условий обеспечения механизма управления качеством и входящего в его подсистему.

Один из принципов управления качеством на основе МС ИСО 9001–2001 – подход к принятию решений на основе фактов, т.е. способность отличать достоверные факты от ложных или сомнительных. Основа этого подхода – измерения, производимые для получения данных о процессах, и одновременно накапливание информации, которая постепенно превращается в знания. Функционирование вышеуказанного принципа основывается на комплексном использовании различных условий, одним из которых является применение постоянно совершенствуемых методов сбора внутренних данных о продукции и процессах ее производства, данных о внешнем окружении компании, а также технологий обработки и анализа этих данных.

Другими словами вопросы конкурентоспособности определяются скоростью принятия решений, скоростью реакции на требования рынка и разработки новой продукции, и, наконец, скоростью поставки этой продукции конечному потребителю. Естественно, что работа, выполненная с опозданием, означает потерянные деньги и, что не мало важно, потерянную репутацию.

Важно также понимать и учитывать, что количество информации, имеющей отношение к деятельности любого более или менее крупного предприятия, огромно и уже давно превышает возможности ее восприятия любым, даже самым талантливым или квалифицированным руководителем.

Исходя из такого понимания ситуации, озаглавленной "эрой информации", применительно к производственному предприятию, необходима совместная и комплексная проработка двух задач:

- рациональная организация и производство информационных потоков;
- восприятие и обработка всей информации, имеющей отношение к деятельности предприятия.

На наш взгляд, вышеуказанные задачи являются новыми в практике работы большинства российских предприятий, а потому выходят за рамки возможностей приведенного механизма управления качеством.

Однако решение подобных проблем стало возможным благодаря появлению средств микропроцессорной техники и новых ИТ, которые в сочетании с реинжинирингом бизнес-процессов позволили включить в единый контур управления абсолютно все элементы и всех участников механизма управления качеством продукции. Правда при этом ИТ одновременно породили и новые функции по работе с данными – возникла потребность в специалистах по администрированию баз данных, обслуживанию компьютерных сетей, сопровождению прикладного и системного программного обеспечения и т.д. Кроме того, производственным работникам, наряду с менеджерами среднего и нижнего звена теперь отводится более значительная роль в управлении производством, что также требует предоставления им соответствующей информации и времени на работу с ней. Таким образом, информация постепенно становится не только предметом, но и объектом труда практически всех участников производственного процесса, от традиционно задействованных в управлении служащих до работников, занятых в сфере материального производства.

Следствием подобных изменений явилась необходимость создания и внедрения на большинстве предприятий собственного информационного производства, а также информационного мониторинга – новых элементов механизма управления качеством продукции (рис. 2).

Первый из которых необходим для выполнения определенных, жизненно важных функций:

- коммуникативной – предоставление информации о процессах обеспечения и совершенствования качества на предприятии;
- организации и рационализации собственно информационного производства;
- обеспечения адекватного представления информационными средствами динамики вовлечения в производство материальных ресурсов, персонала, фиксацию, анализ управленческих решений и последствий их проявлений в механизме в целом.

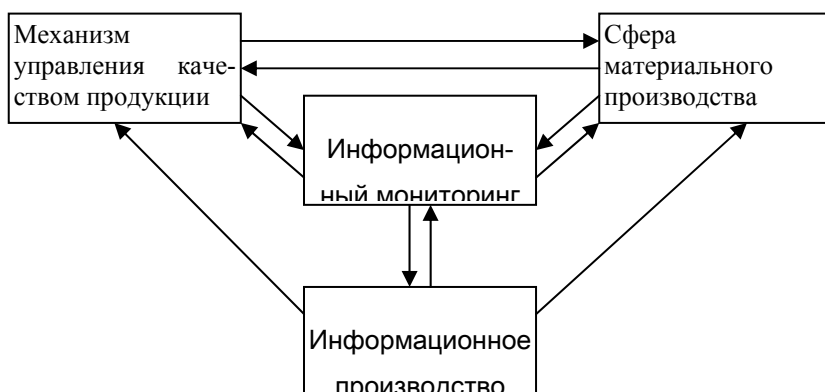


Рис. 2 Интегрированная система информационного обеспечения качества

Второй же элемент, по сути, выполняет миссию отслеживания всех процессов предприятия, связанных с качеством, включая процессы обеспечения и улучшения качества готовых изделий, а также аналогичные процессы, направленные на улучшение качества самого информационного ресурса. При этом структура информационного мониторинга должна включать в себя блок, сигнализирующий обо всех отклонениях, возникающих в работе механизма управления качеством продукции.

Таким образом, главная цель информационного производства, как нового элемента механизма управления качеством и заложенная в его основных функциях, сводится к последовательному и постоянному улучшению качества информации во всей организационно-экономической системе. Другими словами, чем качественнее уровень используемых данных, тем выше качество конечного продукта.

Кроме того, необходимо также уделить особое внимание разработке новых показателей качества в связи с появлением новых элементов. Таким образом, к общепринятым показателям назначения, надежности, экономичности и т.п. необходимо добавит показатели информативности, которые должны характеризовать приспособленность объекта к его изучению и контролю состояния различными категориями пользователей.

А.В. Гугелев

Саратовский государственный социально-экономический университет, Россия

МОДЕЛИ СОЦИАЛЬНОГО ПАРТНЕРСТВА И ИХ ВЛИЯНИЕ НА ЭВОЛЮЦИЮ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

В публикациях отечественных и зарубежных авторов по проблемам, связанным с качеством продукции, услуг, процессов, систем основное внимание уделяется анализу процессов и отношений, возникающих между поставщиком и потребителем этих продуктов. Вместе с тем общеизвестно, что в таких процессах принимают участие гораздо большее число участников. Позиции этих групп определяют характер рынка, а наложение их на уровень развития производственных отношений – доктрину оценки

соответствия, в том числе и в области качества. Одним из существенных моментов, возникающих в пространстве "взаимодействия рыночных сил", является вопрос о его реальных субъектах. Такой подход позволяет проследить логический путь развития понятия качества и его корреляцию с ходом развития идеи социального партнерства трех секторов общества: власти, бизнеса и институтов гражданского общества.

Анализ эволюции понимания социального партнерства, позволил выделить несколько базовых принципов:

1 *Принцип "целостности"* предполагает признание всеми партнерами необходимости существования друг друга как неотъемлемой частью единого социального организма.

2 *Принцип равенства*, которое возможно только между равными партнерами. Следствием этих двух принципов является требование относительной независимости партнеров.

3 *Принцип ответственности* предполагает дееспособность и ответственность партнеров за взятые на себя обязательства и договоренности.

4 *Принцип представительности*. Отличие социального партнерства от партнерства людей или организаций состоит в том, что партнерами выступают элементы и единицы социального организма, социальные группы или институты, всегда достаточно большие.

Приняв данные принципы как базовую парадигму, появляется возможность проследить гносеологию менеджмента качества, как реакцию на соотношение доминант участников социального партнерства: органов власти, субъектов бизнеса и институтов гражданского общества.

В разное время и разных обстоятельствах формировались и реализовывались разные модели социального партнерства трех секторов.

1 Модель базовая: партнерство трех секторов общества.

Субъекты партнерства, с одной стороны, отраслевые ассоциации промышленников и предпринимателей, а с другой – отраслевые общественные союзы. Государство в данной конструкции выполняло роль гаранта соблюдения договоренностей и обязательств сторон. В рамках данной модели были разработаны такие технологии и формы согласования интересов как коллективные трудовые договора, отраслевые тарифные соглашения, система охраны труда, пронормированы и закреплены законодательно правила взаимодействия между работником и работодателем. Вместе с тем появились всевозможные мотивационные технологии, вовлекающие работников в повышение качества и эффективности труда и всего предприятия: продажа акций предприятий работникам, "кружки качества" и др. В рамках данной модели принцип субъектности обеспечивался за счет процедур представительной демократии – делегирование сектором общества права представлять свои интересы специально выбранным представителем. Ограничения этой модели состоят в том, что она носит отраслевой характер и не учитывает интересы людей, не участвующих в "производственных процессах"; данная модель понимает человека, в первую очередь, как элемент индустриального производства. Парадигма не учитывала принципов и Данная модель господствовала первую половину XX века и наиболее яркое выражение получала в массовом формировании дорогостоящих "структур недоверия" и проверки – развитии всех видов многоступенчатого контроля, испытаний, приемкой Заказчиком (особенно военной приемкой), Госприемкой. В СССР данная модель доминировала вплоть до середины 80-х годов. В США в 60-х годах появилась и была доведена до технологии система социального партнерства между тремя секторами общества: Властью (государством), Бизнесом (коммерческим сектором), и Общественным (потребительским) сектором. Каждый из этих секторов находится в равном положении по отношению к остальным, ни один из них не может быть "главнее" другого.

В этой модели Бизнес является держателем предпринимательской активности, Власть является держателем национальных природных ресурсов (земли, недр и территории как таковой), а потребительский сектор является держателем капитала как ресурса развития. Наиболее ярким проявлением партнерства в данной модели стала доминирующая в мире концепция так называемого "общества потребления", т.е. общества, целью существования которого является удовлетворение потребностей сограждан.

Следует отметить, что слабой стороной данной модели социального партнерства является достаточно низкий уровень ответственности партнеров за взятые обязательства.

Из общей "сверхзадачи" повышения качества жизни, которая стала основой государственной политики большинства промышленно развитых стран, логически вытекает государственная политика в области качества товаров и услуг. Например, в Объединенной Европе такая политика воплощена в так на-

зываемой гармонизированной концепции. Одновременно с требованием по созданию высокого единого европейского уровня качества продукции и услуг необходимо достичь еще двух целей:

- 1) улучшение конкурентоспособности в европейской промышленности, особенно с точки зрения требований международного рынка;
- 2) проведение мероприятий по созданию базы доверия во всей Европе в отношениях "изготовитель и потребитель".

Для того чтобы потребитель мог доверять поставщику, поставщик должен доказать свою способность осуществлять поставки качественных изделий. Например, помимо оценки соответствия продукта (испытание типовых образцов) в конце разработки продукта в качестве доказательств возможностей качественного производства применять системы качества. Чтобы создать по возможности надежную систему, в качестве руководства служат нормы, объединенные в системы стандартизации. Эволюционные преобразования в системе социального партнерства между тремя секторами общества объективно преопределили эволюцию в области стандартизации.

Все многообразие продукции и услуг может входить или в так называемую регулируемую государством область (область технического регулирования), или в нерегулируемую область (область стандартизации).

Важным моментом в рамках проведения мероприятий по обеспечению доказательств качества в нерегулируемой государством области, а в регулируемой области – обязательным требованием, является проверка (сертификация) систем качества независимой от производителя и потребителя инстанцией (третьим лицом).

Данная модель, безусловно, является базовой, но далеко не единственной в сложном макро- и мезо-экономическом пространстве.

2 Модель: партнерство трех секторов плюс Эксперты.

В середине XX века проявился на более высоком уровне новый ключевой ресурс – Знание. Обладание Знанием и стоящими за ним технологиями становится столь же значимым фактором, как и обладание Капиталом, Землей и Человеческим потенциалом. В круг "социальных партнеров" наряду с Бизнесом, Властью, Обществом вошли носители знания – Эксперты. В работе дан расширенный обзор школ качества, возникших в 50-е годы XX века и их наставников. Концепции научного подхода к проблеме качества, выдвинутые Э. Дэмингом, Дж. Джураном, Ф. Кросби, Т. Харрингтоном в США, К. Исикава, Тагути, Сакакто Сиро – в Японии.

Интересен факт, что школы качества зародились в США и Японии и не одной в Европе. Этот факт можно объяснить историческими и общественными условиями, в которых доминирует та или иная модель. По мнению автора, традиции Европейских партнерских отношений между тремя секторами общества: Властью (государством), Бизнесом (коммерческим сектором), и Общественным (Потребительским) сектором – не спровоцировали вызова, требующего прихода Знания. Напротив, данное партнерство требовало постоянной оценки соответствия сложившимся и устоявшимся правилам (стандартам), что и привело к широкому развитию систем сертификации и гарантии соответствия.

Чрезвычайно интересно отметить, что в этот период (середина 50-х годов прошлого века), явное доминирование государства в социальном партнерстве в СССР, породило серьезный вызов Знаниям! В связи с этим, огромное значение приобретает всестороннее изучение, обобщение и развитие опыта организаций промышленности бывшего СССР в создании систем обеспечения качества выпускаемой продукции, являющихся началом системного подхода к решению проблемы качества. Вместе с тем, вызывает огромный интерес факт, что партнерство с экспертами при доминанте государства дает специфический результат, во всяком случае не отрицательный. Эволюция системного подхода от Саратовской системы БИП до КС УКП наглядно доказывает, что реализация методических основ управления качеством шла в СССР параллельно передовому мировому опыту.

3 Модель современная: коммуникативное пространство.

В конце XX века интернационализация хозяйственной деятельности приобрела ряд качеств, позволяющих говорить о ее переходе на новый уровень – в стадию экономической глобализации. Существенной чертой XXI века является сверхинформатизация общества. В результате глобализации, информационной и транспортной доступности количество потенциальных партнеров, количество возможных решений и их оценок резко возрастает. Социальное партнерство включает в себя не только отношения, возникающие по поводу взаимодействия работников и работодателей, но весь круг отношений, складывающихся по поводу всех процессов, определяющих качество образования продукции или услуги (тру-

довые отношения могут входить в этот круг как один из частных случаев). Представленная цепочка усложняющихся моделей социального партнерства реализуется совсем не повсеместно.

Более того, возникновение новой модели не влечет за собой обесценивание и однозначный отказ от старой. Развитие третьего сектора, не отменяет профсоюзы, развитие публичного экспертного сообщества не вытесняет и не замещает деятельность общественных и некоммерческих организаций. Важно понимать, что моделей много, они разные и неправильно пытаться сводить более сложные модели к более простым. В рамках данной работы автор считает целесообразным не столько углубляться в ход формирования и реализации проблемы качества в конкретной модели, сколько рассмотреть проблематику формирования систем, используя в качестве базовой концепции идею социального партнерства трех секторов общества, позволяющую несколько по-иному взглянуть на проблему формирования, реализации и мониторинг систем менеджмента качества отечественных предприятий. Такая точка зрения, по мнению автора, раскрывает глубину смысла термина TQM – менеджмента качества, основанного на партнерстве интересов ВСЕХ участников товаро-денежных отношений.

Н. В. Злобина

Тамбовский государственный технический университет, Россия

АНАЛИЗ ЗАРУБЕЖНОГО ОПЫТА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В настоящее время перед российскими вузами остро стоит проблема вхождения в мировое образовательное пространство. Российское высшее образование пользуется высоким авторитетом во всех странах мира. Вузы России участвуют в ведущих международных образовательных проектах. Однако, при этом возникают сложности, одна из которых связана с необходимостью авторитетного подтверждения соответствия качества предоставляемых образовательных услуг, что говорит о необходимости изучения систем высшего образования зарубежных стран.

Можно выделить три фактора, потребовавших перестройки российской высшей школы:

- 1) поток российских специалистов в другие страны, где перед ними встает проблема признания своих знаний;
- 2) приток иностранных граждан в российские вузы для получения образования;
- 3) появление на российском экономическом рынке международных и совместных компаний.

На наш взгляд, представляет интерес зарубежный опыт управления качеством образовательной деятельностью, позволяющий объективно оценить его и осуществить попытку применения в отечественной практике.

Так, в США Система образования отличается тесной связью с крупными корпорациями, а также с малыми фирмами, часть которых порождена самой высшей школой. Регулирующую роль в ней играет в значительной степени общество, а не государство. Вузы принадлежат штату, и их деятельность регулируется местным законодательством штата. Общество через спрос на рынке труда доводит свои потребности до вузов и контролирует качество подготовки выпускников. В связи с этим в вузах имеются развитые службы содействия трудоустройству выпускников.

Ответственность за уровень образования по отдельной дисциплине несет преподаватель. Программу рассматривает формальная или неформальная комиссия из числа коллег, одобряет совет факультета, декан, университетская комиссия по учебным планам, президент, попечительский совет. Но это рассмотрение носит главным образом формальный характер. У ведущих университетов требования к программам выше, чем в среднем по стране.

Внешний контроль за качеством обучения осуществляют комиссии, формируемые из числа преподавателей других вузов, членов попечительского совета, бывших выпускников.

Система образования США имеет явно выраженную индивидуальную ориентацию. Она обеспечивает формирование специалиста как профессионала, развивает творческий потенциал личности, дает чувство уверенности в себе. Таким образом, в США система самооценки получила наибольшее развитие, так как основную контролирующую и регулирующую функции выполняют сами вузы и общество, а не государство.

В Великобритании базовым документом для управления вузом является стратегический план, разрабатываемый на пять лет и уточняемый в ежегодно составляемых двухлетних текущих планах. В плане

конкретизируются цели, кадровая стратегия, развитие информационных ресурсов, финансовая стратегия подразделений (плановые бюджеты), стратегия поддержки студентов, контроль качества.

Кроме того, внутривузовскую деятельность регламентирует большое число нормативных документов: положений о сдаче экзаменов, об обучении в течение семестра, отчетности, правил посещения занятий, баллов (кредитов), контроле за качеством обучения и др.

Государственные стандарты в области образования, утвержденные на правительственном уровне, в Англии не существуют. Содержание образования определяется потребностями работодателей. Вузы сами принимают решения о содержании образования и несут за него ответственность. Содержание одной дисциплины может отличаться в различных вузах. Однако существует общая система внешней рейтинговой оценки качества преподавания основных предметов по вузам Великобритании.

Одной из важнейших сторон оценки качества вуза является получение им аккредитации со стороны профессионального сообщества или ассоциации по направлениям подготовки специалистов. Получение аккредитации вузом является обязательным условием при трудоустройстве его выпускников.

В Германии о качестве образования заботится Министерство культуры и образования Земли посредством утверждения профессорско-преподавательского состава вуза и открытия новых специальностей. На каждое вакантное место кафедра предлагает несколько кандидатур. Факультет или сенат назначают специальную комиссию, которая проводит всесторонний анализ кандидатур. Сенат предлагает Министерству три кандидатуры, из которых утверждается одна. Открытие новых специальностей также утверждается Министерством. Аттестация направлений подготовки специалистов осуществляется Конференцией ректоров. Ее комиссия изучает материалы самоаттестации вуза, посещает лекции и практические занятия, беседует со студентами, преподавателями. По итогам проверки составляется отчет, в котором отражаются сильные и слабые стороны вуза. Подавляющая часть вузов Германии является государственными и имеют бесплатное обучение. При этом значительная часть студентов получает материальную помощь из средств федерального бюджета. В немецких университетах факультеты часто подразделяются на институты и школы, возглавляемые профессорами. Таким образом, студенты вправе выбирать свои органы самоуправления. В качестве приоритетных направлений в области совершенствования образования Германией выбраны сокращение сроков обучения, более раннее поступление в вуз, универсальность подготовки специалистов.

Министерство народного образования Франции проводит жесткий контроль деятельности вузов. Любой новый курс требует верификации и аккредитации со стороны министерства. Причем аккредитация предоставляется на четыре года. Существует специальный совет по оценке образовательных программ, подчиняющийся министерству образования, который контролирует качество подготовки студентов. На каждом факультете существует обязательный для студентов перечень курсов или дисциплин. Свобода выбора включает два аспекта: выбор студента между теоретическими и прикладными аспектами, выбор преподавателем метода обучения. Академическая свобода предполагает свободу выбора учебных заведений, дисциплин и курсов. На изучение предметов, дающих право на получение послевузовского диплома лицензиата или магистранта-преподавателя выделяется 500 учебных часов, из которых 350 – обязательные дисциплины.

Проведенный анализ международного опыта управления качеством подготовки специалистов с высшим образованием показывает, что за рубежом выработан специальный организационный механизм сочетания вузовского, дополнительного обучения и практической деятельности. Выпускник вуза отличается хорошей теоретической подготовкой, а практические навыки по конкретному рабочему месту он получает непосредственно на реальном предприятии, или в организации.

Перенимая зарубежный опыт управления качеством в системах высшего образования, следует учитывать, что система может примерно одинаково хорошо работать по различным принципам, а комбинированная система правил должна учитывать менталитет страны, а иначе она приведет только к ухудшению работы всей системы в целом.

Список литературы

1 Васильев Ю.С., Глухов В.В., Федоров М.П. Экономика и организация управления вузом: Учебник. 2-е изд., испр. и доп. / Под ред. д-ра. экон. наук В.В. Глухова. СПб.: Изд-во "Лань", 2001. 544 с.

Т.Г. Комарова, Г.Ф. Ушамирская

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ В РЕГИОНЕ

Проблема обеспечения качества относится в настоящее время к числу наиболее актуальных проблем управления институтом образования. В соответствии с данной принципиальной установкой в странах, принадлежащих к индустриальной западной цивилизации, в настоящее время формируется "философия качества", как основа профессионального управленческого мировоззрения.

Особое значение управления качеством в образовании связано с тем, что именно этот социальный институт существенно меняет свои функции в современных условиях и превращается в один из наиболее значимых факторов социокультурного развития. Вполне закономерно в данной связи, что международные организации, как и национальные государственные органы управления образованием, рассматривают задачу обеспечения качества образования как главную задачу своей деятельности.

Однако в отечественной научной литературе до настоящего времени нет единства в вопросе о содержании качества профессионального образования. Чаще всего имеет место телеологический подход к его пониманию, в соответствии с которым качество рассматривается как соответствие результатов заранее сформулированным целям и задачам. Несмотря на содержащийся в нем эвристический потенциал, телеологический подход излишне жестко увязывает результаты образовательной деятельности с целями ее участников, которые являются производными от их потребностей и ценностных ориентаций.

Последовательное применение телеологической концепции качества ведет к тому, что предметные области его оценки определяются на основе соотношения результатов с субъективными целями одного или, в лучшем случае, нескольких акторов образовательного пространства. Практическим следствием является несбалансированность управленческих решений и действий.

Преодолеть этот недостаток позволяет концепция, рассматривающая качество профессионального образования как степень соответствия его результатов диспозициям основных акторов.

Под акторами образовательного пространства понимаются активные участники образовательной деятельности. К ним относятся как традиционные участники: государство, личность, работодатели, сама система образования, так и новые, представленные различными институтами мирового образовательного пространства. При всем многообразии этих институтов, мировое образовательное пространство может рассматриваться как самостоятельный и относительно единый субъект, диспозиции которого все чаще учитываются руководителями и участниками образовательной деятельности в России.

Диспозиция в подсистеме профессионального образования представляет собой единство потребностей, интересов, ценностей и целей институционализированных и неинституционализированных акторов образовательной деятельности. Диспозиционная концепция дает возможность считать главными условиями обеспечения качества профессионального образования качество потребностей акторов, качество требований к образовательной деятельности, качество ресурсов, качество образовательных процессов, качество выпускников.

Диспозиционный подход имеет несколько преимуществ:

- во-первых, он позволяет опереться на более фундаментальные категории, чем категория цели, поскольку цель "образуется при оценке способов удовлетворения соответствующей потребности" и имеет ценностно-рациональную природу;
- во-вторых, используя в качестве исходных категорий "потребности" и "ценности", он в значительно большей степени, чем это имеет место в рамках первого подхода, наполняет понятие "качество образования" объективным содержанием. Большая объективность в данном случае связана с тем, что потребности и ценности акторов любой деятельности значительно устойчивее целей и в меньшей степени зависят от воздействия внешних (случайных) факторов;
- в-третьих, данный подход создает предпосылку для исследования деятельностной (функциональной) составляющей качества образования, поскольку именно потребности выступают источником и причиной любой деятельности;
- в-четвертых, стремление связать качество образования, прежде всего, с потребностями участников образовательной деятельности соответствует стандарту ИСО 9000:2001, в котором качество рассматривается как степень соответствия присущих характеристик требованиям. В свою очередь, требование определяется как потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным;

• в-пятых, основной функцией профессионального образования является подготовка квалифицированных кадров, обладающих конкурентоспособностью на рынке труда. Но рынок образовательных услуг связан с рынком труда опосредованно через систему образовательных *потребностей*, которые выступают в качестве фактора не только потенциального спроса на рынке образования, но и потенциального предложения на рынке труда. Поэтому степень удовлетворения образовательных потребностей является важным показателем эффективности функционирования подсистемы профессионального образования и выступают в качестве основы для оценки качества профессионального образования. Образовательные потребности в предельно широком значении данного понятия представляют собой стремление социальных субъектов решить возникающие перед ними проблемы за счет использования ресурсов системы образования. Частным случаем образовательных потребностей является стремление граждан обеспечить высокий уровень потребления материальных и духовных благ путем получения образования.

С точки зрения диспозиционной концепции управление качеством профессионального образования сводится к разработке и осуществлению мер, позволяющих эффективно предоставлять образовательные услуги, обеспечивающих максимально возможное соответствие результатов требованиям акторов образовательного пространства. Оно включает в себя два вида процедур: организационно-педагогические и социально-технологические. Особое значение социальных технологий в управлении качеством профессионального образования определяется несколькими причинами:

• во-первых, управление качеством в российском образовании, в сущности, представляет собой инновационный вид деятельности. Она направлена на конструирование новых отношений между различными по своему социокультурному статусу социальными субъектами. Между тем, именно инновационная проектная деятельность в современной ситуации представляет собой классический образец применения социальных технологий;

• во-вторых, управление качеством профессионального образования связано с преодолением расхождений между диспозициями участников образовательной деятельности. Существует множество барьеров, препятствующих достижению баланса диспозиций акторов образовательного пространства. Социальные технологии, в том случае если они теоретически обоснованы и практически апробированы, способны минимизировать эти барьеры;

• в-третьих, в формировании системы управления качеством образования ведущая роль принадлежит руководителям, которые определяют единство цели, направления и внутреннюю среду организации. Это отражает общую тенденцию развития профессионального образования в последние годы, в соответствии с которой данная подсистема становится все более авторитарной. Социальные технологии позволяют преодолеть негативные последствия авторитаризма, поскольку они выступают как система научно обоснованных рекомендаций относительно эффективных методов руководства и управления;

• в-четвертых, исключительно важной для всех уровней управления качеством образования является задача вовлечения в данный процесс его непосредственных участников. Признавая ведущую роль руководства, мы полагаем, что эффективность управления качеством, в конечном счете, обеспечивается лишь при условии добровольного участия в нем сотрудников образовательных учреждений и обучающихся. Это в полной мере отвечает современной концепции менеджмента качества, в соответствии с которой та деятельность, которую человек выбрал себе добровольно, дается ему лучше, чем все остальное.

Социально-технологический подход к управлению качеством позволяет выделить три основные проблемы, требующие теоретического осмысления:

1) проблему диагностики образовательных диспозиций, которая может быть разрешена в ходе разработки и внедрения модели мониторинга качества;

2) проблему достижения баланса диспозиций участников профессионального образовательного пространства на основе формирования единого тезауруса качества;

3) проблему оптимальной региональной модели институционализации управления качеством,

В практическом отношении специфика социально-технологического подхода к управлению качеством профессионального образования заключается в сосредоточении внимания на четырех основных направлениях деятельности: инновационном проектировании системы; разработке процедур преодоления социально-технологических барьеров, возникающих при принятии и реализации решений; организации социального управления; мотивации участников.

Диспозиционная концепция управления качеством предполагает разграничение нормативных и реальных диспозиций акторов образовательной деятельности. Однако в реальной жизни оно осуществляется далеко не всегда, поскольку руководители подсистемы и отдельных образовательных учреждений

зачастую предпочитают опираться на собственную интуицию и здравый смысл, а не на результаты научных исследований. Но сегодня очевидно, что только систематическая социальная диагностика профессионального образовательного пространства способна объективно представить его состояние. Социальную диагностику управления качеством профессионального образования вполне можно рассматривать как относительно самостоятельный региональный социальный проект, основными задачами которого являются:

- формирование категориального аппарата в сфере качества профессионального образования, который позволяет проанализировать и оценить его основные параметры;
- всесторонний анализ подсистемы профессионального образования как большой и сложной социальной системы, ее основных компонентов, внутренних и внешних направлений взаимодействия;
- изучение состояния нормативно-правовой базы профессионального образования;
- проведение мониторинга управления качеством профессионального образования как комплексной системы наблюдений состояния и изменений, оценки и прогноза.

Т. М. Коновалова

Тамбовский государственный технический университет, Россия

КРИТЕРИИ КАЧЕСТВА ПРОГРАММНО-ЦЕЛЕВОГО УПРАВЛЕНИЯ

В сложившихся условиях одной из важнейшей форм возможного развития экономики страны и ее регионов является профессиональное, объективно обоснованное программное управление, реализуемых в виде сквозных целевых комплексных программ на всех уровнях управления.

При этом необходимо различать понятия "программно-целевой подход к управлению" и "программно-целевой метод управления". Программно-целевой подход является понятием более емким, чем программно-целевой метод. Программно-целевой подход может быть связан с полным или частичным изменением структуры систем, в то время, как программно-целевой метод – лишь с изменениями системы функционирования. Программно-целевой подход – это область научных исследований и практической деятельности по реализации в системах целевых комплексных программ. Программно-целевой метод – это способ конкретной реализации целевой комплексной программы в определенной области ее применения. Несоответствие программно-целевого подхода программно-целевым методам его (подхода) реализации и породило один из основных недостатков разрабатываемых программ, а именно проблему соответствия целей и построения адекватного этим целям механизма их реализации.

Программно-целевое управление, как вербальная модель, предполагает тесное сочетание программного и целевого подхода. Программа является средством реализации цели, а процесс определения и конструирования цели служит этапом построения программы. Программа представляет собой систему взаимосвязанных мероприятий, направленных на достижение определенных целей. С помощью программы происходит конкретизация усилий, направленных на решение конкретной проблемы, осуществляется связь цели и ресурсов. Целевая функция программы носит, как правило, качественный характер в виде направления функционирования системы и в то же время преобразуясь в комплекс целевой программы приобретает количественные характеристики в виде конкретных показателей.

Программно-целевое управление позволяет ориентировать большие социально-экономические системы на достижение глобальных целей программного характера как по масштабу, так и по временному интервалу, т.е. на стратегические цели.

Программно-целевое управление базируется на принципе управления в больших системах, имеющих свои локальные цели, которые позволяют ориентировать локальные цели подсистемы на глобальную цель. Очевидно, что качество программно-целевого управления зависит от правильно поставленной цели и уровня разработанности программы.

В широком смысле под целью понимается ожидаемое состояние объекта или тот результат, который может быть получен в результате управления функционированием этого объекта. В соответствии с иерархией управления социально-экономическими комплексами различного уровня сложности цели подразделяются на группы: интернациональные, национальные, региональные, локальные.

Цели могут быть текущими, связанными с обеспечением нормального функционирования объекта, и перспективными, связанными с развитием объекта. В то же время цели должны быть конкретными, обо-

зримыми и реальными, отражать сущность ожидаемого эффекта, учитывать принцип оптимальности и обеспечивать комплексность решения проблем. По времени действия цели могут быть постоянными, отражающими сущность основного функционального предназначения данной системы; временными, характеризующими целевую установку на данный конкретный отрезок времени. В зависимости от масштаба деятельности цели делятся на главные (глобальные) и вспомогательные (локальные).

Определение целей и задач управления является исходной базой для разработки программного управления. В общем виде программа – это совокупность мероприятий, направленных на достижение поставленных целей развития объекта управления. Таким образом, программа является средством реализации цели, а процесс определения и конструирования цели служит этапом построения программы. Целевая функция программы носит, как правило, качественный характер в виде направления функционирования объекта управления. В то же время в привязке к конкретному этапу развития целевая функция преобразуется в комплекс целевой программы и приобретает уже количественные характеристики в виде конкретных показателей.

Из изложенного видно, что результативность программно-целевого метода управления зависит от ряда факторов, а именно от:

- объективности определения главной цели функционирования объекта исследования и трансформации ее (глобальной цели) на локальные цели;
- уровня адекватности выбранных показателей и методов их расчета соответствующим конкретным целевым функциям;
- обоснованности методики определения ресурсного обеспечения разрабатываемой целевой программы;
- построения экономически обоснованной системы эффективности управления программой;
- целереализующего механизма, способствующего безусловной реализации целевой программы.

Необходимо заметить, что ни один из вышеперечисленных факторов в настоящее время не может претендовать на уровень достаточной, экономически обоснованной разработанности.

Попытки решения проблемы целей и построения адекватного этим целям механизма их реализации уходят корнями в далекое прошлое. Неоднократно к ним возвращались в период проведения экономических реформ в бывшем СССР. Однако и до настоящего времени эти проблемы не решены в полной мере. Одной из главных причин этого является сохраняющаяся до сих пор тенденция игнорирования действия объективных экономических законов развития общества или, что еще хуже, попытки смешивания этих законов с экономической политикой государства. Такая ситуация обусловила неадекватность определения цели хозяйственной деятельности на всех уровнях народного хозяйства страны, что повлекло за собой возникновение трудности с достоверностью определения целереализующего фактора при построении программы.

Необходимо отметить, что качество разработки и реализации программно-целевого управления развитием социально-экономических комплексов всех уровней управления зависит не только от достоверности определения главной (локальной) цели национального развития и трансформации ее на локальные социально-экономические комплексы, но и от адекватности соответствующих аналитических характеристик (показателей) этим целям. В экономической литературе и на практике используемые в качестве обобщающей характеристики основного экономического закона развития общества показатели имеют некоторые недостатки. Это является причиной недостаточной разработанности программно-целевого управления локальными социально-экономическими комплексами в виду отсутствия обоснованных локальных аналитических характеристик главной цели развития национальной экономики.

Объективно сформулировав глобальную цель развития национальной экономики России, увязав эту цель с основной целью развития локального (регионального, муниципального) социально-экономического комплекса и адекватно определив аналитические характеристики названных целей, появляется реальная возможность разработки эффективного программно-целевого метода управления социально-экономическим комплексом любого уровня сложности.

Структуру построения программно-целевого управления можно представить следующим образом (рис. 1).

| <i>Программно-целевое управление</i> | |
|--------------------------------------|-----------------------|
| <i>Целевой блок</i> | <i>Ресурсный блок</i> |
| Выявление целей развития | Применяемые и потреб- |

| | |
|---|---|
| социально-экономических комплексов всех степеней сложности | ляемые ресурсы, как совокупность материально-вещественных средств достижения поставленных целей |
| <i>Сопутствующий целереализующий блок</i> | <i>Управляющий (целенаправляющий) блок</i> |
| Совокупность факторов, способствующих безусловному внедрению программно-целевого управления функционированием и развитием социально-экономического комплекса по оптимальному варианту | Программа, обеспечивающая управление функционированием и развитием управляемого социально-экономического комплекса по оптимальному варианту |

Рис. 1 Структура построения ПЦУ

Таким образом, первостепенными критериями качества программно-целевого управления следует считать наличие:

- конечной (глобальной) цели, на достижение которой направлен процесс реализации целевой программы;
- промежуточных целей как этапов достижения конечной (глобальной) цели;
- управляемой системы (социально-экономического комплекса) как целереализующего объекта;
- объективной системы основных показателей, позволяющей анализировать, прогнозировать и контролировать на компетентном уровне степень достижения промежуточных и конечных целей;
- совокупности применяемых и потребляемых ресурсов ориентированных на цели программы;
- обоснованной методической (целереализующей) базы, позволяющей разработать эффективную целевую программу управления социально-экономическим комплексом;
- обоснованного сопутствующего целереализующего механизма, способствующего поддержке эффективного программно-целевого управления социально-экономическими комплексами;
- управляющей системы (включая органы управления), обеспечивающей программно-целевое управление функционированием и развитием управляемой системы.

Г. М. Кулапина

Волжский университет им. В.Н. Татищева, Россия

ПОДХОДЫ К ПРОЕКТИРОВАНИЮ КАЧЕСТВЕННЫХ ИЗМЕНЕНИЙ В УПРАВЛЕНИИ ПРЕДПРИЯТИЕМ МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА

Большинство методов организационного проектирования базируются на точных науках, их использование хорошо освещено в экономических теориях об организации производства и поэтому не нуждаются в каких-либо дополнениях. Однако в настоящее время рыночные отношения вызывают необходимость усиления роли экономических методов в проектировании организационных связей, требуют сформировавшихся концепций совершенствования управления, применения методов анализа и построения систем управления предприятием и их связей с внешней средой.

Несмотря на свой размер, малые и средние предприятия в условиях рынка представляют собой открытую и сложную социально-экономическую систему, в которой главными активными элементами являются потребители и персонал организации, связанный с потребителями и данной производственной системой конкретными экономическими и социальными интересами.

Ограниченность организационных возможностей, новизна необходимости учета многообразных изменяющихся факторов делает управление предприятием МСБ в условиях рынка чрезвычайно сложным. И в этом случае динамика мирового научно-технического и социально-экономического развития

делают все более затруднительной, а в ряде случаев, малоэффективной детальную регламентацию управленческой деятельности даже на крупных предприятиях. Это приводит к необходимости на малом и среднем предприятии большее предпочтение отдавать процессам авторегулирования, т.е. самоорганизации элементов системы управления, и, в первую очередь, человека, за счет его высокого профессионального развития и такой же мотивации. Это обстоятельство дает основание рассчитывать на то, что в процессе управленческого консультирования будут найдены и реализованы эффективные связи, т.е. приемы и методы управленческой деятельности и организации управления, которые дадут новый виток развития управления предприятием.

Задача же управления предприятиями малого и среднего бизнеса должна заключаться в создании таких условий, при которых в процессе самоорганизации в управляемой подсистеме будут не только соблюдаться нормы и стандарты, поставленные менеджерами и специалистами, но и находиться для конкретных условий более рациональные методы, приемы и технологии работы, обеспечивающие эффективное достижение конечного результата управления. При этом следует помнить главное, что при отсутствии факторов, связывающих людей в единой социально-экономической системе (единство цели – конечного результата, общность экономических и социальных интересов) не создаются условия, необходимые для качественного менеджмента.

Таким образом, управленческое консультирование ставит перед руководителем и специалистами организаций единую задачу: с одной стороны организовать управление производством (планирование, организация, регламентация, контроль и регулирование), с другой стороны – создавать необходимые организационно-технические, а главное, социально-экономические мотивационные условия, обеспечивающие качественное развитие процессов самоорганизации в управляемой подсистеме. Это проявится в форме сознательного соблюдения персоналом предприятий МСБ регламентов и норм и в то же время их творческого совершенствования в связи с изменением ситуации, а также в форме инициативного обеспечения целесообразных приемов и методов труда и управления, где регламенты не были предусмотрены.

Дальнейшая задача консультанта состоит в проектировании и реализации таких условий деятельности руководителей и специалистов МСБ, которые не только уменьшали бы препятствия для проявления инициативы, а развивали и поддерживали ее, направляя в нужное русло. Такой подход тем более актуален в условиях малочисленности персонала на малых и средних предприятиях.

В управленческой практике мы рекомендуем применять три основных методических подхода к принятию решений, а следовательно и оргпроектированию:

- 1) исследовательский (эвристический);
- 2) нормативный;
- 3) основанный на передовом опыте (бенчмаркингový).

Различие этих методических подходов заключается в используемых источниках информации для принятия решений.

Исследовательский или эвристический подход является ведущим в формировании новых, прогрессивных управленческих решений. Его сущность заключается в том, что управленческое решение формируется не на основе известных эталонов и нормативов, а путем исследования природы проектируемого объекта и моделирования оптимального его состояния. Еще до проектирования оптимального состояния объекта определяется его назначение и роль в производственно-коммерческой системе, возможность выполнения данной функции или ее задач с помощью других функций или приобретения как услуги сторонней организации через аутсорсинг.

Принципиальное отличие нормативного подхода от эвристического заключается в том, что он, как правило, не предусматривает исследования природы проектируемого или совершенствуемого объекта, а основан на сравнении его свойств с нормой, с заранее известным и заданным результатом, т.е. фактическое состояние сравнивается с нормативным. Такой подход не приводит к созданию качественно новой или усовершенствованной организации, он лишь приводит систему в соответствие с нормативной моделью и в этом состоит его эффект.

Несмотря на очевидную ограниченность, нормативный подход получил наибольшее распространение в практическом управлении прежде всего в силу того, что он резко сокращает неопределенность поиска решения и снижает энтропию системы. В силу этих же качеств нормативный подход более экономичен, результативен, т.е. быстрее и дешевле приводит к ожидаемому результату, чем эвристический. Для формирования самих же нормативов, организационных стандартов консультанты по управлению используют все тот же исследовательский подход. Теоретической предпосылкой их разработки и при-

менения является возможность типизации внутрисистемных процессов. Следует, однако, иметь в виду, что типовые решения, как и вся нормативная база, неизбежно стареют.

Таким образом, возникает необходимость в дополнение к нормативному применить эвристический подход. Сочетание нормативного и эвристического подходов позволит найти новое, более эффективное решение организационной проблемы. В условиях полной экономической самостоятельности предприятий, какими являются рыночные отношения, управленческое решение может предусматривать отклонение от установленных организационных норм, если оно экономически или социально целесообразно. Это способствует развитию творческой инициативы, активизации процессов эффективной самоорганизации в производственных системах, избавляет персонал от необходимости согласовывать новаторский экспериментальный поиск, что дает повышение качества управления, а следовательно и конкурентоспособности предприятия.

Третий метод организационного проектирования – бенчмаркинг, который мы также используем в своей работе, основан на том, что предметом исследования и научного обобщения становится передовой опыт работы других предприятий. Информация о передовом опыте является тем багажом, который наряду с нормативной базой служит для разработки организационных проектов управления, отвечающих современным или перспективным потребностям функционирования предприятия в условиях рынка. Консультанты, руководители и специалисты малых и средних предприятий, вооруженные знанием передового опыта, получают возможность, адаптировав его в конкретных условиях предприятия, найти наиболее прогрессивное решение и тем обогатить науку и практику менеджмента.

Разумеется, некоторое время нам придется заниматься, в основном, изучением и использованием зарубежного опыта, помня о том, что во многом за счет этого, японская экономика в короткое время достигла большого успеха. Создание эффективно функционирующих систем бенчмаркинга должно стать важной организационной задачей как на уровне управления экономикой региона и города, так и на уровне управления отдельным малым и средним предприятием. Как было уже отмечено нами, подход к формированию организационного решения на основе передового опыта не должен сводиться к его слепому копированию.

Решение, основанное на чужом опыте, должно учитывать все особенности его применения в конкретных условиях. Необходимо также разобраться в мотивах его возникновения, видеть трудности, встречающиеся на пути его внедрения, учитывать возможные последствия при его применении в неспецифических условиях, т.е. следует критически осмыслить и творчески применить его в конкретной ситуации. Выявление основных специфических черт передового опыта делает возможным научно обобщить и типизировать новое решение. Под воздействием передового опыта, на основе новых прогрессивных решений в процессе дальнейшего перехода наших предприятий к цивилизованным рыночным отношениям должны претерпевать изменения имеющиеся организационные стандарты, нормативы, типовые проекты и в целом подходы к организации управления предприятиями.

Подходы, которыми пользуемся мы для организационного проектирования системы управления предприятий малого и среднего бизнеса, сливаются, по существу, в единый процесс формирования качественных организационных решений. Знание этой закономерности и сознательное применение ее на практике составляет основу повышения качества управления организацией.

Список литературы

- 1 Блинов А.О., Бутырин Г.Н., Добренькова Е.В. Управленческий консалтинг корпоративных организаций. М.: ИНФРА-М, 2002.
- 2 Бойделл Т. Как улучшить управление организацией: Пособие для руководителя. М.: ИНФРА М-ПРЕМЬЕР, 1995. 202 с.
- 3 Версан В.Г., Коломнин А.Г. Информация и качество (Опыт проектирования системы управления?) М.: Экономика, 1991. 79 с.
- 4 Консалтинговые услуги в условиях реформирования экономики России / Под ред. М.И. Кныша. М., 2001.
- 5 Кулапина Г.М. Управленческое консультирование как сфера услуг малого и среднего бизнеса. Самара, 2004.
- 6 Мильнер Б.З. Управление знаниями. М.: ИНФРА-М, 2003. С. 156.
- 7 Разу М.Л., Якутии Ю.В. Организация менеджмента. М.: Экономика и жизнь, 1995. 101 с.

МЕТОДИКА УЧЕТА БРАКА В СИСТЕМЕ ПОПРОЦЕССНОГО КАЛЬКУЛИРОВАНИЯ

Процесс управления затратами включает постоянный учет затрат, связанных с выпуском некачественной продукции.

Основной целью учета брака является определение затрат на брак и последующее их разделение в пределах нормы и сверх нормы. [Впервые такую общеупотребительную формулировку предложил Самюэль Лаймон]. Для того чтобы управлять браком, компании должны знать величину затрат от допущенного брака, а не просто учитывать их в составе прочих затрат на выпуск продукции. Эта информация в дальнейшем может использоваться для определения всех затрат на выпуск продукции, контроля за проведенными затратами и разработки мероприятий по их снижению путем повышения качества продукции и совершенствования технологического процесса.

Оценка брака осуществляется путем его калькуляции. В стандартах предприятия предусмотрена калькуляция переработки брака с указанием статей затрат, т.е. калькулирование предусмотрено только на стадии производства.

Брак может быть обнаружен и при приемке сырья, материалов от поставщиков. Потери от брака в отечественном учете в этом случае списывается с кредита счета 28 в дебет счета 76-4 "Расчеты по претензиям" на стоимость забракованных изделий по вине поставщиков. При этом, на наш взгляд, необходимо провести калькулирование такого брака. Методики в отношении последнего в стандартах предприятия СМК нет, поэтому считаем ее следует разработать. На практике, в сумму претензии поставщику входит только стоимость забракованных сырья и материалов с включением НДС. Логично было бы включать в расчет претензии и расходы, связанные с проведением входного контроля (расходы по выбраковке). При наличии норм затрат на выполнение такой работы не представляется сложным сделать такой расчет.

В бухгалтерском учете соответствующим документом (ПБУ 5/01) определен порядок формирования фактической себестоимости материально-производственных запасов. Однако в нем ничего не говорится о включении (при необходимости) затрат, связанных с браком, а также затрат на осуществление входного контроля сырья и материалов.

Рассмотрим, как может и осуществляется исчисление себестоимости продукции с учетом брака в производстве в системе процессного калькулирования.

При использовании этой системы калькулирования возникает проблема, каким образом учитывать бракованные изделия. Первый вариант: изделия в пределах нормы могут учитываться. Второй вариант: изделия в пределах нормы могут не учитываться.

Если учитываются, то себестоимость выпущенной продукции будет точнее, так как затраты, связанные с браком в пределах нормы, выявляются и затем относятся на себестоимость готовой продукции.

Если бракованные изделия в пределах нормы не учитываются при определении количества выпущенной продукции, то в этом случае провести точное калькулирование невозможно. О преимуществах первого варианта по сравнению с вариантом вторым достаточно убедительно (с применением конкретных и условных расчетов) написано в литературе по управленческому учету.

Рассмотрим методику учета брака в системе процессного калькулирования, которую можно предложить для практического применения. В соответствии с ней, весь процесс калькулирования себестоимости продукции с включением в нее брака разбивается на следующие шаги – этапы:

Шаг 1: расчет выпущенной продукции в натуральном выражении. На этом этапе определяется количество бракованной продукции в пределах и сверх нормы. Брак сверх нормы рассчитывается как разница между общим количеством бракованных изделий и браком в пределах нормы. Брак в пределах нормы определяется из установленной в организации (компании) нормы брака.

Шаг 2: расчет готовой продукции в условных единицах.

Если следовать варианту № 1, то в расчет выпущенной продукции должны включаться бракованные изделия. Поскольку контроль качества в организациях, как правило, осуществляется на стадии заверше-

ния производства, то количество времени, затраченного на производство качественного и бракованного изделия, будет одинаковым.

Шаг 3: расчет затрат на условную единицу. На этом шаге сумма учтенных затрат делится на число условных единиц продукции (для первого варианта в это число войдут и бракованные изделия в пределах нормы).

Шаг 4: расчет суммарных учтенных затрат. Эти затраты собраны на счете 20 "Основное производство".

Шаг 5: распределение общей суммы затрат на готовую продукцию, бракованные изделия и изделия, оставшиеся в незавершенном производстве.

Для осуществления перечисленных шагов используются различные методы учета материально-производственных запасов: метод средневзвешенной стоимости, ЛИФО и ФИФО или "стандарт – кост".

При использовании методов средневзвешенной и ФИФО калькулируется себестоимость условной единицы, а при использовании метода "стандарт – кост" необходимость в таком калькулировании отпадает, что упрощает процессное калькулирование.

Применение этой методики, позволяет:

1) определить отдельно затраты без учета брака в пределах нормы на брак в пределах нормы и на брак сверх нормы; определить долю каждого из перечисленных видов затрат в общих затратах;

2) определить себестоимость единицы готовой продукции с учетом и без учета затрат брака в пределах нормы и сверх нормы, и тем самым управлять затратами на производство, в том числе и затратами на качество в части несоответствия;

3) распределить величину нормативных потерь между всеми единицами продукции, которые достигли той стадии процесса, на которой эти потери произошли.

В зарубежной практике, как свидетельствуют теоретические исследования, затраты на брак сверх нормы учитываются на счете "Убыток от брака сверх норм" и не включается в себестоимость качественных изделий. Фактические затраты на брак зачастую превышают затраты, отраженные в бухгалтерском учете, потому что скрытые затраты, вызванные простым производством, нарушением условий хранения и так далее, не учитываются в системе учета.

На наш взгляд, такой подход, кроме того что он является корректным, связан с управленческим направлением в калькулировании как самого "качества", так и себестоимости продукции с учетом ее качества.

Брак может быть произведен на любой производственной операции, однако выявляется он обычно на стадии контроля. Стадия контроля – это операция технологического процесса, при которой продукция проходит проверку соответствия стандартам качества. Затраты на брак равны сумме всех затрат до стадии контроля. Если бракованную продукцию можно еще продать, то окончательные затраты на брак будут равны разности суммы всех затрат на брак и стоимости бракованной продукции по ценам возможной продажи. Если брак в пределах и сверх нормы выявлен на одной стадии технологического процесса, то затраты на него будут одинаковы, если брак сверх нормы выявлен на более поздних стадиях, тогда затраты на него будут выше.

Поэтому частый и своевременный контроль качества по ходу технологического процесса позволит снизить величину затрат основных материалов и затрат на обработку по уже бракованным изделиям.

О.В. Маркова

Волжский университет им. В.Н. Татищева, Россия

КАЧЕСТВО КАК ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЦЕННОСТЬ ОТ ЛОГИСТИЧЕСКОГО ПРОЦЕССА

Развитие науки, техники и технологий предоставляет человечеству принципиально новые возможности в достижении высокого качества продукции и услуг, в улучшении на этой основе материальных, социальных и культурных условий жизни человечества. Не случайно качество продукции и услуг стало показателем высокой эффективности труда, источником национального богатства, признаком развитой экономики, а качество жизни признано международным сообществом одним из важнейших показателей, характеризующих развитие стран и народов.

Экономисты, социологи, инженеры, ученые, работающие в области управления качеством, не раз обсуждали вопрос о том, что же такое качество. Но до сих пор в науке не сформировалось единого понятия качества. Так, американский специалист в области управления качеством Дж. Харрингтон выразил свое мнение по этому поводу следующим образом: "Качество вещь забавная. Все о нем говорят, все с ним живут, и каждый думает, что знает, что это такое. Но лишь немногие придут к единому мнению об определении качества" [1, с. 44]. Деминг У.Э. на вопрос, что такое качество, отвечал, что "качество можно определить только пользуясь системой оценок того человека, который пользуется товаром, кто судит о качестве" [3, с. 181].

Однако, большинство исследователей связывают понятие "качество" с удовлетворением определенных ожиданий и запросов потребителей в отношении того или иного товара или услуги. "Качества вообще не бывает, а бывает оно только применительно к конкретным требованиям конкретных потребителей и оказывается, как правило, неким компромиссом между качеством и ценой", – утверждает Ф. Татарский [7, с. 4].

Гоberman Л.А. и Гоberman В.А. предлагают ввести понятие "синтезированное качество", определяя его как "установленную совокупность потребительских полезностей продукции, возникающую в результате взаимодействия потребителя и производителя и способную удовлетворять социально-экономические потребности в течение регламентированного срока действия (службы) и в соответствии с функциональным назначением продукции" [2, с. 44].

Международный стандарт ИСО (МС ИСО) 8402:1994 определяет качество как "совокупность свойств объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности" [4, с. 174]. При этом под объектом понимается все то, что может быть индивидуально описано и рассмотрено. Объектом может быть, например: деятельность или процесс; продукция; организация, система или любая комбинация из них. Принятая в декабре 2000 г. новая версия МС ИСО серии 9000, характеризует качество как степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования [6, с. 17]. Таким образом, стандарты исходят из того, что качество объекта определяется его потребительскими свойствами. Такая постановка вопроса представляется естественной, так как для потребителя важно в первую очередь то, насколько объект удовлетворяет его потребности.

По мере сокращения жизненных циклов товаров и превращения рынков продавцов в рынки покупателей способность предприятия предоставить потребителю "дополнительную ценность" дает значительное конкурентное преимущество. На рынке товаров коммерческого и производственного назначения нередко оказывается, что товар или технический параметр имеет меньшее значение для получения заказа, чем такие факторы, как время выполнения заявки и гибкость поставщика. Это вовсе не значит, что товар или технический параметр не имеют существенного значения – скорее они принимаются покупателем как нечто само собой разумеющееся. Другими словами, на современном рынке критерии оценки выигрышности заказа основываются не на особенностях товара, а на особенностях обслуживания.

Предыдущая модель повышения качества, во многом основывавшаяся на понятии инновационного товара, стала дополняться понятием инновационного процесса. Основным показателем оценки качества в наступающую эпоху будет рассчитываться по следующей формуле:

$$\begin{aligned} & \text{Дополнительная ценность (качество)} = \\ & = \text{Превосходство товара} \times \text{Превосходство процесса.} \end{aligned}$$

Однако, как показывает практика, в большинстве российских компаний инвестиции в большей мере нацелены на получение превосходства товара и в меньшей – на получение превосходства процесса. Сказанное не дает оснований полагать, что товарным инновациям следует уделять меньше внимания, речь здесь идет лишь о том, что необходимо прилагать больше усилий для разработки и регулирования процессов, обеспечивающих предоставление большей ценности ключевым покупателям.

Из сказанного представляется очевидным, что организации, конкурирующие лишь на основе характеристик товара, окажутся в менее благоприятном положении по сравнению с теми компаниями, которые увеличивают ценность своего базового продукта за счет предоставляемого обслуживания. Теодор Левитт, являющийся одним из ведущих теоретиков маркетинга, первым заявил о том, что "люди покупают не товары, а обеспечиваемые ими выгоды". Суть идеи, лежащей в основе этого утверждения, заключается в том, что именно все "предложение" в целом обеспечивает покупателю получение ценности. Например, готовый товар, хранящийся на складе, и тот же готовый товар в руках покупателя ничем не

отличаются с точки зрения их физических характеристик. Однако очевидно, что товар в руках покупателя имеет гораздо большую ценность, чем товар, находящийся на складе. Услуги по продвижению товара являются в этом случае источником создания дополнительной ценности, содержат добавленные ценности, обеспечиваемые за счет логистики и обслуживания покупателя. Очевидно, что не только логистика и обслуживание способны увеличить добавленную ценность; во многих случаях на повышение ценности товара, воспринимаемой потребителями, влияют реклама, торговая марка и упаковка. Однако, если маркетинговые усилия организаций направлены скорее на "завоевание" покупателей, то логистика стремится их "удержать". Важность удержания клиентов подчеркивается и в концепции "продолжительной ценности" покупателя. Величина продолжительной ценности покупателя рассчитывается следующим образом:

$$\text{Продолжительная ценность} = \text{Средняя ценность сделки} \times \\ \times \text{Среднегодовая частота покупок} \times \text{"Жизненные ожидания"} \text{ покупателя.}$$

Среди многочисленных изменений, которые произошли в теории и практике менеджмента в последние десять лет, возможно, наиболее значительное связано с ростом интереса к поиску стратегий, обеспечивающих товару более высокую ценность в глазах покупателей. Такому повороту событий мы в значительной мере обязаны Майклу Портеру профессору *гарвардской школы бизнеса*, который своими исследованиями и книгами сумел привлечь внимание менеджеров и разработчиков стратегий к важности обеспечения относительных конкурентных преимуществ для достижения успеха на рынке.

Одно из понятий, которое стал использовать М. Портер, было названо им "ценностной цепочкой": "Конкурентное преимущество не может быть понято без рассмотрения всей фирмы в целом. Оно происходит из многих самостоятельных видов деятельности, которые фирма выполняет при проектировании, производстве, маркетинге, доставке и поддержке своего товара. Каждый из этих видов деятельности может внести свой вклад в относительную величину издержек фирмы и в создание основы для индивидуализации товара... Ценностная цепочка дезагрегирует функционирование фирмы на стратегически релевантные виды деятельности для того, чтобы обеспечить понимание поведения издержек, а также существующих и потенциальных источников индивидуализации. Фирма получает конкурентное преимущество за счет того, что осуществляет эти стратегически важные виды деятельности дешевле и лучше своих конкурентов" [5, с. 127].

Виды деятельности, образующие ценностную цепочку, могут быть разделены на две категории: основные (отправка грузов за границу, операции, получение грузов из-за границы, маркетинг и сбыт, обслуживание) и вспомогательные (создание инфраструктуры, управление человеческими ресурсами, разработка технологий, закупки). Вспомогательные виды деятельности представляют собой интегрирующие функции, которые пересекаются с различными основными видами деятельности фирмы. Возникновение конкурентного преимущества зависит от того способа, которым фирма организует и осуществляет эти дискретные виды деятельности в пределах ценностной цепочки. Для получения конкурентного преимущества фирма должна провести доставку ценности своим клиентам посредством более эффективного осуществления этих видов деятельности по сравнению с ее соперниками или же путем выполнения этих видов деятельности особым способом, обеспечивающим для нее более значительную индивидуализацию.

Управление логистикой, как это может быть доказано, имеет возможность помочь организации достичь преимуществ как в производительности/издержках, так и в ценности. Повышение производительности за счет эффективного применения логистики заключается в возможности лучшего использования производственных мощностей, сокращения материально-технических запасов и более тесной интеграции с поставщиками на уровне планирования. Кроме того, не следует недооценивать и перспективы получения рыночного преимущества в ценности за счет более высококачественного обслуживания клиентов.

Список литературы

- 1 Гличев А.В. Основы управления качеством продукции. М.: АМИ, 1998. 354 с.

- 2 Гоберман Л.А., Гоберман В.А. Концептуальные и методологические аспекты пробам качества // Качество теория и практика. 1998. № 1–2. С. 42–51.
- 3 Деминг У.Э. Выход из кризиса. Тверь: Альба, 1994. 498 с.
- 4 Международные стандарты. Управление качеством продукции ИСО 9 000-9. Изд-во стандартов, 1989. 322 с.
- 5 Портер М.Э. Международная конкуренция: конкурентное преимущество стран. М.: Международные отношения, 1998.
- 6 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь / ИСО/ОПМС 9000. 2000 / Пер и ред. ВНИИС. М.: ВНИИС, 2000. 49 с.
- 7 Татарский Ф. Стандарты Госстандарта // Химия и жизнь. 1989. № 10. С. 3–9.

О.В. Масалытина

*Старооскольский технологический институт (филиал)
Московского государственного института стали и сплавов
(технологического университета), Россия*

МЕТОДИКА ОТБОРА ПЕРСОНАЛА НА ВАКАНСИЮ НА ОСНОВЕ НЕЧЕТКИХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ

Предприятия – потребители специалистов, продукции и услуг вуза в соответствии с концепцией ГОСТ Р ИСО 9000:2001 "Ориентация на потребителя" являются одной из главных заинтересованных сторон вуза. Одним из важных направлений реформирования российского образования является активное включение вузов в рыночные отношения за счет связей с рынком труда и образовательных услуг. Совместная деятельность предприятий и вузов может концентрироваться вокруг решения следующих совместных задач: разработка показателей оценки качества подготовки специалистов, методик проведения независимой внешней экспертизы, участие представителей предприятий в аудите системы менеджмента качества вуза, подбор персонала для предприятий с помощью кадровых служб вузов из числа выпускников и студентов. Устойчивые длительные контакты в этой сфере, сбор, накопление и последующая обработка информации позволят выделить проблемы, связанные с качеством подготовки специалистов вуза с точки зрения профессиональных и социально-личностных характеристик. Полученные результаты могут быть использованы для оценки качества образовательных программ и их корректировки.

На кафедре экономики и менеджмента Старооскольского технологического института проводятся исследования, связанные с разработкой методики отбора персонала на вакансию на основе анализа профессиональных и личностных показателей претендента.

Предприятия давно столкнулись с необходимостью повысить качество отбора кандидатов на вакантные должности. Для этого необходимо совершенствовать механизмы отбора кадров и сам процесс отбора реализовывать на научной основе. Отбор персонала обычно проводится с помощью поэтапной процедуры. На каждом из этапов отсеивается часть претендентов. В зависимости от должности или специфики деятельности предприятия, меняется последовательность и важность этапов, а также критериев отбора претендентов. На практике в настоящее время наиболее распространенным методом отбора кадров является собеседование.

Несомненно, собеседование – неотъемлемый этап выбора сотрудника. Однако существует целый ряд проблем, снижающих его эффективность как инструмента отбора персонала. Основа этих проблем имеет эмоциональный и психологический характер. На восприятие кандидата интервьюером оказывают влияние стереотипы, первое впечатление, физическая привлекательность (непривлекательность), манеры, положение, одежда и прочие факторы, ключевой причиной которых можно назвать субъективность интервьюера. Следовательно, представляется необходимым дополнить процедуру отбора рядом ступеней (например, тестированием), на которых оценка не зависит от субъективного фактора и дает устойчивый результат. Для снижения эффекта субъективности желательно использование в качестве рекомендательного решения результата, полученного с помощью компьютерной технологии.

В статье представлена математическая модель, позволяющая получить на основе результатов психологического тестирования объективное мнение относительно того, в какой мере личностные качества кандидата соответствуют требованиям вакантной должности. В процессе формирования математической

модели принятия решения о выборе кандидата на вакансию были предприняты следующие шаги (этапы).

Этап 1. Выбран тест комплексной оценки личности – опросник Кеттелла, позволяющий оценить степень обладания личностными качествами (16 качеств) [1].

Этап 2. За основу классификации профессий по предъявляемым к работникам требованиям взяты результаты исследований Г.В. Щекина, в которых сопоставляются различные профессии и соответствующие им личностные качества и умения персонала. Часть профессий не принималась во внимание, основываясь на том факте, что личностные качества не являются основными для работы в данных областях. Результатом классификации профессий явилось шесть укрупненных областей профессиональной деятельности: управление и социальная работа, интеллектуальная и научная деятельность, творческая деятельность, сфера обслуживания, сфера продаж, учетные и канцелярские специальности.

Этап 3. Методом экспертного оценивания определены оптимальные степени обладания личностными качествами для каждой сферы деятельности, комбинация которых составляет профиль идеального работника в данной профессиональной области. Методом экспертного оценивания также исследовано, в какой мере определенные персональные качества важны для успешной работы в выделенных областях деятельности. Для каждого блока профессий была сформирована группа экспертов из пяти человек. В состав всех групп входили психолог с опытом работы в области профориентации, менеджер по персоналу и консультант отдела кадров. Кроме того, привлекались руководители различных организаций и отделов в соответствии с исследуемой сферой деятельности. В анкете экспертам предлагалось присвоить значения коэффициентам важности личностных качеств для определенной сферы деятельности (в диапазоне от 0 до 1) и определить оптимальные степени обладания данными качествами (в диапазоне от 1 до 10).

Итоговые веса важности каждого фактора получены методом нормирования, в соответствии с которым сначала рассчитываются относительные веса важности для каждого эксперта (формула (1)), чтобы сгладить их различия в восприятии и привести оценки к единой шкале, а затем результирующие веса (формула (2)). При этом сумма весов важности 16-ти факторов становится равной единице.

Относительный вес j -го фактора на основании оценки i -го эксперта может быть получен из выражения

$$W_{ij} = b_{ij} / \sum_{j=1} b_{ij}, \quad (1)$$

где b_{ij} – важность j -го фактора для i -го эксперта.

Результирующий вес j -го фактора имеет вид

$$W_j = \frac{\sum_{i=1}^m W_{ij}}{\sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^{16} W_{ij}}. \quad (2)$$

Согласованность экспертов в каждой группе определялась с помощью коэффициента конкордации Кендалла [2].

Этап 4. На базе полученных результатов с использованием аппарата нечетких множеств разработана математическая модель оптимизации выбора кандидата на вакансию.

Математическая модель позволяет принять решение о выборе наилучшего кандидата на основе сравнения каждого соискателя с идеальным профилем работника с учетом важности рассматриваемых качеств личности для данной сферы деятельности. При этом оцениваются только личностные качества, так как предполагается, что профессиональные характеристики и специальные навыки учтены на предшествующих этапах отбора.

В данной модели X_1, X_2, \dots, X_n – список кандидатов на вакансию – составные нечеткие переменные [3], компонентами которых являются $x_{i1}, x_{i2}, \dots, x_{i16}$ – личностные факторы i -го кандидата (также нечеткие переменные: общительность, интеллект, эмоциональная устойчивость и др.).

Степени обладания данными личностными качествами определяются с помощью теста Кеттелла [1] и варьируются от 1 до 10. Диапазон от 1 до 10 составляет множество возможных значений x_{ij} и является

универсальным множеством U , при этом u (общее обозначение элементов множества U) считается базовой переменной для x_{ij} .

Используя определенную экспертным методом оптимальную степень обладания личностными факторами, формируем ограничения – нечеткие множества $R(x_{ij})$, являющиеся требованиями к кандидату. Они ставят в соответствие каждому из возможных значений x_{ij} меру принадлежности подмножеству $R(x_{ij})$. Эта мера, с которой удовлетворяется ограничение R , называется совместимостью значения u с R и обозначается $c_{x_{ij}}(u)$.

Обозначив оптимальную степень обладания j -м качеством как u_j^* , определяем нечеткое ограничение $R(x_{ij})$ для i -го кандидата и j -го личностного фактора:

$$c_{x_{ij}}(u) = \begin{cases} 1 - \frac{|u - u_j^*|}{11 - u}, & u < 5; \\ 1 - \frac{|u - u_j^*|}{u}, & u \geq 5. \end{cases} \quad (4)$$

Данное уравнение позволяет определить величину $c_{x_{ij}}(u)$ – совместимость значения u с ограничением $R(x_{ij})$ путем подстановки соответствующих u и u_j^* для каждого фактора.

Обозначим определенные экспертным методом веса важности каждой личностной характеристики как W_j . Тогда степень соответствия идеальному работнику (ССИР) может быть получена по формуле

$$\text{ССИР} = \sum_{j=1}^{16} c_{x_{ij}}(u) W_j, \quad (5)$$

где ССИР = $[0; 1]$ – степень соответствия идеальному работнику; $W_{ij} = [1; 16]$ – веса (важность) каждого из компонентов x_i – каждого из 16 оцениваемых качеств i -го кандидата; $c_{x_{ij}}(u)$ – мера соответствия значения j -го компонента x_i нечеткому ограничению $R(x_{ij})$ на этот компонент для i -го кандидата.

Максимальное значение величины ССИР равно единице, т.е. чем ближе к единице, тем более соответствует кандидат идеальному профилю работника. По желанию работодателя в модель можно также включить необходимые условия (минимальный уровень обладания каким-либо качеством), которые проверяются в первую очередь.

Этап 5. Принятие решения о выборе кандидата на вакансию и применение модели в практике деятельности отдела кадров вуза и предприятия.

Таким образом, процедура формализованной оценки личностных качеств кандидата на вакансию упрощается до определения с помощью теста Кеттела значений степени обладания качествами личности и подстановки результатов тестирования в математическую модель.

Список литературы

- 1 Энциклопедия психологических тестов. Личность, мотивация, потребность. М.: Изд-во АСТ, 1997.
- 2 Айвазян С.А., Мхитарян В.С. Прикладная статистика и основы эконометрики. Учеб. для вузов. М.: ЮНИТИ, 1998.
- 3 Заде Л. Понятие лингвистической переменной и его применение к принятию приближенных решений. М.: Мир, 1976.

Т.В. Ротарь

Белгородский государственный университет, Россия

СТРУКТУРНЫЕ КОМПОНЕНТЫ КАЧЕСТВА ПЕРСОНАЛА СФЕРЫ СЕРВИСА

Формирование качества персонала сферы социально-бытового обслуживания по своей форме представляет собой целенаправленную деятельность структур управления отраслью и входящими в нее предприятиями и организациями, кадровых служб, всех авторов производственного процесса. Содержа-

тельная сторона деятельности заключается в обеспечении функциональной готовности персонала для решения задач, стоящих перед отраслью, ее элементами и подсистемами.

Понятие "формирование качества персонала" представляется нам более широким по своему содержанию, чем понятие "управление персоналом". Второе понятие определяет совокупность технологических процедур работы с персоналом, которые лишь опосредованно связаны с социальной средой. Процесс формирования качества кадров сферы социально-бытового обслуживания, прежде всего, социально-

технологический процесс, управление которым требует не только применения современных технологий кадрового менеджмента, но актуализации, использования, а при необходимости и создания системы социальных факторов и механизмов целенаправленного воздействия на работников.

Наиболее адекватной характеристикой качества персонала в данной связи представляется понятие профессиональной готовности. Оно выступает в качестве интегральной характеристики способностей работников выполнять свои функциональные обязанности.

Данное определение качества персонала опирается на наиболее распространенное в научной литературе по проблемам управления персоналом и менеджмента качества определение качества объекта как совокупности его полезных свойств, характеристик и признаков. Управление персоналом организации или отрасли представляет собой специфическую форму производства, объектом в которой выступает человек. Являясь интегральной характеристикой качества персонала, понятие "профессиональная готовность" может быть представлено в виде системы компонентов.

Исходным компонентом профессиональной готовности является *перцептивный*. Он характеризуется тем, что работники, качества которых не позволяют выполнять свои обязанности на необходимом уровне, начинают испытывать дискомфортность собственного положения, тревогу за будущее, необходимость каких-то перемен. Существующее положение вещей их не устраивает, и они тяготеют к переменам, хотя эта тяга имеет еще неоформленный характер, нечеткую направленность. Достижение высокого уровня профессиональной готовности, а следовательно, и качества персонала связано в данном отношении в формировании у работников ясно выраженной неудовлетворенности степенью своей профессиональной пригодности и ориентации на профессиональное самосовершенствование. В структурном отношении перцептивный компонент готовности может быть представлен в виде системы следующих профессионально важных качеств: способность к самооценке, самоконтроль и дисциплина, готовность к профессиональному развитию, способность рационально оценивать свой опыт, умение оценивать и накапливать новую профессиональную информацию.

Следующим компонентом выступает *когнитивно-информационный*. Он выражается в способности работников рационально использовать полученную и накопленную информацию, воплощая ее в последовательность решений и действий. Содержание данного компонента раскрывается через такие качества, как способность принимать адекватные и обоснованные решения, анализировать возникающие проблемы, ставить цели и задачи перед собой и коллективом; наличие общего широкого кругозора и разносторонности мышления.

Третий компонент готовности – *ценностно-ориентационный*. На этом уровне проявляется вполне осознанное и устойчивое желание позитивных изменений в работе предприятия и всей отрасли, а также неудовлетворенность традиционно сложившимися отношениями. Ценностно-ориентационный компонент связан с наличием в диспозиции личности таких профессиональных качеств как предприимчивость, самостоятельность и инициатива, работоспособность, ответственность, новаторство и открытость нововведениям, самоорганизованность и способность пойти на риск.

Четвертый компонент – *мотивационный*. Желание перемен дополняется здесь реальным побуждением к их осуществлению. При этом особое значение имеет побуждение работников к активной деятельности по улучшению качества оказываемых услуг и выпускаемой продукции. Особое значение мотивационного компонента неоднократно отмечалось исследователями и практиками, которые всегда стремились найти максимально эффективные способы управления мотивациями персонала.

Профессионально-технологический компонент. Его характеризует знание технологий осуществления профессиональной деятельности, умение их применять на практике. Профессионализм персонала в данном случае может быть определен как высший уровень психофизических, психических и личностных состояний работников, достигаемых в процессе длительного выполнения ими служебных обязанностей, обеспечивающих эффективный уровень решения сложных профессиональных задач в обычных и особых условиях.

Оценка профессионально-технологических качеств кадров сферы обслуживания может быть осуществлена с учетом следующих индикаторов: уровень образования; умение адаптироваться к меняющейся ситуации; знание иностранных языков; умение работать с техническими средствами, компьютером; наличие профессиональных знаний и навыков, необходимых для занимаемой должности; стаж работы; умение работать с документами; навыки работы с людьми (клиентами).

Социально-психологический компонент профессиональной готовности является системно-групповой характеристикой персонала организаций сферы сервиса. Достижение такого уровня социально-психологической зрелости означает, что отношения между работниками характеризуются сотрудничеством и взаимопомощью, готовностью поддержать друг друга. Зрелость этого компонента проявляется в единстве действий, постоянном взаимодействии при разработке и реализации управленческих решений. О качестве персонала сферы сервиса, очевидно, следует говорить в том случае, когда на ее предприятиях отсутствуют серьезные организационные конфликты.

Данный компонент готовности довольно трудно оценить, поскольку, во-первых, его характеристики во многих случаях зависят от конкретной ситуации; во-вторых, на достижение этого уровня влияет множество факторов, не поддающихся количественной оценке. Например, личные взаимоотношения работников. Тем не менее, мы полагаем, что ведущими профессиональными качествами, относящимися к социально-психологическому компоненту, являются доброжелательность и готовность к сотрудничеству; устойчивость к стрессам и нервным нагрузкам; умение вести переговоры и разрешать конфликты; навыки общения; некоторые особенно значимые для характера работы в избранной сфере черты характера (тактичность, сдержанность, толерантность); лояльность руководства; открытый стиль общения.

Организационный компонент готовности означает, во-первых, наличие соответствующих организационных структур, осуществляющих управление интеграционным развитием системы образования, их мобильность и гибкость; во-вторых, наличие людей (лидеров), способных и готовых организовать и повести за собой коллектив. Организационный компонент, таким образом, включает в себя две составляющие: объективную (наличие соответствующих организационных структур, получивших нормативно-правовое закрепление) и субъективную (наличие организаторов, лидеров).

Достижение зрелости данного компонента, определяющее качество профессиональной готовности персонала связано с оптимизацией внутриорганизационных отношений и связей и кадровой селекцией, осуществляемой в направлении подбора, подготовки и продвижения лидеров на предприятии, в организации, а также в отрасли в целом. К числу профессионально важных качеств личности работника, относящихся к рассматриваемому компоненту, принадлежат лидерские качества, способность убеждать людей и вести их за собой, умение разбираться в людях, авторитетность, организаторские и педагогические способности.

Таким образом, содержание процесса управления качеством кадров сферы социально-бытового обслуживания может быть конкретизировано и дифференцировано в виде системы технологий, направленных на формирование и развитие всех перечисленных компонентов и качеств, определяющих профессиональную деятельность работников.

Особенностью этого вида управленческой деятельности является высокий уровень ее социальной детерминации на всех этапах, соответствующих основным подсистемам работы с персоналом – подбore, оценке, расстановке, адаптации и обучении персонала.

Понятие "качество персонала сферы сервиса" формируется как результирующая нескольких социальных взаимодействий:

- взаимодействия коллективов предприятий и организаций и потребителей их услуг;
- взаимодействия между коллективами предприятий в рамках сферы сервиса;
- межличностного взаимодействия в самих организациях, осуществляющегося как "по горизонтали" (между работниками на одном иерархическом уровне организации), так и "по вертикали" (руководители – подчиненные).

Все участники взаимодействий имеют свои специфические представления о качестве персонала и соответствующие данным представлениям требования к нему, поэтому задача управления процессом обеспечения качества предполагает не только поиск и апробацию эффективных методов ее решения, но и достижение консенсуса о требованиях, предъявляемых к работникам. Складывание новой системы взаимоотношений в сфере сервиса, в рамках которой работник рассматривается как активный участник

процесса функционирования и развития организации может рассматриваться как показатель качества деятельности предприятия. Такое понимание в социально-философском отношении соответствует субъектно-субъектной парадигме миропонимания. Исходя из этой парадигмы, мы можем рассматривать процесс формирования качества персонала сферы сервиса не как односторонние воздействия на работников, предпринимаемые руководством и кадровыми службами, но как взаимодействие, сотрудничество всех членов коллектива предприятия и потребителей услуг.

Результирующая совокупного влияния всех групп детерминант на деятельность по формированию качества персонала реализуется в виде профессиональной стратегии качества. Она включает в себя компоненты, соответствующие основным компонентам профессиональной готовности: позитивное эмоциональное восприятие качественного труда; желание получить максимум информации, необходимой для выполнения порученной работы; убежденность, что любая работа должна быть выполнена качественно; уверенность, что профессиональный (и в значительной мере социальный) статус человека определяется качеством его труда; заинтересованность в конечных результатах своего труда и работы предприятия или организации; постоянную готовность овладевать новыми, более современными и эффективными технологиями профессиональной деятельности; стремление повышать свою квалификацию; ориентацию на корпоративную солидарность и помощь коллегам; признание безусловной необходимости личного участия в управлении предприятием.

Л.И. Савельева

Тамбовский государственный технический университет, Россия

ЦЕЛЕСООБРАЗНОСТЬ ВВЕДЕНИЯ РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ В ТАМБОВСКОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ ТЕХНИЧЕСКОМ УНИВЕРСИТЕТЕ

Концепция модернизации отечественного образования предъявляет высокие требования к качеству труда преподавателей. От того, в какой степени преподаватель соответствует современным требованиям, зависит качество подготовки специалистов. Сложившаяся система оценки преподавателей не имеет четких критериев. В связи с этим возникает необходимость более полного и объективного учета результатов работы преподавателей. При совершенствовании системы управления образовательной организацией необходимо обратить внимание на обеспечение вовлеченности и удовлетворенности сотрудников организации. Полное вовлечение людей дает возможность использования их способностей для получения максимальной выгоды организации.

К настоящему времени наиболее эффективной формой реализации этой задачи является балльно-рейтинговая система оценки результатов работы преподавателей.

В настоящее время в Тамбовском государственном техническом университете введена рейтинговая система оценки качества работы преподавателей. Внедряя данную систему, университет ставит перед собой следующие задачи.

- 1 Повысить качество работы преподавателей:
 - мотивацию к учебно-познавательной и научной деятельности;
 - мотивацию к самоменеджменту;
 - общественную активность преподавателей.
- 2 Повысить качество образовательного процесса:
 - организовать ритмичную деятельность преподавателей;
 - повысить уровень методической подготовки профессорско-преподавательского состава в области менеджмента качества образовательного процесса.

Для того чтобы выяснить мнение сотрудников университета о внедрении рейтинговой системы, нами была разработана анкета. Большинство руководителей и преподавателей поддерживают введение рейтинговой системы и считают, что использование данной системы приведет к улучшению работы подразделений, в результате чего повысится качество образования в целом. По мнению руководства:

- рейтинговая система дает возможность стимулировать (мотивировать) и вовлекать сотрудников в работу;
- рейтинговая система помогает в организации деятельности на факультете (кафедре);
- проведение таких рейтингов позволит анализировать, оценивать деятельность сотрудников подразделений, определять потенциал и перспективы развития, осуществлять регулирующие воздействия.

В отдельных подразделениях вуза существует свободный доступ к электронному варианту рейтинговой системы, это позволяет сотрудникам ознакомиться с работой системы в университете. Также преподаватели имеют возможность сравнить результаты работы рейтинговой системы в нашем университете и в других вузах (обеспеченность учебно-методической литературой, Интернетом и др.).

В рамках университета рейтинговая система является наиболее признанной методикой определения ежегодного рейтинга факультетов и кафедр по совокупности показателей научной и педагогической деятельности за прошедший год в соответствии с предусмотренными критериями.

М.Ш. Салимов

Мордовский государственный университет имени Н.П. Огарева, Россия

КАТЕГОРИЯ "КАЧЕСТВО ЖИЗНИ": ИСТОКИ И СОВРЕМЕННОСТЬ

Проблема качества на протяжении многих веков волнует и занимает умы прогрессивного человечества: философов, экономистов, конструкторов и инженеров, социологов и политологов, биологов и экологов и т.д. В настоящее время качество пронизывает практически все стороны мироздания и является главным фактором социального устройства, деятельности людей, а также имеет фундаментальное значение для понимания сущности человеческого бытия, для развития духовной культуры общества.

При этом наиболее значимой в современных условиях является категория "качество жизни". В настоящее время отсутствует единый научный подход к определению содержания данного понятия, что обусловлено многообразием существующих определений таких понятий, как "качество" и "жизнь".

Самое популярное материалистическое определение категории "жизнь" в середине девятнадцатого века дал Ф. Энгельс в своей работе "Анти-Дюринг". Он определил жизнь как способ существования белковых тел [9]. В то же время содержание категории "жизнь" является очень емким, отражающим различные стороны объектов и процессов действительности. Так, в "Словаре русского языка" С.И. Ожегова приводятся следующие определения данного понятия:

- совокупность явлений, происходящих в организмах, особая форма существования и движения материи, возникшая на определенной ступени ее развития;
- физиологическое существование человека, животного;
- деятельность общества и человека в тех или иных ее проявлениях;
- реальная действительность;
- оживление, проявление деятельности, энергии [5].

Практически невозможно отразить все существующие взгляды на категорию "качество", однако можно отразить наиболее значимые, содержание которых играет важную роль в определении этого понятия в настоящее время. Философское понимание сущности данной категории является основой современных исследований проблемы качества в ее глобальном масштабе (табл. 1).

1 Философское содержание категории "качество"

| Первоисточник | Трактовка содержания категории "качество" |
|----------------------------|---|
| Аристотель "Метафизика" | – видовое отличие сущности; – характеристика состояний сущности; – свойство вещи |
| Гегель "Наука логики" | – качество есть в первую очередь тождественная с бытием определенность; – нечто перестает быть тем, что оно есть, когда оно теряет свое качество |
| Философский словарь | – определенность предмета, в силу которой он является данным, а не иным предметом и отличается от других предметов |

| | |
|--|--|
| Ф. Энгельс "Диалектика" | – существуют не качества, а вещи, обладающие качествами, и при том бесконечно многими качествами |
| В. Даль. Толковый словарь живого великорусского языка | – свойство или принадлежность, все, что составляет сущность лица или вещи |
| Большой энциклопедический словарь | – философская категория, выражающая существенную определенность объекта, благодаря которой он является именно этим, а не иным; – объективная и всеобщая характеристика объектов, которая обнаруживается в совокупности их свойств |

Анализируя приведенные определения, можно выделить следующие основные положения, объединяющие их:

- 1 Качество – это объективная определенность какого-либо объекта.
- 2 Качество – это совокупность свойств данного конкретного объекта, благодаря которой он отличается от других объектов или схож с ними.

Анализ сложившихся подходов к пониманию сущности категорий "жизнь" и "качество" отчасти объясняет многообразие определений понятия "качество жизни".

Началом комплексного исследования проблем качества жизни можно считать конец 60-х гг. XX столетия, когда в высокоразвитых странах Запада стал осуществляться переход к постиндустриальной стадии развития общества, что обусловило интерес к гуманитарному содержанию экономического прогресса. Первоначально качество жизни связывалось в основном с вопросами охраны окружающей среды, здоровья и обновления городов. Но вскоре эта проблема стала рассматриваться под углом зрения обеспечения жизнеспособности общества.

В настоящее время в мировой науке концепция качества жизни превратилась в междисциплинарное направление научных исследований. Данное направление рассматривает качество жизни как средство избавления от некоторых эксцессов потребительства, связанных, прежде всего, с ориентацией общества на количественный рост материальных благ, ведущий к деформации потребностей.

В 70-х гг. XX века к изучению проблемы качества жизни активно подключаются ведущие отечественные философы, социологи, экономисты. Наиболее значимые научные подходы к трактовке содержания категории "качество жизни" приведены в табл. 2.

Наиболее полным, на наш взгляд, определение качества жизни предлагают российские ученые Б.В. Бойцов, Ю.В. Крянев, М.А. Кузнецов. К безусловным достоинствам этого определения относится его системная направленность, а также выделение духовности как первоосновы и необходимого условия внутренней целостности. Однако определение "качества" как взаимосвязи "разнокачественных составляющих", на наш взгляд, является не совсем корректным. По нашему мнению, качество жизни – это не только системно-целостная, но и динамичная, изменяющаяся во времени категория. Еще Аристотель отмечал, что качество – это "состояние сущностей, находящихся в движении..." [1]. Кроме того, очевидно, что и сами потребности людей находятся в постоянном изменении и движении. Приведенное определение также не учитывает то, что качество жизни имеет две стороны: объективную и субъективную (психологическую). Объективная сторона определяется комбинацией различных нормативных и статистических характеристик, с помощью которых можно объективно судить о степе-

2 Научные подходы к трактовке содержания категории "качество жизни"

| | |
|---------------|---|
| Первоисточник | Трактовка содержания категории "качество жизни" |
|---------------|---|

| | |
|--|--|
| И.В. Бестужев-Лада [3] | – непрерывный процесс формирования подлинно человеческого сообщества, предоставляющего личности возможность всестороннего творческого развития |
| Философский энциклопедический словарь [8] | – социологическая категория, выражающая качество удовлетворения материальных и культурных потребностей людей |
| Управление организацией: энциклопедический словарь [7] | – понятие, выделяющее и характеризующее посредством сопоставления с уровнем или стандартом жизни качественную сторону удовлетворения материальных и культурных потребностей людей |
| Д.С. Львов [4] | – разнообразие жизненных благ, которые могут быть гарантированы каждому его члену |
| Б.В. Бойцов, Ю.В. Крянев, М.А. Кузнецов [2] | – системно-целостное образование, формируемое через взаимосвязь разно-качественных составляющих, которое приобретает черты целостности и смысловой завершенности под влиянием духовности |

ни удовлетворения научно обоснованных потребностей и интересов людей. Субъективная – связана с тем, что потребности и интересы конкретных людей всегда индивидуальны и отражаются в субъективных ощущениях индивидов, их личных мнениях и оценках. Отсюда – необходимость учета специфики переживаний каждым отдельным человеком степени удовлетворенности процессом и результатами его жизни" [3].

Таким образом, качество жизни – это динамичное системно-целостное образование, имеющее объективную и субъективную природу, отражающее степень удовлетворения всего комплекса жизненных потребностей населения.

Список литературы

- 1 Аристотель. Категории. Минск: Литература, 1998.
- 2 Бойцов Б.В., Крянев Ю.В., Кузнецов М.А. Качество жизни // Стандарты и качество. 1997. № 8.
- 3 Качество жизни: сущность, оценка, стратегия формирования. М.: ВНИИТЭ, 2000.
- 4 Львов Д.С. Экономика развития. М.: Экзамен, 2002.
- 5 Ожегов С.И. Словарь русского языка. 10-е изд. М.: Сов. энцикл., 1975.
- 6 Салимова Т.А. Диверсификация управления качеством. Саранск: Изд-во Мордов. ун-та, 2002.
- 7 Управление организацией: энциклопедический словарь М.: Сов. энцикл., 1991.
- 8 Философский энциклопедический словарь М.: Сов. энцикл., 1989.
- 9 Энгельс Ф. Анти-Дюринг // К. Маркс, Ф. Энгельс. Соч. 2-е изд. Т. 20.

М. М. СЕМИЛЕТОВА

ТАМБОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ, РОССИЯ

**АНАЛИЗ ТЕОРЕТИЧЕСКИХ ПОДХОДОВ ПОВЫШЕНИЯ
КАЧЕСТВА СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННОЙ ПРОДУКЦИИ**

СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННАЯ ПРОДУКЦИЯ (СХП) ФОРМИРУЕТ, КАК ПРАВИЛО, ПРОДОВОЛЬСТВЕННУЮ СИСТЕМУ РЕГИОНОВ И СТРАНЫ В ЦЕЛОМ, ВХОДЯЩУЮ ПОД ДЕЙСТВИЕМ ИНТЕГРАЦИОННЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ В МИРОВУЮ ПРОДОВОЛЬСТВЕННУЮ СИСТЕМУ.

МИРОВАЯ ПРОДОВОЛЬСТВЕННАЯ СИСТЕМА ПРЕДСТАВЛЯЕТ СОБОЙ СОВОКУПНОСТЬ ОТРАСЛЕЙ, ПРЯМО ИЛИ КОСВЕННО ВОВЛЕЧЕННЫХ В ПРОИЗВОДСТВО ПИТАНИЯ ДЛЯ ЧЕЛОВЕКА. ВСЕ ЭТИ ОТРАСЛИ НАХОДЯТСЯ НА ЧЕТЫРЕХ УРОВНЯХ: ОБЕСПЕЧЕНИЕ АГРОПРОИЗВОДСТВА НЕОБХОДИМЫМИ РЕСУРСАМИ, ПРОИЗВОДСТВО СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННОГО СЫРЬЯ, ПЕРЕРАБОТКА СЫРЬЯ (ИЛИ ИНАЧЕ – ПРОИЗВОДСТВО ГОТОВЫХ ПРОДУКТОВ ПИТАНИЯ, Т.Е. ПИЩЕВАЯ ПРОМЫШЛЕННОСТЬ, И СФЕРА ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ) И СБЫТ (ВНУТРЕННЯЯ И ВНЕШНЯЯ ТОРГОВЛЯ).

ТАКИМ ОБРАЗОМ, МИРОВАЯ ПРОДОВОЛЬСТВЕННАЯ СИСТЕМА ОБЪЕДИНЯЕТ ВЕСЬМА РАЗНООБРАЗНЫЕ И МНОГОЧИСЛЕННЫЕ ОТРАСЛИ И СУБЪЕКТЫ. ЕЩЕ В СЕРЕДИНЕ ХХ ВЕКА ТАКОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ ЧЕТЫРЕХ ГРУПП ОТРАСЛЕЙ, ЗАНИМАЮЩИХ РАЗНОЕ МЕСТО В СИСТЕМЕ ОБЩЕСТВЕННОГО ВОСПРОИЗВОДСТВА, В ЕДИНУЮ СИСТЕМУ НОСИЛО БЫ НЕСКОЛЬКО ИСКУССТВЕННЫЙ ХАРАКТЕР И НЕ ОТРАЖАЛО БЫ ИСТИННОГО ХАРАКТЕРА ВЗАИМОСВЯЗИ МЕЖДУ ОТДЕЛЬНЫМИ ОТРАСЛЯМИ.

ИЗВЕСТНЫЙ АМЕРИКАНСКИЙ СПЕЦИАЛИСТ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ А. ФЕЙГЕНБАУМ ПОД КАЧЕСТВОМ ИЗДЕЛИЯ, ПРОДУКЦИИ И УСЛУГИ ПОНИМАЕТ "ОБЩУЮ СОВОКУПНОСТЬ ТЕХНИЧЕСКИХ, ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ И ЭКСПЛУАТАЦИОННЫХ ХАРАКТЕРИСТИК ИЗДЕЛИЯ И УСЛУГИ, ПОСРЕДСТВОМ КОТОРЫХ ИЗДЕЛИЕ ИЛИ УСЛУГА БУДУТ ОТВЕЧАТЬ ТРЕБОВАНИЯМ ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ИХ ЭКСПЛУАТАЦИИ". ДАЛЕЕ ОН ПОДЧЕРКИВАЕТ, ЧТО КАЧЕСТВО ОПРЕДЕЛЯЕТСЯ НЕ ИНЖЕНЕРОМ, НЕ С ПОМОЩЬЮ МЕТОДОВ ОБЩЕГО УПРАВЛЕНИЯ, А ПОТРЕБИТЕЛЕМ. В ОСНОВУ КАЧЕСТВА ЗАЛОЖЕН ОПЫТ ПОТРЕБИТЕЛЯ, НАКОПЛЕННЫЙ ИМ ПРИ ЭКСПЛУАТАЦИИ ИЗДЕЛИЯ ИЛИ ПОЛЬЗОВАНИИ УСЛУГОЙ.

КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ ТЕСНО СВЯЗАНО И В ЗНАЧИТЕЛЬНОЙ СТЕПЕНИ ФОРМИРУЕТ ТАКИЕ ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ КАК СЕБЕСТОИМОСТЬ, ЦЕНА, ПРИБЫЛЬ, РЕНТАБЕЛЬНОСТЬ И ДР. ЗНАЧЕНИЕ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ НЕОБХОДИМО РАССМАТРИВАТЬ КАК НА МАКРО-, ТАК И НА МИКРОУРОВНЕ.

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА НА МАКРОУРОВНЕ ПОЗВОЛЯЕТ: УВЕЛИЧИТЬ ЭКСПОРТ ТОВАРОВ И УСЛУГ; УЛУЧШИТЬ СТРУКТУРУ ЭКСПОРТА; ОСУЩЕСТВИТЬ НА ПРАКТИКЕ УСКОРЕНИЕ НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ПРОГРЕССА (НТП); ПОВЫСИТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПРОИЗВОДСТВА, ТАК КАК УЛУЧШЕНИЕ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ В КОНЕЧНОМ ИТОГЕ – ЕСТЬ РЕЗУЛЬТАТ УЛУЧШЕНИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СРЕДСТВ И ПРЕДМЕТОВ ТРУДА, РАБОЧЕЙ СИЛЫ И ФИНАНСОВЫХ РЕСУРСОВ; ПОВЫСИТЬ ЗАРАБОТНУЮ ПЛАТУ; ПОВЫСИТЬ ПРЕСТИЖ ГОСУДАРСТВА.

ТАКИМ ОБРАЗОМ, ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ ОЗНАЧАЕТ УСКОРЕНИЕ НТП, ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПРОИЗВОДСТВА И ЭКСПОРТА, УКРЕПЛЕНИЕ ЭКОНОМИКИ. ПОЭТОМУ ГОСУДАРСТВО ПРОВОДИТ ПОЛИТИКУ, НАПРАВЛЕННУЮ НА ПОВЫШЕНИЕ И ПОДДЕРЖАНИЕ ВЫСОКОГО КАЧЕСТВА ВЫПУСКАЕМОЙ ПРОДУКЦИИ, ИСПОЛЬЗУЯ ДЛЯ ЭТОГО ВСЕ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ РЫЧАГИ И ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ.

ДЛЯ ПРЕДПРИЯТИЯ В УСЛОВИЯХ РЫНОЧНЫХ ОТНОШЕНИЙ ПОСТОЯННЫЙ ВЫПУСК КАЧЕСТВЕННОЙ ПРОДУКЦИИ – ФОРМИРОВАНИЕ ЕГО ИМИДЖА, Т.Е. ИЗВЕСТНОСТЬ И ПОПУЛЯРНОСТЬ, УСТОЙЧИВОЕ ПОЗИТИВНОЕ ОТНОШЕНИЕ ПОКУПАТЕЛЕЙ К ФИРМЕ, ЕЕ ТОВАРАМ, УСЛУГАМ И АТРИБУТАМ ФИРМЕННОГО СТИЛЯ – ТОВАРНОМУ ЗНАКУ. В УСЛОВИЯХ РЫНКА И КОНКУРЕНЦИИ, ЕСЛИ ФИРМА ИМЕЕТ ТОВАР ВЫСОКОГО КАЧЕСТВА, ПОЛЬЗУЮЩИЙСЯ УСТОЙЧИВЫМ СПРОСОМ, ОНА КОНКУРЕНТОСПОСОБНА И РЕНТАБЕЛЬНА.

НА КАЖДОМ ПРЕДПРИЯТИИ НА КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ ВЛИЯЮТ ВНУТРЕННИЕ И ВНЕШНИЕ ФАКТОРЫ.

ВНУТРЕННИЕ ФАКТОРЫ:

1 ТЕХНИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ НЕПОСРЕДСТВЕННО ВЛИЯЮТ НА КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ. ПОЭТОМУ ВНЕДРЕНИЕ ТЕХНИЧЕСКИХ И ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ НОВАЦИЙ СОСТАВЛЯЕТ МАТЕРИАЛЬНУЮ ОСНОВУ ДНЯ ВЫПУСКА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОЙ ПРОДУКЦИИ.

2 ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ФАКТОРЫ СВЯЗАНЫ С СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВА И ТРУДА, ПОВЫШЕНИЕМ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ОТ-

ВЕТСТВЕННОСТИ, ОБЕСПЕЧЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ ПРОИЗВОДСТВА И СООТВЕТСТВУЮЩЕГО УРОВНЯ КВАЛИФИКАЦИИ ПЕРСОНАЛА, ВНЕДРЕНИЕМ СИСТЕМЫ СЕРТИФИКАЦИИ, УЛУЧШЕНИЕМ РАБОТЫ СЛУЖБЫ КАЧЕСТВА И ДРУГИМИ ОРГАНИЗАЦИОННЫМИ МЕРАМИ.

3 ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ ОБУСЛОВЛЕННЫ ЗАТРАТАМИ НА ВЫПУСК И РЕАЛИЗАЦИЮ ПРОДУКЦИИ, ПОЛИТИКОЙ ЦЕНООБРАЗОВАНИЯ И СИСТЕМОЙ ЭКОНОМИЧЕСКОГО СТИМУЛИРОВАНИЯ ПЕРСОНАЛА ЗА ПРОИЗВОДСТВО КАЧЕСТВЕННОЙ ПРОДУКЦИИ.

4 СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ ВЛИЯЮТ НА СОЗДАНИЕ ЗДОРОВОГО СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА В КОЛЛЕКТИВЕ, НОРМАЛЬНЫХ УСЛОВИЙ РАБОТЫ, ВОСПИТАНИЕ У ПЕРСОНАЛА ДУХА ГОРДОСТИ ЗА МАРКУ СВОЕГО ПРЕДПРИЯТИЯ, МОРАЛЬНОЕ СТИМУЛИРОВАНИЕ РАБОТНИКОВ ЗА ДОБРОСОВЕСТНОЕ ОТНОШЕНИЕ К РАБОТЕ – ВСЕ ЭТО ВАЖНЫЕ СОСТАВЛЯЮЩИЕ ВЫПУСКА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОЙ ПРОДУКЦИИ.

ИНОГДА ТРУДНО ОПРЕДЕЛИТЬ, КАКИЕ ФАКТОРЫ ИМЕЮТ БОЛЬШЕЕ ЗНАЧЕНИЕ.

К ВНЕШНИМ ФАКТОРАМ ОТНОСЯТСЯ В ПЕРВУЮ ОЧЕРЕДЬ: ТРЕБОВАНИЯ ПОКУПАТЕЛЕЙ; КОНКУРЕНЦИЯ; НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ; ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИМИДЖА ФИРМЫ В СРЕДЕ ПОКУПАТЕЛЕЙ, ДЕЛОВЫХ ЛЮДЕЙ И Т.Д.

В ОСНОВНОМ ВСЕ ФАКТОРЫ КАК ВНУТРЕННИЕ, ТАК И ВНЕШНИЕ, ТЕСНО СВЯЗАНЫ МЕЖДУ СОБОЙ, И ВСЕ ОНИ ВЛИЯЮТ НА КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ.

НЕОБХОДИМО ОТМЕТИТЬ, ЧТО НА КАЖДОМ ЭТАПЕ РАЗВИТИЯ ПРЕДПРИЯТИЯ СТЕПЕНЬ ВЛИЯНИЯ ЭТИХ ФАКТОРОВ НЕОДИНАКОВА. ПОЭТОМУ СООТВЕТСТВУЮЩИЕ СЛУЖБЫ ФИРМЫ ДОЛЖНЫ ИХ РАНЖИРОВАТЬ ПО СТЕПЕНИ ВЛИЯНИЯ И ОТДАВАТЬ ПРЕДПОЧТЕНИЯ ТЕМ ИЗ НИХ, КОТОРЫЕ В НАИБОЛЬШЕЙ СТЕПЕНИ ВЛИЯЮТ НА КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ.

В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ УГЛУБЛЕНИЯ ПРОЦЕССОВ ГЛОБАЛИЗАЦИИ МИРОВОЙ ЭКОНОМИКИ ПРИ АКТИВНОМ ВОЗДЕЙСТВИИ НА АГРАРНЫЕ ОТРАСЛИ НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ПРОГРЕССА И РАСПРОСТРАНЕНИЯ ЭТИХ ПРОЦЕССОВ НА ПРОДОВОЛЬСТВЕННЫЙ СЕКТОР, УСИЛИВШИХ ТЕНДЕНЦИИ ВЕРТИКАЛЬНОЙ ИНТЕГРАЦИИ, СТАНОВИТСЯ ВПОЛНЕ ПРАВОМЕРНЫМ ГОВОРИТЬ О ФОРМИРОВАНИИ БОЛЬШОЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ СИСТЕМЫ ПРОИЗВОДСТВА ПРОДОВОЛЬСТВИЯ ПО ПРОМЫШЛЕННОМУ ТИПУ, СОСТОЯЩЕЙ ИЗ ОСНОВНЫХ И ВСПОМОГАТЕЛЬНЫХ ОТРАСЛЕЙ.

В ОСНОВЕ ПРОЦЕССОВ МЕЖДУНАРОДНОГО РАЗДЕЛЕНИЯ ТРУДА В ПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ОТРАСЛЯХ ЛЕЖИТ НЕРАВНОМЕРНОСТЬ ГЕОГРАФИЧЕСКОГО РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ОСНОВНОГО РЕСУРСА – ПЛОДОРОДНОЙ ПАХОТНОЙ ЗЕМЛИ. СПЕЦИФИКОЙ МЕЖДУНАРОДНОГО РАЗДЕЛЕНИЯ ТРУДА В ПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ОТРАСЛЯХ ЯВЛЯЕТСЯ МОЩНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ ПРИРОДНО-КЛИМАТИЧЕСКОГО ФАКТОРА НА ПРОИЗВОДСТВО И ОБОРОТ ПИЩЕВЫХ ПРОДУКТОВ [1].

К ПРИРОДНО-КЛИМАТИЧЕСКИМ ФАКТОРАМ, ВОЗДЕЙСТВУЮЩИМ НА МИРОВУЮ ПРОДОВОЛЬСТВЕННУЮ СИСТЕМУ И СОЗДАЮЩИХ ОСНОВУ ДЛЯ НЕРАВНОМЕРНОГО И В ОПРЕДЕЛЕННОЙ СТЕПЕНИ НЕКОНТРОЛИРУЕМОГО ЕЕ РАЗВИТИЯ НЕЗАВИСИМО ОТ ЭКОНОМИЧЕСКОГО УРОВНЯ СТРАН, ОТНОСЯТСЯ [1]:

- 1) ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ПЛОДОРОДНЫХ ЗЕМЕЛЬ, ИХ РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПО РЕГИОНАМ И СТРАНАМ И СТЕПЕНЬ ВОВЛЕЧЕНИЯ В ХОЗЯЙСТВЕННЫЙ ОБОРОТ;
- 2) ОБЕСПЕЧЕННОСТЬ ВОДНЫМИ РЕСУРСАМИ (КАК ПОСТОЯННЫЕ ИСТОЧНИКИ ПРЕСНОЙ ВОДЫ, ПРИГОДНОЙ ДЛЯ ОРОШЕНИЯ, ТАК И ГОДОВОЕ РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОСАДКОВ);
- 3) СТИХИЙНЫЕ БЕДСТВИЯ И ПРИРОДНЫЕ КАТАКЛИЗМЫ;
- 4) ЗАРАЖЕНИЕ ПОЛЕЙ ВРЕДИТЕЛЯМИ;
- 5) ВСПЫШКИ БОЛЕЗНЕЙ ЖИВОТНЫХ И ЭПИЗООТИИ.

ВЛИЯНИЕ ПРИРОДНО-КЛИМАТИЧЕСКИХ ФАКТОРОВ НА ПРОИЗВОДСТВО ПРОДОВОЛЬСТВИЯ ОБУСЛОВЛИВАЕТ НЕСТАБИЛЬНОСТЬ И ДАЖЕ НЕКОТОРУЮ НЕПРЕДСКАЗУЕМОСТЬ КРАТКОСРОЧНЫХ И СРЕДНЕСРОЧНЫХ ИЗМЕНЕНИЙ КОНЪЮНКТУРЫ РЫНКА ПРОДОВОЛЬСТВИЯ.

ЕЩЕ ОДНОЙ ОСОБЕННОСТЬЮ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ МИРОВОЙ ПРОДОВОЛЬСТВЕННОЙ СИСТЕМЫ, ВО МНОГОМ ОПРЕДЕЛЯЮЩЕЙ СОСТОЯНИЕ РЫНКОВ, МОЖНО НАЗВАТЬ НАЛИЧИЕ СПЕЦИФИЧЕСКИХ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ЦИКЛОВ В СЫРЬЕВОМ СЕКТОРЕ. ПРОИЗВОДСТВЕННЫМИ ЦИКЛАМИ В ПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ И НЕПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ОТ-

РАСЛЯХ СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА СЧИТАЕТСЯ ВРЕМЯ, НЕОБХОДИМОЕ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ПРОДУКЦИИ РАСТЕНИЕВОДСТВА И ЖИВОТНОВОДСТВА, НЕ ЗАВИСЯЩЕЕ ОТ ЭКОНОМИЧЕСКИХ УСИЛИЙ ХОЗЯЙСТВУЮЩИХ СУБЪЕКТОВ [1].

ВАЖНО ОТМЕТИТЬ, ЧТО ДЛЯ МИРОВОЙ ПРОДОВОЛЬСТВЕННОЙ СИСТЕМЫ НАЧАЛА ХХІ ВЕКА ХАРАКТЕРНО СОЧЕТАНИЕ ДВУХ ИНТЕГРАЦИОННЫХ РАЗНОНАПРАВЛЕННЫХ ТЕНДЕНЦИЙ – ГЛОБАЛИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ РЕСУРСОБЕСПЕЧЕНИЯ, ПРОИЗВОДСТВА, СБЫТА И ОПРЕДЕЛЕННОЙ ЛОКАЛИЗАЦИИ НА РЕГИОНАЛЬНОМ И СТАНОВОМ УРОВНЯХ ОБЪЕМОВ И ТРАДИЦИЙ ПОТРЕБЛЕНИЯ. ЭТО СОЗДАЕТ ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ ОСНОВУ ДЛЯ НЕРАВНОМЕРНОСТИ РАЗВИТИЯ СИСТЕМЫ И ТОРМОЗИТ РЕАЛИЗАЦИЮ НАМЕТИВШЕЙСЯ В ПОСЛЕДНЕЕ ДЕСЯТИЛЕТИЕ ТЕНДЕНЦИИ К НЕКОТОРОМУ ВЫРАВНИВАНИЮ ДИСПРОПОРЦИЙ В РАССМАТРИВАЕМОЙ СФЕРЕ [1].

"ГЛОБАЛИЗАЦИЯ МИРОВОЙ ЭКОНОМИКИ И ЛИБЕРАЛИЗАЦИЯ МИРОВОЙ ТОРГОВЛИ ПРОДОВОЛЬСТВИЕМ НЕСКОЛЬКО ПОВЫСИЛА ВОЗМОЖНОСТЬ ВЫРАВНИВАНИЯ РЕЗКИХ ДИСПРОПОРЦИЙ РАЗВИТИЯ МИРОВОЙ ПРОДОВОЛЬСТВЕННОЙ СИСТЕМЫ, НО ПРЕЖДЕ ВСЕГО ДЛЯ ТЕХ, У КОГО ЕСТЬ РЕСУРСЫ, ИНФОРМАЦИЯ И ОПЫТ ДЛЯ ТОГО, ЧТОБЫ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ ЭТОЙ ВОЗМОЖНОСТЬЮ", – ОТМЕЧАЛ ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР ПРОДОВОЛЬСТВЕННОЙ И СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ООН – ФАО Ж. ДИУФ.

ТАКОЕ ПОЛОЖЕНИЕ МИРОВОЙ ПРОДОВОЛЬСТВЕННОЙ СИСТЕМЫ ПРЕДПОЛАГАЕТ НЕОБХОДИМОСТЬ НЕПРЕМЕННОГО РОСТА ИНТЕНСИФИКАЦИИ ПРОИЗВОДСТВА И УВЕЛИЧЕНИЯ ОБОРОТА ПРОДУКТОВ ПИТАНИЯ ЧЕРЕЗ КАНАЛЫ ВНУТРЕННЕЙ И ВНЕШНЕЙ ТОРГОВЛИ ДЛЯ НОРМАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ НАСЕЛЕНИЯ ЗЕМЛИ ПИЩЕЙ. ПРИ ОГРАНИЧЕННОСТИ ЗЕМЕЛЬНЫХ РЕСУРСОВ ЭТОТ РОСТ ВОЗМОЖЕН НА СОВРЕМЕННОМ ЭТАПЕ РАЗВИТИЯ ЧЕЛОВЕЧЕСТВА ЛИШЬ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ НОВЫХ ФАКТОРОВ НА ОСНОВЕ ДОСТИЖЕНИЙ НАУЧНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ПРОГРЕССА [1].

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ИНТЕГРАЦИЯ ОСНОВАНА НА ЦЕЛОСТНОМ ВОСПРИЯТИИ ЕДИНОГО ЭКОНОМИЧЕСКОГО ПРОСТРАНСТВА. В ЕГО РАМКАХ РАССМАТРИВАЕТСЯ ПРОБЛЕМА ЦЕЛОСТНОЙ СОВОКУПНОСТИ НАЦИОНАЛЬНЫХ ХОЗЯЙСТВ (В ТОМ ЧИСЛЕ И ХОЗЯЙСТВ ПО ПРОИЗВОДСТВУ СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННОЙ ПРОДУКЦИИ), ЕЕ СПОСОБНОСТИ К САМОРАЗВИТИЮ И САМОАДАПТАЦИИ ЧЕРЕЗ ЭТАПЫ ДИФФЕРЕНЦИАЦИИ И ИНТЕГРАЦИИ [1].

Многоаспектность проявления качества СХП обеспечивает авторитет производственно-социальной структуры производства продукции и престиж национальной экономики.

Обобщая множественные взгляды различных исследователей можно отметить, что качество СХП представляет собой специфическую историческую форму общественных отношений между производителями и потребителями СХП и характеризует экономические интересы по поводу удовлетворения как индивидуальных, так и общественных потребностей. Производство качественной СХП преумножает национальное богатство общества, улучшает условия жизни, здоровье и образованность нации.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 1 РЕВЕНКО Л.С. МИРОВОЙ РЫНОК ПРОДОВОЛЬСТВИЯ В ЭПОХУ "ГЕННОЙ" РЕВОЛЮЦИИ. М.: ЗАО «ИЗДАТЕЛЬСТВО "ЭКОНОМИКА"», 2002. 302 С.
- 2 МИРОШНИКОВА А.В. ИНТЕГРАЛИЗМ КАК ESSENTIA ИНТЕГРАЦИИ // ВЕСТНИК ФИНАНСОВОЙ АКАДЕМИИ. 2003. № 3. С. 58–67.

Г.И. Терехова

Тамбовский государственный технический университет, Россия

КАЧЕСТВЕННЫЕ АСПЕКТЫ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ РОССИИ

В качестве одной из целей реформирования российской экономики было обозначено создание рыночной системы. Главной задачей преобразований подъем уровня жизни населения адекватно достиже-

ниям мирового научно-технического прогресса, а также выравнивания качества жизни России с постиндустриальными странами.

Каких же результатов достигла Россия сегодня?

Ответ на этот вопрос нужен для выявления основы и движущей силы экономических преобразований в стране и, следовательно, перспектив этих преобразований.

Нынешнее состояние российской экономики характеризуется отрицательными показателями. Прежде всего наиболее заметно снижение основных макроэкономических параметров, по многим из которых Россия уступает не только промышленно развитым странам и большинству новых индустриальных стран, но и отдельным развивающимся государствам и некоторым странам с переходной экономикой. Начиная с 1990 г. прослеживается устойчивая тенденция к снижению стоимости валового внутреннего продукта (ВВП), который по данным Госкомстата, исчисленный в соответствии с новой концепцией национальных счетов сократился более чем на половину [для сравнения: за годы второй мировой войны (1941 – 1945) на 21 %].

Сокращение производства и экономической активности привело к пятикратным снижениям производственных капиталовложений, к восьмикратному сокращению бюджетных доходов.

Трехкратное снижение оплаты труда по сравнению с дореформенным уровнем, высокий темп инфляции (в 2004 г. – 18,8 %), рост безработицы снизили рейтинг России среди других государств мира по многим важнейшим социально-экономическим параметрам. В связи с этим индикатор качества экономического роста России в 2004 г. оказался отрицательным (-1,6), напротив, значение того же индикатора для американской экономики составило -0,43, британской 0,69, японской -1.

Получается так: ВВП растет (в 2004 г. по сравнению с 2003 г. его прирост составил около 128 млрд. долл.), а Россия не развивает и не обеспечивает решения масштабных проблем технологической модернизации народного хозяйства и подъема уровня жизни населения.

Внешний рынок предъявляет спрос, главным образом, лишь на сырье и полуфабрикаты. Между тем торговля сырьем еще ни одну страну не превратила в технологически развитую. В современной мировой экономике хозяином положения является не тот, кто обладает несметными природными богатствами, а тот у кого наиболее продвинутые технологии, а именно наукоемкие и технотронные.

Россия не получает от сырьевого роста ни накоплений, ни экономической эффективности, ни увеличения уровня жизни населения.

В долларовой выражении прирост ВВП в 2004 г. составил около 128 млрд. Из них 89,4 млрд. долл. (69,5 %), вообще не стали реальными экономическими ресурсами. Наиболее значительная часть (45,2 млрд. долл.) пополнили валютные резервы, размещенные в иностранных ценных бумагах, и потому бесполезные как для накопления, так и для обновления промышленного капитала. Таким образом, российский сырьевой рост обогащает владельцев иностранного капитала, подрывая одновременно воспроизводство внутреннего промышленного капитала и качество жизни основной массы населения. Номинальный объем инвестиций эквивалентен 21 % ВВП, однако реальный доход чистого накопления отрицателен, а валовых капитальных вложений не значителен: по итогам 2004 г. он едва достигал 3,5 % ВВП.

В 2004 г. за рубеж вывозилось почти 73 % произведенных товарных ресурсов. В структуре экспорта на топливно-энергетические ресурсы пришлось 56,8 %, металла и изделия из них – 16,9 %, продукцию химической промышленности – 6,6 %, доля машин и оборудования составила 7,5 %. Следовательно, сырьем и полуфабрикатами с минимальной величиной добавленной стоимости заполняется более 80 % годового вывоза товаров. Исходя из приведенных пропорций, легко подсчитать, что доля сектора сырья и полуфабрикатов достигает 58...60 %. В обмен на сырье из-за рубежа поступают, главным образом, потребительские товары. Удельный вес импорта в совокупных ресурсах потребления превышает 63 %. По статистике, на долю импортируемых машин и транспортных средств приходится около 45 %. Удельный вес потребительского импорта довольно велик – 34,7 % потребляемых внутри страны.

Без внутренней индустриальной переработки в высокотехнологичную продукцию со значительной долей добавленной стоимости в настоящее время экспортируется от $\frac{1}{2}$ до $\frac{3}{4}$ нефти, лесоматериалов, минеральных удобрений и целлюлозы, почти половина плоского проката из углеродистой стали, около 40 % нефтепродуктов.

Высокие темпы экономического роста должны обеспечиваться за счет прогрессивных структурных сдвигов в российской экономике. Без диверсификации и повышения ее конкурентоспособности даже при максимально возможном росте ВВП экономика не будет устойчивой. По-прежнему 50 % роста ВВП

обеспечивается за счет экспорта, главным образом, сырьевого, треть прироста дает "ценовой нефтяной фактор".

Можно сказать, что государство потеряло контроль над процессами истощения природных ресурсов и сокращения нефтяных скважин. За 2004 г. по сравнению с 2003 г. сократилось разведочное бурение и ввод в эксплуатацию новых скважин. При продолжении этой тенденции неизбежно произойдет снижение уровня добычи нефти в России.

Имеется оценка, сделанная специалистами Всемирного банка, зависимости роста ВВП от роста цены на 1 % рост ВВП составляет 0,07 %. В течение всего послекризисного периода (1999 – 2003 гг.) трендовые темпы роста экономики составили 4...5 % (при неизменных ценах на нефть).

Таким образом, российская экономика может расти темпами более 5 % только в случае повышения цен на нефть. Данное обстоятельство свидетельствует о том, что при неизменной экономической политике рост ВВП в 7 % и более не может быть достигнут.

Все тревожнее становится положение и с конкурентоспособностью нашей промышленности. Средний возраст основных ее мощностей перевалили за 20 лет. Такого устарения не позволяет себе ни одно заботящееся о своем будущем государство.

Сокращение числа живущих ниже черты бедности в 2004 г. произошло на фоне роста дифференциации доходов населения. Доходы 10 % самых богатых в 15 раз превышают доходы 10 % самых бедных. А по данным Мирового банка превышают даже в 20 раз. Такого соотношения не знает ни одна развитая страна мира. Это угрожает социально-политической стабильности России.

С перераспределением доходов в пользу населения должна быть тесно связана антимонопольная политика государства. 2004 г. показал, что устанавливаются монопольные цены на бензин, металлопрокат и даже хлеб. Против такой практики, создающей сверхприбыль для монопольных объединений за счет потребителя, призвана вести борьбу Федеральная антимонопольная служба. Однако не все ее позитивные идеи претворяются в жизнь. Может быть положение улучшится с принятием нового закона о конкуренции. Но пока за злоупотребление на основе доминирующего положения на рынке или за сговор, приводящий к корпоративному ценообразованию, монополист платит штраф, не превышающий 15 тыс. долл. За аналогичное деяние в США, штраф налагаемый на монополиста, исчисляется сотнями миллионов долларов. Для принятия в России действенного закона о конкуренции нужно преодолеть серьезное сопротивление монополистов, их лоббистов и в Государственной Думе, и в государственном аппарате.

Одной из проблем экономики России может стать и уменьшение численности населения. Демографы единодушно прогнозируют резкую убыль численности населения России. По среднему уровню прогноза Госкомстата, уже через 10 лет население России уменьшается до 130 млн. человек. Труд станет самым дефицитным ресурсом.

В связи с этим особенно остро встает вопрос освоения богатейших восточных районов страны. Между тем немногочисленность населения Дальнего Востока и Восточной Сибири усугубляется его оттоком. Выходом из этой ситуации может быть только ускоренное развитие социально-экономической инфраструктуры в Восточных регионах России. Только в этом случае можно рассчитывать на "перераспределение населения страны".

Немалую роль призвано сыграть и сотрудничество со странами СНГ, стимулирующее переток рабочей силы в наши восточные регионы. Среди мер, направленных на развитие социально-экономической инфраструктуры на Дальнем Востоке, может быть рассмотрена контролируемая иммиграция их соседних стран. Конечно, проблемы иммиграции решает весь развитый мир. Его придется решать и нам.

Альтернативой всем этим мерам, нацеленным на рывок в развитии восточных регионов России, является сохранение слабой их заселенности с демографическим перепадом на границе с Китаем. Это может создать реальную угрозу для целостности страны в будущем.

Надо сказать, что современное положение России в мировой экономике соответствует и природному и интеллектуальному потенциалу.

Ни одна страна в мире не имеет такого жизненного пространства, такого количества и разнообразия природных ресурсов.

По расчетам российских ученых, национальное богатство России, включающее материальные активы и природные ресурсы в конце 90-х годов XX столетия оценивалось в 340 трлн. долл. США, что в 10 раз больше совокупного ВВП всех стран мира.

Основную часть этой суммы (около 80 %) составляют материально-сырьевые и топливно-энергетические ресурсы. Только лесные ресурсы России оценивались в 60 трлн. долл. США (20 %).

По сравнению с большинством стран мира Россия занимает громадную территорию, на которой сосредоточены значительные и разнообразные природные ресурсы. По объему разведанных запасов минерального сырья, которое оценивается в 30 трлн. долл., Россия занимает ведущее место в мире.

Россия играет важную роль в мировом минерально-сырьевом комплексе.

По совокупному природному потенциалу на душу населения Россия по-прежнему опережает ведущее промышленно развитое страны мира в том числе США – в 2-3 раза, Германию – в 5-6, Японию – в 18-20 раз.

Россия является абсолютным лидером по площади территории, приходящейся на душу населения. Обширность территории имеет важнейшее биосферное значение. При размерах территории в 17 млн. км². Площадь земель, незатронутых или слабозатронутых составляет 7,5 млн. км².

Таким образом, Россия имеет возможность продавать часть неиспользованных квот на выброс в атмосферу парниковых газов, что составляет около 250 млн. т в год, что принесет России от 3 млрд. до 10 млрд. долл.

Россия имеет и достаточно собственных финансовых ресурсов для проведения экономических преобразований. В частности, незадействованы в 50...70 млрд. долл. США. Российский капитал, вывезенный за годы реформ за рубеж, составляет 300...400 млрд. долл.

Зарубежные страны должны России как правопреемнице СССР около 130...140 млрд. долл., из которых после заключения с Парижским клубом реально можно вернуть порядка 15...20 млрд. долл.

Таким образом Россия имеет все условия и ресурсы для создания устойчивой саморегулирующей рыночной экономики.

О. С. Шукин

Воронежский государственный университет, Россия

МЕТОДОЛОГИЯ И ПРАКТИКА САМООЦЕНКИ ОРГАНИЗАЦИИ

Методология самооценки в настоящее время разработана недостаточно глубоко. В основном используется методология оценки по национальным премиям в области качества, или аналогичные.

Самооценка подразумевает анализ способности организации решать свои основные задачи и достигать своих целей, выявляет слабые места в процессах и системных факторах, влияющих на развитие организации и повышение ее конкурентоспособности. Она позволяет выявить проблемы не только в традиционных областях, но и в так называемых нефинансовых – такие, как преданность потребителей, способность предприятия удерживать и повышать их удовлетворенность, лидирующая роль руководства в развитии организации, стабильность и эффективность бизнес-процессов, квалифицированный и удовлетворенный персонал. Методология оценки по национальным премиям не позволяет этого сделать, она ориентирована на получение максимального количества баллов.

Невозможно изменить и совершенствовать то, что не измеряешь. Невозможно сказать, где вы находитесь или куда движетесь без измерения.

Все измерения организации, связанные общими подходами, представлены на рис. 1. Внутреннее и внешнее формирование критериев показывает, кто является инициатором этого процесса. Внутреннее формирование критериев измерения присутствует только в самооценке. Цели измерения также рассматриваются как внутренние и внешние. Самооценке опять присущи внутренние цели, а не заданные ей внешней организацией или институциональными системами общества. Среда измерения характеризует, в какой среде проводится измерение, стабильная, неизменяемая среда в процессе проведения измерения или она изменяется, адаптируется, т.е. является нестабильной.

Модели самооценки менеджмента известны давно и в качестве них широко используются модели национальных премий в области качества. В настоящее время это актуально только для проведения бенчмаркинга. Поэтому мы предлагаем оставить самооценку по модели национальной премии на первом этапе процесса самооценки организации. На втором этапе проводится адаптация модели под конкретную организацию и адаптацию организации под новую модель. Дополнительно предлагается ввести в

методологию самооценки новые показатели, отсутствующие в методиках оценки по национальным премиям. По ним определяются "главные факторы результативности" (ГФР) и "сложность достижения результата" (СДР). Предложенная нами, центрированная модель самооценки организации включает 32 фактора, сгруппированных по девяти критериям, по аналогии с национальной премией. Количество ГФР может быть значительно меньшим. Методика определения ГФР основывается на сравнении показателей и учете их взаимозависимости. Предлагается использовать для определения ГФР несколько новых показателей:

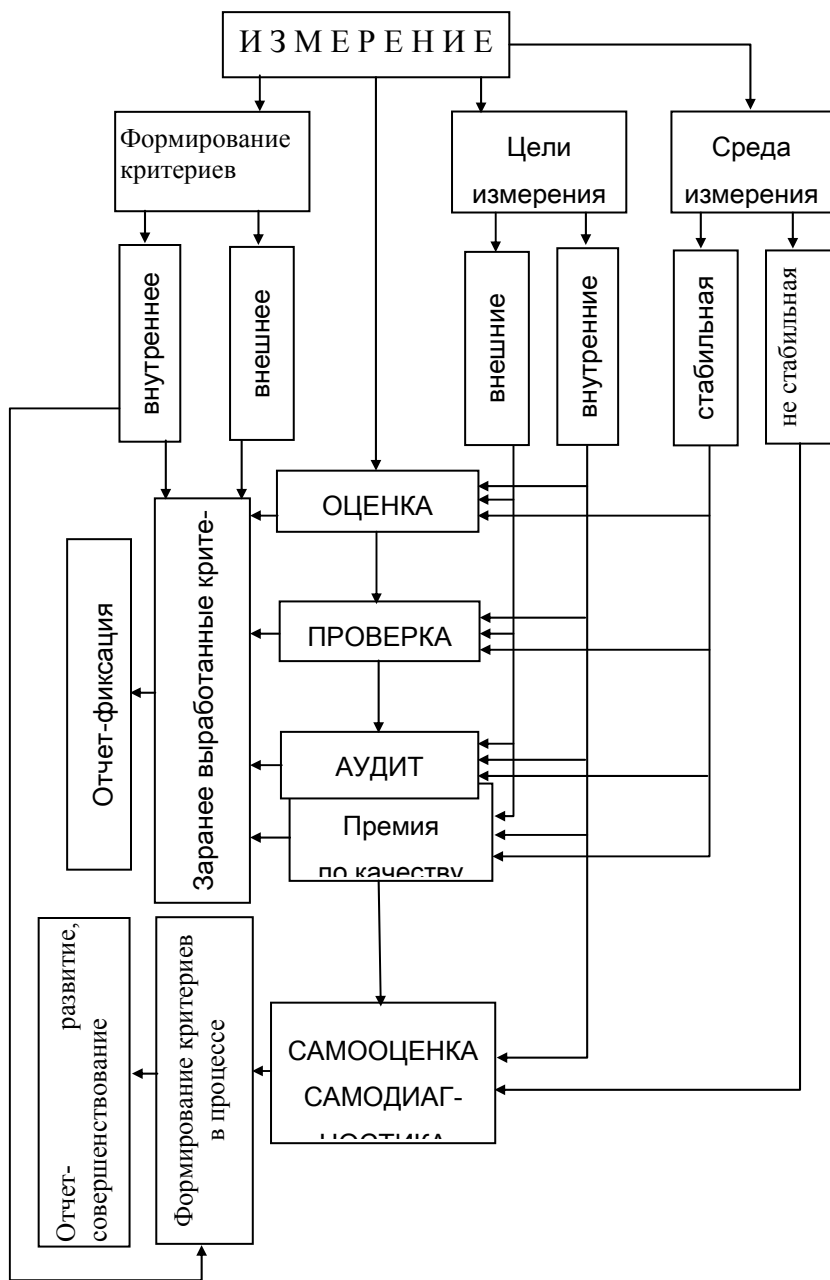


Рис. 1 Виды измерений организации

- "оцененный балл фактора" – определяется в результате оценки по национальной модели;

- "скорректированный балл фактора" – определяется в процессе адаптации модели перераспределением баллов критериев;
- "разрыв" – разность между скорректированным и оцененным баллом;
- "доходчивость": работники организации должны воспринимать выбранные показатели; оценивается по пятибалльной системе;
- "связь со стратегией": ориентация на стратегию позволяет исключить несущественные факторы и не расплывать потенциал персонала и ресурсы организации; оценивается по пятибалльной системе;
- "релевантность" – определяется произведением показателей "разрыв" и "связь со стратегией"; отражает значимость показателя для организации;
- "приоритетность" – определяется по причинно-следственным связям.

Итоговый комплексный показатель СДР определяется как

$$C_{ДФ} = \frac{(релевантность) \times (приоритетность фактора)}{(доходчивость)}$$

Логическая схема формирования заключительного показателя СДР представлена на рис. 2.

Спрогнозируем среднее теоретическое значение показателя СДР. Среднее значение показателя СДР определялась при средней доходчивости равной 2,5, средней приоритетности критерия – 4, средней релевантности (при учете среднего значения факторов критериев блоков): первый круг – $23 \times 2,5 = 58$, второй и третий круг – $56 \times 2,5 = 140$. Для первого круга, при анализе приоритетности по критериям СДР составляет 93. Для второго и третьего круга аналогичное значение СДР равно 224.

Применение на практике предлагаемой методологии самооценки организаций показала результаты, находящиеся в пределах средних расчетных значений. Оценка каждого фактора ("оцененный балл фактора") не вызвала больших затруднений. Адаптация центрированной модели под реальные организации проходила достаточно спокойно. Затруднения во время оценки вызвал показатель "доходчивость". Низкая оценка по этому показателю отражает проблемные критерии и факторы. Наблюдается хорошая корреляция показателя "доходчивость" и "связь со стратегией". Это можно объяснить тем, что руководство одинаково воспринимает эти показатели.

Значительную сложность для оценки представлял показатель "приоритетность критерия". Обозначить главные приоритеты для своей организации в виде связей между категориями центрированной модели вызвало затруднение у руководителей организаций.



Рис. 2 Логическая схема формирования показателя "сложность достижения результата":



- прямые потоки формирования показателя;
- - - косвенные потоки формирования показателя

Выбор ГФР проводился по наибольшему значению показателя СДР. Таковыми для двух обследуемых организаций являются "процессы", в первом круге критерий "планирование и стратегия организации". Во втором и третьем круге критерии "удовлетворенность потребителя" и "результаты работы организации".

Критерий "планирование и стратегия организации" имеет один из самых высоких показателей "приоритетность критерия", равный шести. Он вошел в ГФР со значением СДР, равным 64...68. Критерий "процессы" имеет средний показатель "приоритетность критерия", равный пяти, но высокое значение показателя СДР, равное 73...85, причислило его к ГФР.

Главный критерий второго круга – "удовлетворенность потребителя" вошел в ГФР для обеих организаций со значением СДР 105...200. Критерий "результат работы организации" вобрал в себя все баллы снятые с критерия "влияние на общество". Критерий "результат работы организации" вошел в ГФР со значением СДР 245...250.

Предлагаемая методология самооценки была успешно опробована на конкретных организациях. Она позволила более точно измерить так называемые нефинансовые показатели и спрогнозировать их значение. Это в полной мере соответствует направлению развития методологии самооценки – развитие измерений "неощутимых" характеристик, которые чрезвычайно трудно оценить, но которые в значительной степени определяют успешную, конкурентоспособную организацию.

Hank Lindborg

University of Wisconsin-Madison, USA

THE SHIFT TO CUSTOMER FOCUS

Understanding what complaints really mean is an important aspect of leadership by Calvin and Hobbes, careening toward a cliff in a small wagon, have an illuminating conversation on problems. Calvin advocates ignorance is bliss, asserting that seeing problems creates an obligation to fix them. "Fixing problems always seems to require personal change, and change means doing things that aren't fun! I say phooey to that!" Naturally, the wagon goes off the cliff, leaving Hobbes hoping for less bliss and Calvin trying hard "not to learn anything from this." Sounds like a quality parable. The profession is about fixing things and personal change. When quality moved to a strategic focus on the customer, it made an important values shift. People could no longer be blissfully engineered out of technical processes of improvement. Quality now involved creating satisfaction, a relationship based on integrity – promises kept. The "downside" to this, of course, is the duty to respond to dissatisfied, sometimes angry customers. Not much fun. Today, the quality profession is distinguished by the keen interest it takes in complaints. Quality requires complaints not merely be tolerated but be actively encouraged – embraced for their value in getting at the roots of problems in production and service. An organization's excellence is measured by how well it hears the voice of the customer, even when the message isn't positive.

So what does this have to do with the advancement of the quality professional's career and personal change? Simply put, understanding complaint is an important, though often neglected, aspect of leadership.

Think about Ernest Shackleton, whose remarkable story of survival in the Antarctic has been chronicled in several good films and management books. Faced with the challenge of bringing his men back alive under the most adverse conditions, he never permitted himself to be heard complaining. At the same time he listened carefully for seeds of discontent around him.

Shackleton's response was to hear what needs underlay the grumbling – needs, he found, for reassurance, support, structure, even a contract. He acted not to counter the complaints but to meet the needs. This is what the most effective leaders do. It isn't easy.

Ask your co-workers to think about the last story they told about work to someone outside. Was it positive or negative? You'll learn it was negative most often.

Think about your own stories. For some of us, complaint is the verbal equivalent of junk food: readily available, consumed without thought, temporarily satisfying but toxic over the long term. We may view the complaint as we do junk food: It's all around us. There's not much we can do about it. Why not ignore it? And as Calvin says, "Change means doing things that aren't fun."

The best response I've found comes from Harvard psychologist Robert Kegan. He contrasts the language of complaint with the language of commitment. The first is easy, tells others what we can't stand and expresses what's wrong. But it leaves us feeling whiny and frustrated, asks others to join us in our feelings and does little but let off steam.

Commitment, on the other hand, is less common, expresses what we stand for, gives energy and affirms purpose. More importantly for leadership, this stance interprets complaint as a signal of what someone cares about. This isn't a kind of naive optimism. It recognizes real problems exist.

Kegan suggests we need the opportunity to explore where our real commitments lie – what our complaints really mean. "People," he says, "only complain about something because they are committed to the value or importance of something else."

He finds most leaders aren't anxious to engage the language of complaint, or when they do, see it as "a tumor that must be shrunk." This is a mistake. If we want to enlist others to our vision, we have to understand where their commitments lie. "In avoiding the energy and language of complaint, ... we are losing the chance to bring the vitalizing energy of commitment into the workplace."

Who better to provide the leadership of commitment than quality professionals, who in their daily work engage complaint to improve products and services? What's needed is to extend our scope beyond formal systems, to listen to what goes on in the frontline and in teams. What important values are being expressed negatively? How could their positive expression be connected to our vision of what we have to do together for better service?

This isn't easy listening, but applying what we know about complaint from quality's body of knowledge to our everyday encounters can transform relationships, help others make clear what they really want and open new paths to leadership.

Reference

1 Robert Kegan and Lisa Laskow Lahey. *How We Talk Can Change the Way We Work*, Wiley, 2002. P. 30.

С Е К Ц И Я 2

ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ПРЕДПРИЯТИЙ (ОРГАНИЗАЦИЙ)

С. Г. Ахметова

Пермский государственный технический университет, Россия

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕССА СБЫТА В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

В рыночной экономике проблема качества является важнейшим фактором повышения уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности.

Проводимая реорганизация структуры управления в одной из крупных металлургических компаний Пермской области и сертификация системы менеджмента качества по требованиям стандартов ИСО 9000:2000 предъявляет к управлению продаж повышенные требования по совершенствованию работы процесса сбыта продукции.

Задачи, поставленные на 2005 г. по увеличению объемов продаж и повышению уровня маржинального дохода, потребовали от управления значительных усилий по их достижению. Для обеспечения поставленных целей существующий процесс и взаимосвязи с другими процессами не соответствовали требованиям по изменению и улучшению процесса.

Разработанный еще в 2002 г. процесс "Сбыт" описывал процедуру продажи узкого ассортимента продукции. С ростом продаж и увеличением ассортимента, а также в связи с переходом на стандарты ИСО по

версии 2000 г., данный процесс не соответствовал требованиям документированности и связям с другими процессами. Таким образом, требовалось изменение карты процесса, определение и согласование взаимных требований с другими процессами по предоставлению необходимой для функционирования документации и информации. Требовалась корректировка входов и выходов процесса и некоторых нормативных документов.

Процесс "Сбыт" относится к процессам жизненного цикла продукции и является одним из ключевых в процессе создания добавленной стоимости. Данный процесс является пограничным между потребителем и предприятием.

В период становления коммерческой службы и реорганизации сбыту отводилась узкая роль по продаже продукции. Основной целью было сохранить имеющуюся клиентскую базу, долю рынка и объемы продаж до реорганизации. Поэтому процесс не имел глубокой детализации и не предъявлял высоких требований по документированности и поступлению информации. На рис. 1 представлена существующая карта процесса.

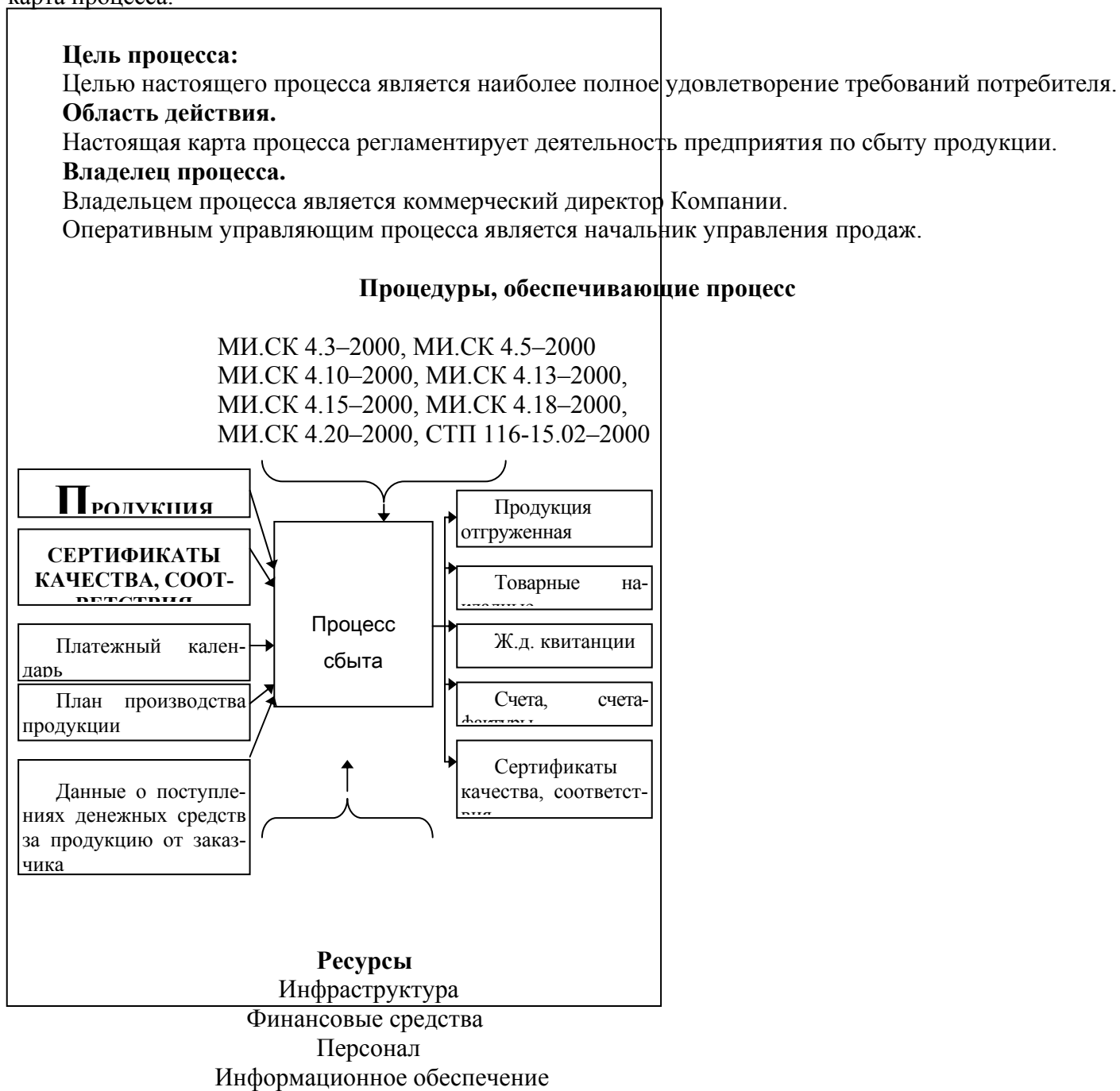
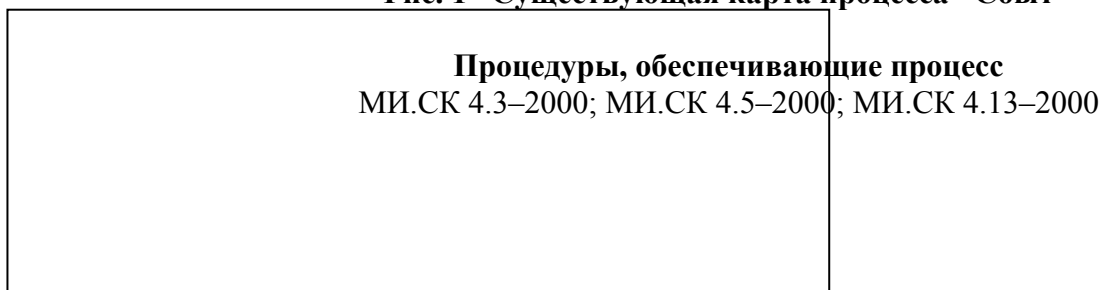
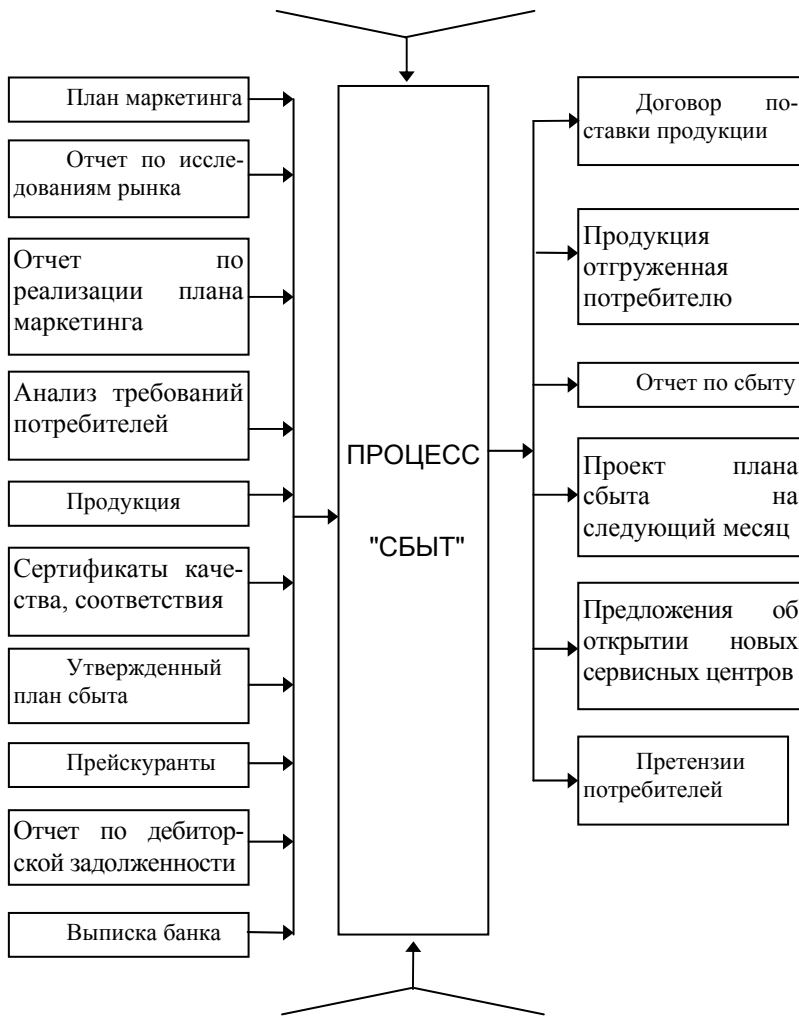


Рис. 1 Существующая карта процесса "Сбыт"





Ресурсы
 Инфраструктура, финансовые средства
 Персонал
 Информационное обеспечение

РИС. 2 НОВАЯ КАРТА ПРОЦЕССА СБЫТА

Анализ существующего процесса сбыта показал несогласованность действий процессов "Планирование", "Маркетинг", "Производство" и "Сбыт". Имеющийся документооборот не соответствовал требованиям рынка и потребителя. Не учитывались возможности предприятия, рыночная и конкурентная среда. Процессы были разорваны, и имеющиеся связи между ними необходимо было пересмотреть. Инициатором в данном вопросе выступил коммерческий директор, как владелец процессов "Маркетинг" и "Сбыт".

На рис. 2 представлена новая карта процесса.

В новом процессе добавлен целый блок документов обеспечивающих планирование деятельности по сбыту. Для составления плана производства и соответственно плана закупок, применяется система прогнозирования деятельности по сбыту. Экономисты по сбыту обязаны планировать объемы продаж по клиентам в соответствии с предварительными месячными заявками от постоянных клиентов и прогнозировать обращение новых покупателей. На основе месячной заявки экономистов по сбыту формируется общая заявка – прогноз сбыта на следующий месяц с учетом информации маркетинга и утвержденной экономической программы. Утверждение плана сбыта осуществляется на бюджетном комитете, и на основании плана сбыта формируется план производства. Процесс "Производство" составляет

график производства продукции в соответствии с возможностями производства, обеспечением материалами и согласовывает его с коммерческим директором.

Таким образом, анализ заявки проводится с учетом более полной информации и позволяет дать ответ покупателю в кратчайшие сроки. Стабильное удовлетворение потребности сбыта в продукции и соблюдение согласованных графиков производства позволит стабилизировать работу персонала, сократить нормативные запасы готовой продукции и незавершенного производства.

Д.В. Бастрыкин

Тамбовский государственный технический университет, Россия

АНАЛИЗ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ПРОМЫШЛЕННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Под термином "система" следует понимать широкую организационную структуру, которая выполняет не только присущие ее функции, но и включает элементы из других сфер деятельности, влияющих на функционирование этой системы.

Согласно стандарту ИСО 8402, п. 3.6 "Система качества – это совокупность организационной структуры, ответственности, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством" [1].

В стандарте ИСО 9000 версии 2000 г. (ИСО 9000:2000) "Система менеджмента качества – это система менеджмента, которая направляет и контролирует организацию в отношении качества" [2].

Если же термин "система менеджмента качества" относится к какому-нибудь конкретному виду продукции, то такая система является средством, обеспечивающим высокое качество продукции. Такую систему менеджмента качества называют "системой обеспечения качества". Система обеспечения качества является частью (подсистемой) системы менеджмента качества, которую обычно демонстрируют заказчикам, потребителям, аудиторам [3].

Система менеджмента качества состоит из организационно самостоятельных, но взаимосвязанных элементов. В каждую современную систему менеджмента качества должны быть обязательно включены элементы стандартов ИСО серии 9000, обеспечивающих ее эффективность [3].

1 Ответственность руководства – подразумевает не только юридическую ответственность, предусматривающую возмещение причиненного ущерба, но прежде всего это принятые на себя руководством предприятия обязательства в области обеспечения качества. Некачественная работа руководства влечет за собой неудовлетворительное качество работы остальных работников.

2 Основы систем менеджмента качества – включает в себя фундаментальные положения эффективного менеджмента качества:

- Система качества взаимосвязана со всеми видами деятельности предприятия и ее действие распространяется на все этапы жизненного цикла продукции и процессы от первоначального выявления потребностей рынка до конечного удовлетворения установленных требований.

- Руководители предприятия должны инициировать, разрабатывать, внедрять и поддерживать в рабочем состоянии систему качества.

- В рамках общей организационной структуры предприятия четко устанавливаются функции, относящиеся к системе качества.

- Руководство предприятия выделяет все ресурсы, необходимые для проведения политики в области качества и достижения поставленных целей.

- Все виды деятельности, выполняемые в системе менеджмента качества, документируются в форме рабочих процедур.

- Система менеджмента качества включает документированные процедуры управления функциональными, техническими и физическими характеристиками продукции.

- Все элементы, требования и положения, установленные системой качества, должны быть надлежащим образом документированы.

- Все элементы системы качества должны быть предметом регулярного внутреннего аудита качества.
 - Система качества должна подвергаться регулярному анализу и оцениванию со стороны руководства предприятия.
 - Система качества должна способствовать непрерывному улучшению качества.
- 3 Качество в рамках маркетинга – маркетинговая деятельность предприятия должна быть направлена на определение уровня качества продукции, удовлетворяющего текущим и перспективным требованиям потребителей.
- 4 Качество при проектировании и разработке продукции – установление и стандартизация всех этапов проектирования и разработки продукции; назначение должностных лиц, ответственных за их надлежащее выполнение; выделение соответствующих ресурсов; организация эффективного взаимодействия участников работы; и, наконец, оценка проекта на всех этапах его создания.
- 5 Качество закупок – обеспечение непрерывности и стабильности производственного процесса приобретением, доставкой и использованием материальных ресурсов, необходимых основному и вспомогательному производству и отвечающих по количеству и качеству установленным требованиям, гарантирующим выполнение всех условий контракта.
- 6 Качество процессов. Чтобы обеспечить качество процессов стандарт ИСО-9004-1 выделяет следующие основные задачи: 1) планирование процессов; 2) проверку возможности технологических процессов; 3) контроль и регулирование характеристик качества вспомогательных материалов и промышленной среды; 4) транспортировку продукции.
- 7 Управление процессами. Данный раздел эффективной системы качества связан с планированием, контролем, регулированием и оцениванием процессов производства, монтажа и технического обслуживания продукции.
- 8 Проверка продукции – входной контроль и испытания покупных материалов и комплектующих изделий; контроль и испытания продукции в процессе производства; контроль и испытания готовой продукции.
- 9 Управление контрольно-измерительной аппаратурой и испытательным оборудованием. Эффективность данного элемента системы менеджмента качества основана на постоянном управлении всеми средствами измерений, используемыми при производстве, монтаже и обслуживании продукции.
- 10 Управление несоответствующей продукцией – защита потребителей от непреднамеренного получения продукции, не отвечающей установленным требованиям и предотвращении избыточных затрат из-за брака: 1) обнаружение несоответствующей продукции; 2) обследование несоответствующей продукции; 3) предупреждение повторного возникновения дефекта.
- 11 Корректирующие и предупреждающие действия. По стандарту ИСО 8402 корректирующее действие – это действие, предпринятое для устранения причин уже существующего дефекта или нежелательной ситуации и для предотвращения их повторного возникновения. А предупреждающее действие – это действие, предпринятое для устранения причин еще не обнаруженного, но предполагаемого дефекта или нежелательной ситуации. Корректирующие и предупреждающие действия направлены на постоянное поддержание и улучшение всех объектов системы менеджмента качества.
- 12 Послепроизводственная деятельность – хранение, поставка, монтаж, послепродажное обслуживание, наблюдение за эксплуатацией продукции у потребителей.
- 13 Безопасность продукции – подразумевает отсутствие недопустимого риска, связанного с возможностью нанесения продукцией ущерба. Безопасность продукции должна обеспечиваться начиная с ее разработки. В настоящее время безопасность продукции диктуется нормами безопасности и законодательством, а контролируется путем проведения ее сертификации.

Список литературы

- 1 Серов М.Е. Модели для TQM. СМЦ "Приоритет". 1998. 64 с.

2 Систематизированный материал по системам менеджмента качества на основе МС ИСО 9000 версии 2000 года для использования специалистами по качеству при повышении квалификации. М., 2001.

3 Менеджмент качества и обеспечение качества продукции на основе международных стандартов ИСО / М.З. Свиткин, В.Д. Мацута, К.М. Рахлин. СПб.: Изд-во СПб картфабрики ВСЕГЕИ, 1999. 403 с.

4 Огвоздин В.Ю. Управление качеством. Основы теории и практики: Учеб. пособие. М.: Издательство "Дело и Сервис", 1999. 160 с.

5 Лапидус В.А., Рекшинский А.Н. Диалог консультанта с руководителем. Н. Новгород: СМЦ "Приоритет", 2000. 84 с.

Л. И. Бирюкова

Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарева, Россия

САМООЦЕНКА КАК ОСНОВА СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

Мы живем в динамичном, быстро меняющемся мире. Это в полной мере относится к современному рынку: растут требования потребителей к продукции и услугам, развиваются технологии, меняются условия конкурентной борьбы. Поэтому успешная работа любой организации невозможна без постоянного совершенствования ее деятельности, нацеленной на улучшение качества продукции и услуг.

В свою очередь, совершенствование деятельности организации невозможно без периодического анализа фактического состояния работы по качеству и ее результатов. В последнее время таким средством является самооценка деятельности организации на соответствие критериям модели национальных премий по качеству, отражающих общепризнанные принципы и подходы, методы всеобщего управления качеством (TQM).

Самооценка – это носящая всеобъемлющий характер, регулярно и систематически проводимая в организации проверка деятельности и ее результатов с использованием модели совершенства. Она позволяет организации сопоставить свою деятельность и ее результаты с моделью работы организации, являющейся образцом, примером для других.

Самооценка – это один из наиболее эффективных инструментов совершенствования бизнеса, дающий такие преимущества как:

- использование при оценке своей деятельности и ее результатов единого комплекса критериев, который нашел широкое применение во многих странах;
- систематический подход к совершенствованию деятельности;
- получение объективных оценок, основанных на фактах, а не на личном восприятии отдельных работников или руководителей;
- согласованное понимание того, что в данной ситуации должна сделать организация в целом, ее отдельные подразделения и каждый работник, исходя из единой концептуальной базы и прежде всего на ключевых направлениях;
- обучение персонала применению принципов всеобщего управления качеством;
- внедрение различных инициатив и передовых методов менеджмента качества в повседневную деятельность организации;
- выявление и анализ процессов, в которые можно ввести улучшения;
- определение глубины изменений, произошедших с момента проведения предыдущей самооценки;
- возможность распространения передового опыта лучших подразделений организации или других организаций;
- возможность признания и стимулирования посредством премирования достижений подразделений и работников;
- получение предприятием обоснованных аргументов для предоставления своих возможностей во внешнем мире (реклама, работа с клиентами, заявка на признание официальными органами).

Несомненно, самооценка является действенной только в том случае, если она проводится систематически, позволяя организации выявить изменения, происшедшие с момента проведения предыдущей

самооценки и принять соответствующие корректирующие действия по устранению выявленных слабых сторон в своей деятельности в области качества.

Подобный подход к совершенствованию деятельности в течение последних семи лет использует Филиал в Республике Мордовия ОАО "ВолгаТелеком" – региональный оператор, предоставляющий весь спектр телекоммуникационных услуг на территории Республики Мордовия.

В Филиале разработана и действует система менеджмента качества, отвечающая требованиям международных стандартов ИСО серии 9000. В 2000 г. СМК Филиала была сертифицирована на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001–96, а в 2003 г. – на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001–2001 применительно к проектированию и предоставлению услуг связи и строительству сооружений связи. в системе сертификации ГОСТ Р.

С 1998 г. ежегодно Филиал проводит самооценку деятельности всего предприятия в соответствии с критериями премии Министерства связи и информатизации РФ в области качества производства средств связи и предоставления услуг связи. В рамках данного конкурса в 2001 г. Филиал стал победителем, в 2004 г. – Лауреатом Конкурса в номинации "Операторы телефонной связи".

С 2003 г. в соответствии с диагностической моделью, разработанной на основе вопросника премией Министерства связи и информатизации РФ, в Филиале проводится самооценка деятельности структурных подразделений предприятия. А с 2005 г. начата апробация функциональной модели оценки менеджмента (МФАМ).

Во всех трех случаях деятельности Филиала анализируется по ряду критериев, которые, с одной стороны, позволяют оценить то, как предприятие использует принципы управления качеством (возможности), а с другой – позволяет оценить те результаты, которых предприятие добилось в связи с использованием принципов управления качеством.

Подобная модель позволяет понять, что превосходные результаты в части удовлетворенности потребителей качеством телекоммуникационных услуг и персонала работой в Филиале, влияние деятельности Филиала на общество, обеспечиваются руководством Филиала, планированием в области качества, рациональным использованием ресурсов и управлением технологическими процессами.

Методика самооценки на соответствие критериям такой модели является достаточно простой. Типовой процесс самооценки предполагает прохождение следующих этапов:

- директор Филиала принимает решение о проведении самооценки;
- назначается руководитель проекта, который должен возглавить работу по самооценке, включая составление сводного отчета; как правило, эту функцию выполняет начальник службы качества и сертификации;
- в структурных подразделениях Филиала назначаются ответственные за проведение самооценки по одному или нескольким конкретным критериям, а также по составлению отчета;
- члены группы по составлению отчета собирают данные и формируют разделы отчета по закрепленным за каждым из них критериям и их составляющим; руководитель проекта составляет сводный отчет;
- сводный отчет направляется на рассмотрение членов Совета по качеству Филиала. Отчет рассматривается, в случае необходимости в него вносятся коррективы. Отчет утверждается как документ, дающий объективное представление о состоянии дел на предприятии;
- в том случае, если самооценка проводится в рамках Конкурса Министерства связи и информатизации РФ, отчет передается внешним экспертам. В случае, если самооценка проводится в рамках Конкурса в области качества среди структурных подразделений Филиала, отчет передается внутренним экспертам;
- на основе сводного отчета эксперты определяют сильные стороны деятельности предприятия, а также области, где можно ввести улучшения. Мнения экспертов фиксируются в экспертном заключении;
- на основе экспертного заключения руководство Филиала определяет приоритеты для областей деятельности, где можно ввести улучшения, определяет ответственных за разработку и реализацию необходимых мероприятий и формирование плана этих мероприятий;
- в период между самооценками руководство Филиала осуществляет регулярный контроль за выполнением плана мероприятий. В целях обеспечения непрерывного совершенствования деятельности предприятия самооценка проводится ежегодно.

При проведении самооценки для Филиала в первую очередь важна экспертная оценка как незави-

симых, так и внутренних экспертов, поскольку она является базой для планирования деятельности предприятия в области качества и совершенствования системы менеджмента качества.

Самооценка важна еще и с точки зрения налаживания тесных связей внутри Филиала, стимулирования деятельности и обучения персонала по вопросам в области менеджмента качества.

Кроме того, следует отметить, что при всей важности отчета, составленного в результате самооценки, он не является самоцелью. Важен сам процесс осознания недостатков и недочетов в деятельности, в котором участвует весь коллектив, важна возможность использования при анализе данных о системе обеспечения качества. При этом необходимо помнить, что процесс самооценки не заменит процесса обеспечения качества. Результаты процесса обеспечения качества используются при проведении самооценки для того, чтобы лучше понять собственные сильные стороны, недостатки и успехи, отразить их в отчете по самооценке и в плане развития предприятия.

Т. Б. Дороболук

*Сибирская государственная автомобильная дорожная академия,
Россия*

ОСОБЕННОСТИ ФОРМИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ОТРАСЛИ ОБРАЗОВАНИЯ

Учебный процесс является одним из древних процессов деятельности человека. По мере развития и становления общества он непрерывно совершенствуется и уточняется. Необходимым условием научной организации любой деятельности является постановка цели.

Цель образования:

1 Предоставление личности квалифицированной помощи в удовлетворении потребности в приобретении профессиональных знаний в выбранной им конкретной области.

2 Содействие развитию общества путем подготовки требуемого количества и качества квалифицированных кадров.

Задачи образования:

1 Повышение общего уровня научных знаний в обществе.

2 Обучение студентов по основным образовательным уровням, определенным Законом "Об образовании".

3 Содействие развитию общества на основании документа "Основы политики РФ в области развития науки и технологий на период до 2010 года и дальнейшую перспективу" (где одним из приоритетных направлений является совершенствование технологий живых систем).

По закону "Об образовании" (ст. 8) система образования РФ представляет собой совокупность взаимодействующих:

– "преемственных образовательных программ и государственных образовательных стандартов различного уровня и направленности;

– сети реализующих их образовательных учреждений независимо от организационно-правовых форм, типов видов;

– органов управления образованием и подведомственных им учреждений и организаций".

Взгляд прогрессивных ученых единодушен: если XX век проходил под знаком расцвета физики, техники, то наступившее столетие должно стать "*столетием человека*", – развитием личности, гуманитарных начал в системе образования; поэтому культура как специфический способ организации человеческой деятельности была и будет определяющей. Это вытекает из рассмотрения *функций культуры*:

• *познавательная* – достижения культуры выступают в качестве новых способов дальнейшего познания окружающего мира и использования этого знания в человеческой практике;

• *информативная* – связана с накоплением и трансляцией социального опыта от одного поколения к другому внутри одной страны, в пределах жизни одного поколения, от одного народа к другому;

- *коммуникативная* – позволяет людям вступать в общение друг с другом;
- *нормативная* – регулирует поведение отдельных индивидов и целых социальных групп;
- *цивилизационная, гуманистическая* – является главной систематизирующей функцией культуры.

Выполняет роль специфического селектора (фильтра), выводящего за пределы системы культуры все безнадежно устаревшее, а в случае обобщения и утилизации может использоваться (старое – забытое новое).

Культура представлена во всех продуктах материального и духовного труда, в системе социальных норм и учреждений, в духовных ценностях, в совокупности отношений людей к природе, между собой и к самим себе. Структурные элементы культуры представлены в табл. 1.

Таблица 1

| Материальная | Духовная |
|---|--|
| Часть общей системы культуры, включающая всю сферу материальной деятельности и ее результаты | Часть общей системы культуры, включающая духовную деятельность и ее продукты |
| <i>Виды</i> | |
| 1 Культура материального производства: – материально-вещественная; – социально-материальная | 1 Культура нравственная |
| 2 Культура техническая | 2 Культура эстетическая (литература, искусство) |
| 3 Культура экономическая | 3 Культура религиозная |
| 4 Культура быта: – материально-вещественная; – социально-материальная | 4 Культура правовая |
| Управления по системам качества определяется стандартами ИСО версии 9000: ИСО 9001-проектирование, производство, монтаж и обслуживание; ИСО 9002-обеспечение качества при производстве и монтаже; ИСО 9003-рекомендации по контролю при испытаниях | 5 Культура политическая |
| | 6 Культура научная |
| | 7 Культура системы народного образования |
| | 8 Культура быта (в его духовных аспектах) |
| | 9 Культура системы культурно-просветительской работы |
| | 10 Культура средств массовой информации и т.п. |

Данная схема (табл. 1) дает сравнительный анализ (Грядовой Д.И. *Философия. Структурный курс основ философии*. М.: Изд-во "Щит-М", 2003. 266 с.), четко показывает разницу между материальной и духовной культурой. Образование же относится к культуре духовной. Но технократизм, под знаком которого прошел XX век стал стержнем во всех областях человеческой деятельности, в том числе и образовательной. Так для определения качества образовательного процесса за основу берутся международ-

ные стандарты серии ИСО 9000, которые с точки зрения автора могут использоваться в коммерческих структурах в сфере материального и серийного производства.

Отсутствие нормативного понятия "качества" в образовании требует особого подхода к организации умственного труда в данной сфере деятельности (рис. 1).

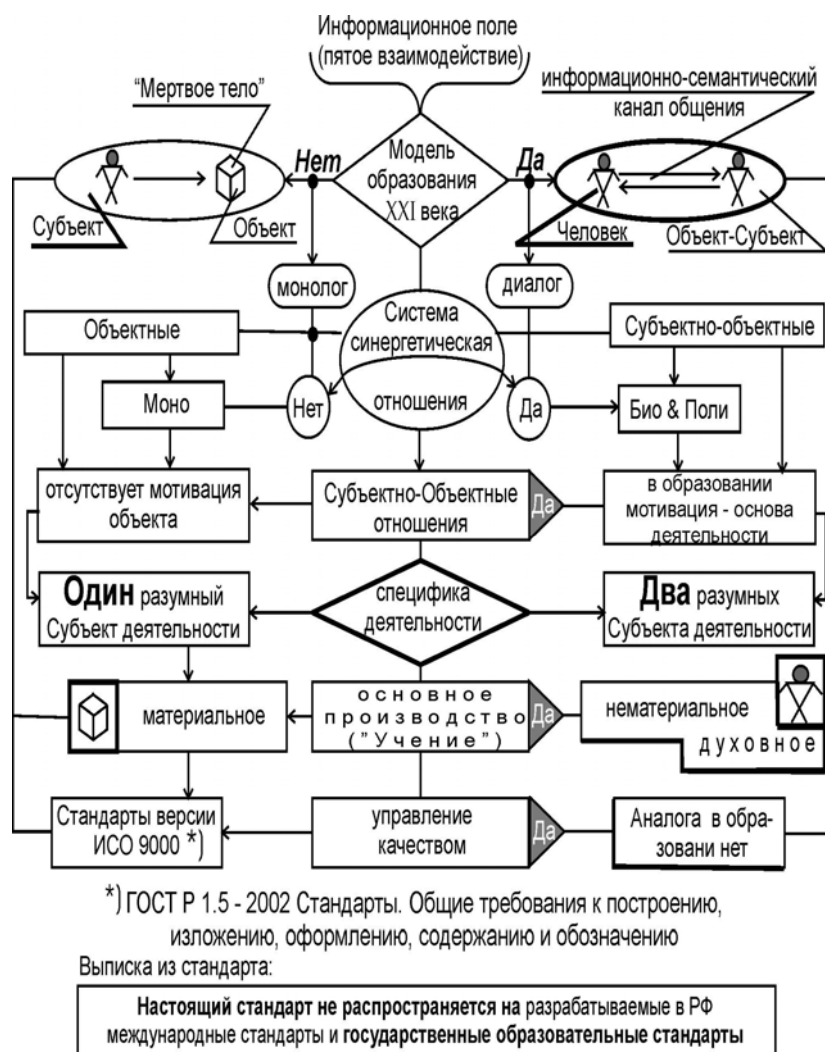


Рис. 1

Качество образования можно определить как уровень соответствия процесса образования (т.е. накопления субъектом знаний и умений во времени) некоторым меняющимся во времени требованиям. Тем самым количественная оценка параметра качества зависит от двух основных факторов: от текущего, мгновенного уровня знаний и умений и текущего уровня требований к этим знаниям и умениям. Последний определяется стандартом образования, который и является той парадигмой, которая формирует профессиональное мировоззрение личности. Человеческие технологии требуют дальнейшего развития и совершенствования. Человек "открытая система", меняющаяся во многом непредсказуемо, более чем какое-либо другое существо, человек "становится", а не "есть". Существующие принципиальные отличия между организацией деятельности в любой технической системе и в системе образования в частности заставляют учитывать это обстоятельство в учебной деятельности.

Сформулируем основные отличительные особенности образовательного процесса, которые следует помнить и учитывать в менеджменте образования:

- во-первых, объектом "производства" системы образования является одушевленный, сознательный субъект, обладающий свободой выбора целей и способов их достижения (свободой воли);
- во-вторых, человек является в образовательном процессе не только объектом воздействия, но и одновременно субъектом этого воздействия;
- в-третьих, обучающийся является (становится) основным "средством производства" в процессе обучения, что существенно меняет стандартные подходы, принятые в традиционном менеджменте;

- в-четвертых, не только и не столько образовательная структура учит (дает знания) человека, скорее он сам развивается при направляющей роли образовательного учреждения (по выбранной им лично конкретной специальности в рамках соответствующего информационно- научного направления, установленного ГОС РФ);
- в-пятых, в отличие от других типов производственных структур *основное* (ведущее) действующее лицо образовательного процесса – это *преподаватель*, занимающийся организационно-педагогической и научной деятельностью, выдающий дозированно учебно-методическую информацию как сырье для мышления обучающемуся (студенту);
- в-шестых, *параметры*, критерии *по которым оценивается качество* работы не сформулированы четко. Это не только знания, умения и навыки, но и профессиональное мировоззрение и профессиональная культура;
- в-седьмых, объектом управления является сознание человека – объект слабо изученный с точки зрения психологии, физиологии и социальной педагогики. На сегодняшний день нет возможности ни точно определить, ни достаточно точно измерить интересующие менеджера образовательного процесса параметры объекта управления (сознания студента).

Резюме

Вышесказанное заставляет подробно изучать и выявлять все определяющие аспекты и те новые факторы, влияющие на формирование самого понятия "качество" и понятия "качество образования" как определяющих новую концептуальную модель, построенную на синергетических началах.

Список литературы

1 Дороболук Т.Б., Калачевский Б.А., Носов А.В. Менеджмент образования в приоритетах качества. Монография. Омск: Изд-во СибАДИ, 2004. 247 с.

А.И. Евсейчев

Тамбовский государственный технический университет, Россия

ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ПРОМЫШЛЕННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Создание системы менеджмента качества на предприятии можно проводить двумя способами. Первый – это доработка уже существующей системы качества до соответствия ее международным стандартам ИСО серии 9000. Второй – "с нуля", когда на предприятии нет никакой системы качества.

В обоих случаях разработку и внедрение системы менеджмента качества на предприятиях целесообразно проводить в следующей последовательности, придерживаясь данных этапов [1–5]:

1 Информационное совещание руководства и управленческого персонала предприятия. Цели такого совещания заключаются в следующем:

- определить роль и значение системы менеджмента качества создаваемой для предприятия;
- сравнить существующую систему управления предприятием, работу системы управления качеством (если она есть) с рекомендациями и новейшими достижениями международных стандартов в области менеджмента качества;
- определить обязанности и ответственность каждого работника предприятия в системе менеджмента качества;
- описать структуру системы менеджмента качества, структуру ее служб, принцип их функционирования и статус.

2 Принятие решения о создании системы менеджмента качества. На данном этапе решение о создании системы менеджмента качества (если оно принято) оформляется в виде приказа, в котором:

- назначается руководитель, ответственный за работу по созданию и функционированию системы менеджмента качества;
- формируется служба качества;
- устанавливаются этапы, исполнители, сроки создания системы менеджмента качества.

3 Разработка плана графика создания системы менеджмента качества, который включает в себя проведение следующих работ:

- разработку политики в области качества;
- определение элементов системы менеджмента качества с учетом рекомендаций международных стандартов и особенностей предприятия;
- определение состава подразделений системы менеджмента качества и их функций;
- разработку структурной и функциональной схем системы менеджмента качества на предприятии;
- создание руководства по качеству (разработку новых и корректировка действующих документов системы менеджмента качества);
- проверку и доработку системы менеджмента качества при ее внедрении и функционировании.

4 Определение элементов системы менеджмента качества. На данном этапе важно проанализировать процесс создания новой или уже изготавливаемой продукции и представить его в виде подробного и детализированного перечня работ, охватывающих каждую стадию жизненного цикла продукции. Исходя из вышесказанного анализа, определяется базовая модель системы менеджмента качества для предприятия (ИСО 9001, ИСО 9002, ИСО 9003). По выбранной модели системы качества определяется перечень ее элементов.

5 Определение состава структурных подразделений системы менеджмента качества. На данной стадии создания системы качества определяются структурные подразделения предприятия, ответственные за ее элементы. Функции существующих подразделений здесь сравнивают с функциями создаваемой системы качества. После этого каждой функции системы качества назначается свой исполнитель, а каждому исполнителю – новые функции и обязанности. В результате этого система менеджмента качества предприятия обретает вполне конкретные очертания.

7 Разработка функциональной схемы системы менеджмента качества. Эта схема показывает наглядную работу системы качества на всех этапах производства продукции – петли качества. Целесообразно для каждой функции указать структурные подразделения, которые будут их выполнять. Функциональная схема менеджмента качества помогает выявить и устранить пробелы при организации работ по качеству, когда для выполнения функций нет исполнителей.

8 Определение состава и состояния нормативно-методических документов системы менеджмента качества. Определив исполнителей системы качества и их функции, теперь нужно установить, какими методами им действовать и по каким документам. Для этого отделу по менеджменту качества совместно со службой по стандартизации необходимо рассмотреть состав нормативной документации предприятия и определить или разработать те документы, которые служат для выполнения функций создаваемой системы качества. Для большинства функций потребуется, как правило, несколько документов.

9 Разработка нормативных документов и "Руководства по качеству". Когда состав и состояние документов системы качества определены, приступают к разработке конкретных нормативных документов. Наиболее распространенные документы предприятия – это стандарты предприятия (СТП). В системе качества предприятия необходимо разработать также обобщающий документ – "Руководство по качеству".

В нем дается общее описание системы качества предприятия и его политика. "Руководство по качеству" предоставляют заказчикам продукции предприятия и его аудиторам при сертификации системы качества.

10 Доработка существующих систем менеджмента качества. Многие отечественные предприятия в 1970 – 1980-е гг. внедряли разработанные ими тогда системы качества. Первой отечественной системой менеджмента качества стала система бездефектного изготовления продукции (БИП) и сдачи ее с первого предъявления, внедренная в 1955 г. на Саратовском самолетостроительном заводе. В 1958 г. на промышленных предприятиях города Горького была создана и внедрена система КАНАРСПИ – качество, надежность, ресурс с первых изделий, составным элементом которой стала система БИП. В 1961 г. на Львовском заводе телеграфной аппаратуры была разработана система бездефектного труда – СБТ (вариант саратовской системы БИП). Следующей отечественной системой менеджмента качества стала система НОРМ – научная организация работ по повышению моторесурса, разработанная и внедренная на Ярославском моторном заводе в 1964 г. В 1975 г. в ведущих предприятиях Львовской области появились комплексные системы управления качеством продукции – КС УКП, в основу которых были положены единые принци-

пы государственной системы стандартизации. Последующие системы менеджмента качества были модификациями КС УКП, охватывавшие более широкий круг проблем качества. В 1980 г. в Днепропетровске создается КС УКП и ЭИР (эффективное использование ресурсов). В это же время в Краснодаре создается КС ПЭП – комплексная система повышения эффективности производства, которая была направлена на повышение эффективности производства и качества продукции путем рационального использования трудовых, материальных и финансовых ресурсов предприятия. В конце 1980-х гг. в Саратовской области была создана система обеспечения высокого технического уровня и качества продукции – СОТУиКП, направленная на проектирование, исследование и разработку в короткие сроки конкретного изделия высокого качества с помощью привлечения заинтересованных специалистов. К середине 1990-х на ряде предприятий России, имеющих вышеперечисленные системы качества, работа по их доведению до соответствия стандартам ИСО серии 9000 была проведена. А если нет, то первое, что нужно сделать, – это выявить уже имеющиеся элементы системы качества предприятия, рекомендуемые стандартами ИСО 9000. Если какой-либо элемент системы качества, рекомендуемый ИСО 9000 отсутствует, то его необходимо разработать и назначить исполнителя.

11 Внедрение, проверка и корректировка системы менеджмента качества. После проведения действий вышеперечисленных десяти этапов можно с уверенностью сказать, что предприятие внедрило у себя систему качества. Теперь ее следует проверять и, если нужно, подкорректировать. Для проверки системы качества разрабатывается стандарт или инструкция; привлекаются квалифицированные специалисты либо с предприятия, либо со стороны. При выявленных в результате проверки несоответствий устанавливаются сроки и исполнители для исправления ошибок.

Список литературы

- 1 Системы управления качеством продукции: Материалы 15 конференции ЕОКК. М.: Изд-во стандартов, 1972. 198 с.
- 2 Систематизированный материал по системам менеджмента качества на основе МС ИСО 9000 версии 2000 года для использования специалистами по качеству при повышении квалификации. М., 2001.
- 3 Серов М.Е. Модели для TQM. СМЦ "Приоритет". 1998. 64 с.
- 4 Свиткин М.З., Мацута В.Д., Рахлин К.М. Менеджмент качества и обеспечение качества продукции на основе международных стандартов ИСО. СПб.: Изд-во СПб, картфабрики ВСЕГЕИ, 1999. 403 с.
- 5 Огвоздин В.Ю. Управление качеством. Основы теории и практики: Учеб. пособие. М.: Изд-во "Дело и Сервис", 1999. 160 с.

С.А. Завьялов

Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарева, Россия

ВНЕДРЕНИЕ МЕЖДУНАРОДНЫХ СТАНДАРТОВ В СИСТЕМУ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В 1987 г. Международная организация по стандартизации (ИСО) разработала и опубликовала пять стандартов МС ИСО серии 9000. Позднее (в 1994 и 2000 гг.) вышли еще две версии стандартов этой серии. Версия стандартов ИСО 9000:2000 является унифицированной и может быть применена на предприятиях, производящих продукцию или оказывающих услуги.

Менеджмент качества согласно стандартам ИСО 9000 включает четыре составляющие: планирование качества, управление качеством, обеспечение и улучшение качества. В самостоятельную категорию выделена политика в области качества.

Внедрение данных стандартов имеет положительные моменты, а именно позволяет привести системы менеджмента качества к "виду, удобному для международной торговли, с тем, чтобы потребители могли легко и понятным для них образом оценить уровень качества" [2; 4]. Кроме того, применение

стандартов ИСО серии 9000 упрощает и повышает эффективность методов наглядности возможностей компании выпускать качественную продукцию и предлагать качественные услуги, а также улучшать процедурные вопросы менеджмента качества.

Однако отечественные и зарубежные ученые (И.Н. Рубанова, Дж. Джуран, Дж. Седдон и др.) указывают на тот факт, что соблюдение требований стандартов ИСО серии 9000 или сертификация на соответствие этим стандартам не гарантирует компании лидирующих позиций в области качества. В деятельности компаний, добившихся лидирующего положения, выделяется ряд аспектов, не нашедших отражения в стандартах ИСО 9000, а именно обучение персонала всех уровней методам управления качеством, высокие темпы внедрения инноваций, привлечение сотрудников к обеспечению качества и т.д. Дж. Седдон даже полагает, что "внедрение стандартов ИСО серии 9000 нанесло ущерб конкурентоспособности сотен тысяч организаций [цит. по 2; 5].

Остро стоит вопрос обеспечения качества в туристской деятельности. Нельзя отрицать тот факт, что в настоящее время основным критерием выбора туркомпании и определенного тура наряду с ценой является качество. Зачастую клиент готов купить более дорогой, но и более качественный тур.

Как уже выше было сказано, использование одних только стандартов ИСО серии 9000 не сделает туркомпанию лидером в области качества. За рубежом огромное внимание уделяется самооценке качества, аттестации фирм отраслевыми союзами, потребительскими организациями, рейтинговым оценкам уровня обслуживания и т.д.

Европейский комитет стандартизации (СЕН) разрабатывает европейский стандарт "Описательные характеристики как основа объективного информирования клиентов, а также резервирования и регистрации в области туризма". Рабочие группы СЕН разрабатывают предписания к качеству различных аспектов туристских услуг.

Особое внимание следует уделить российскому туризму. Известно, что российский туризм испытывает в настоящее время серьезные проблемы. Основными проблемами туристского рынка являются низкий профессионализм, низкий уровень культуры корпоративных отношений, отсутствие четкого позиционирования туристских фирм и недостаточная проработанность нормативной и законодательной базы, в том числе и в области качества.

Общие требования к туристским услугам, требования безопасности услуг для жизни, здоровья туристов, сохранности их имущества и охраны окружающей среды установлены в ГОСТ Р 50690–2000, который реализует нормы, содержащиеся в ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". Однако с недавних пор осуществляется попытка внедрения в систему менеджмента качества международных стандартов ИСО серии 9000, что объясняется отсутствием широкой деятельности по стандартизации конкретных видов услуг.

В стандартах ИСО 9000 прописаны требования к сфере обслуживания. Исходя из этого, можно говорить, что данные стандарты применимы и к туристской деятельности. Но данный вид услуги требует и специфики. Следовательно, необходима разработка специфического стандарта. Это является одной из проблем внедрения международных стандартов в России. Кроме того, И.Н. Рубанова выделяет еще ряд проблем, относящихся не только к туристской деятельности, но и к сфере услуг вообще. Главной, с ее точки зрения, является методологическая проблема. Требования от российских компаний сертификатов качества по ИСО серии 9000 являются положительным явлением и хорошим стимулом к осуществлению работ в области качества. Но безоглядное внедрение стандартов приведет к бесполезным затратам и разочарованию в этих стандартах. Между документированной и реальной системой, к тому же, наблюдаются большие расхождения.

Второй проблемой на пути внедрения стандартов ИСО 9000 является невыполнение в России правил Джурана, которые устанавливают соотношение 85/15 (у Деминга даже 96/4), т.е. за 85 % проблем качества отвечает система менеджмента, а за остальные 15 % – исполнители. Для России соотношение иное – 50/50 или даже 30/70.

Еще одной из проблем И.Н. Рубанова считает неадекватность культурных основ сферы услуг принципам, заложенным в стандартах ИСО 9000. "Культурный базис российских систем менеджмента в целом, в том числе и качества – это милитаристский репрессивный менеджмент, основанный не на поиске причин, а на поиске и наказании виновных" [2; 7].

И, наконец, последняя проблема – "лечение без диагноза" [2; 7]. Внедрение стандартов начинается по указке сверху без диагностики менеджмента, без определения проблем и без поиска "методик лечения".

Данные проблемы касаются и туристской деятельности в России.

Несмотря на такое критичное отношение к внедрению в российских туркомпаниях систем качества на основе стандартов ИСО серии 9000, их ни в коем случае нельзя сбрасывать со счетов. Необходимо умело и точно пользоваться ими. Более того, стандарты ИСО 9000 устанавливают минимальный набор требований к системам качества, и компании обязаны их знать и соблюдать. Однако компания, по словам Дж. Джурана, "придерживающаяся требований этих стандартов, но не двигающаяся дальше" [цит. по: 2; 5], так и не станет лидером в области качества.

Список литературы

- 1 Жукова М.А. Индустрия туризма: менеджмент организации. М.: Финансы и статистика, 2002. С. 38–40.
- 2 Рубанова И.Н. Управление качеством туристских услуг: Учеб. пособие. М.: ГУУ, 2003. С. 4–9.
- 3 Управление качеством услуг: Учеб. пособие / Под ред. Е.А. Горбашко. СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2002. С. 72–76.

А. С. МАЛИН

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ – ВЫСШАЯ ШКОЛА ЭКОНОМИКИ, РОССИЯ

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА В ВУЗЕ

В современных условиях, когда рынок образовательных услуг насыщен в достаточной мере, качество образовательного процесса относится к числу важнейших факторов успешного функционирования высшего учебного заведения. Нет необходимости раскрывать важность этого фактора для развития образовательного процесса и всей системы образования в целом. К сожалению, теоретические разработки проблем качества образовательного процесса и, как следствие, современных моделей систем управления качеством в образовании значительно отстают от соответствующих разработок в других областях.

В условиях функционирования экономики с централизованным планированием установки на количественные показатели деятельности и отсутствие необходимой мотивации качества труда не позволяли эффективно внедрять разработанные системы управления качеством. В современных условиях можно утверждать, что государство, ставящее приоритетными задачи улучшения качества, заботится о будущем поколении своих граждан. Этим объясняется то огромное значение, которое придается во всех странах проблеме управления качеством. Сегодня это одно из важнейших направлений научно-технического прогресса.

Центральное место в управлении качеством отводится человеку, что придает особое значение формированию соответствующего мировоззрения, связанного с подходами к управлению качеством. В связи с этим ведущие фирмы и университеты большое внимание уделяют формированию у своего персонала мышления в области качества. В последние годы появилось и такое понятие, как национальный образ мышления в области качества.

Современная трактовка сферы применения управления качеством весьма широка. Можно говорить об управлении качеством образования, услуг, систем, информации и т.д., следовательно, объект управления можно также рассматривать в широком смысле слова. В вузах объектами управления качеством являются выпускники. Следует отметить, что деятельность практически любого сотрудника вуза, в каком бы подразделении и на каком бы уровне он не находился, в той или иной степени влияет на качество подготовки выпускника и его конкурентоспособность. Это определяет современный взгляд как на управление вузом в целом, так и на управление качеством в частности. Такой подход лежит в основе прогрессивной концепции современной системы управления качеством – концепции всеобщего управления качеством (TQM).

Несмотря на существование нескольких десятков определений качества, обратимся к определению, которое принято международным стандартом ИСО 9000: "Качество – это совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности".

Что касается управления качеством, то данное понятие трактуется как часть менеджмента качества, сфокусированная на выполнении требований качества. Таким образом, управление качеством – это по-

стоянное, целенаправленное воздействие на образовательный процесс по факторам или показателям качества образования.

К таким факторам или показателям в вузе можно отнести: качество миссии и цели образования; качество потенциала образования; качество нормативно-правовой базы; качество обучения (на входе и на выходе образовательной системы); качество профессорско-преподавательского состава, учебно-воспитательного, административно-управленческого, административно-хозяйственного персонала; качество ресурсного обеспечения; качество лабораторно-технического обеспечения; качество учебно-методического и информационного обеспечения; качество управления учебным заведением; качество воспитательной и спортивно-массовой работы.

Все вышеперечисленные факторы в той или иной степени влияют на качество образовательного процесса, следовательно, требуется такая система управления, которая постоянно направлена на повышение качества каждого из представленных факторов.

В соответствии с последними требованиями Минобрнауки РФ одним из показателей, который будет проверяться при аккредитации вуза, является наличие разработанной системы управления качеством образовательного процесса. Об этом также пишет проф. Э.М. Коротков: "Образование нуждается в системе управления качеством, которую должен иметь каждый вуз"⁶.

Вместе с тем на сегодняшний день соответствующие подразделения Минобрнауки РФ не представили вузам ни структуры системы управления качеством, ни требований к ней. Поэтому каждый вуз имеет свои собственные представления о системе управления качеством. На наш взгляд, проведение Министерством образования и науки РФ ежегодного конкурса "Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов" дает возможность вузам выработать структуру и комплекс оценок системы управления качеством образовательного процесса.

Государственный университет – Высшая школа экономики принимает участие в этом конкурсе и, соответственно, имеет определенные наработки, связанные с формированием и функционированием системы управления качеством образовательного процесса (СУКОП).

СУКОП в вузе представляет собой совокупность элементов, находящихся в постоянной взаимосвязи и взаимозависимости, которые влияют на поддержание и развитие качества подготовки специалистов. На СУКОП, как и на любую другую систему, значительное влияние оказывают системообразующие факторы – внешние и внутренние.

К внешним факторам мы относим, прежде всего, те факторы образовательной среды, которые способствуют возникновению и развитию такой системы. К ним можно отнести следующие факторы: глобализацию, происходящие интеграционные процессы, требования Болонской декларации, модернизацию системы образования в России, повышение требований работодателей, усиление влияния на образовательный процесс внешних структур и т.д. Это далеко не полный перечень внешних факторов, который существенно влияет, не только положительно, но и негативно на развитие СУКОП.

К внутренним системообразующим факторам СУКОП можно отнести: общность цели всех входящих в систему элементов (качество), взаимодополнение всех входящих в систему элементов, постоянное достраивание существующей в вузе системы в интересах повышений качества, постоянные жесткие связи, обеспечивающие единство системы, отлаженные и автоматизированные связи обмена, отработанные и реализованные на всех уровнях функциональные связи.

Самым влиятельными и, наверное, иногда непредсказуемыми факторами являются факторы, создаваемые человеком, которые оказывают стимулирующее воздействие на ее развитие.

Система управления качеством образовательного процесса ГУ-ВШЭ прошла несколько этапов своего развития. На первом этапе в вузе была разработана концепция развития до 2005 г., в которой был четко обозначен курс на качество подготовки специалистов, конкурентоспособных не только на внутреннем рынке вакансий, но и за рубежом. Это определило новые подходы к организации учебного процесса (модульный подход, акцент на самостоятельную работу студентов, введение 10-балльной системы оценок, переход на письменный прием экзаменов и зачетов, введение зачетных кредитов, рейтингование студентов и т.д.), формированию учебных и научных подразделений университета, а также и к развитию международного сотрудничества.

Второму этапу развития СУКОП предшествовала большая работа по подготовке отчета участника конкурса "Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов" в 2003 г. По итогам участия в конкурсе университет вошел в число первых 15 вузов России.

⁶ Коротков Э.М. Качество образования: формирование, факторы и оценка, управление. М., 2002.

Таким образом, система управления качеством образовательного процесса ГУ-ВШЭ формировалась в течение ряда лет и представляет собой систему, включающую в себя следующие элементы: миссию, философию и концепцию управления, принципы управления, функции управления, структуру, уровни, методы, регламенты, персонал, технику и технологию управления.

На рис. 1 представлена структура управления качеством образования в ГУ-ВШЭ.

В настоящее время СУКОП ГУ-ВШЭ находится на новом этапе становления, в процессе которого, на наш взгляд, она должна превратиться в развитую систему, способную обеспечить качественную подготовку специалистов на основе реальной интеграции науки и образования.

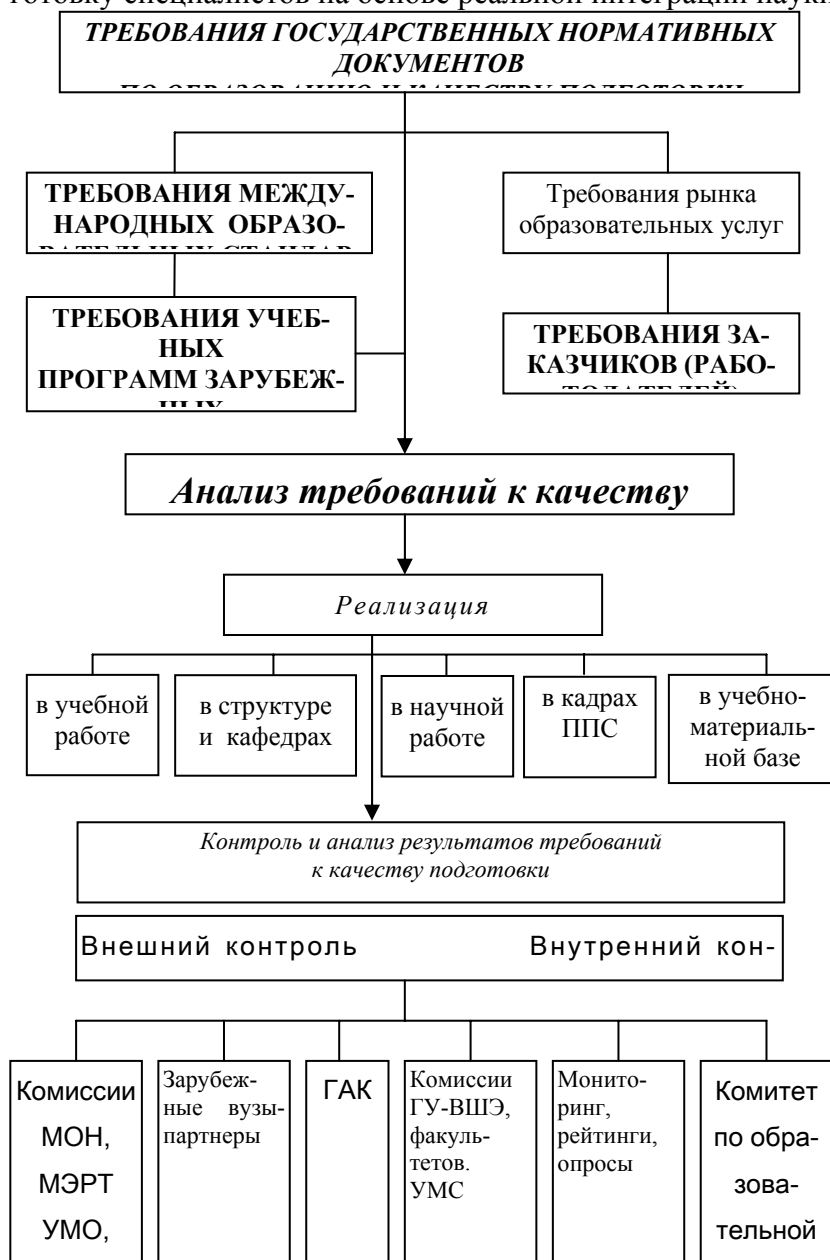


Рис. 1 Структура управления качеством образования в ГУ-ВШЭ

Л. В. Невская

Пермский государственный технический университет, Россия

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕССА ВЫБОРА И ОЦЕНКИ ПОСТАВЩИКА В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Качество услуг или продукции организации, а соответственно и ее конкурентоспособность в большой степени зависят от качества работы ее поставщиков. Некачественная продукция, закупленная организацией или некачественные услуги, оказанные ей субподрядчиками, в конечном счете ведут либо к неоправданным затратам, либо к неудовлетворенности конечных потребителей. И то и другое отрицательно сказывается на результатах деятельности организации.

В связи с этим для исследуемой компании ОАО "Минеральные удобрения" принципиально важно иметь надежный инструментарий для оценки качества, которое может быть обеспечено конкретным поставщиком. Речь идет не о входном контроле закупаемой продукции, а об оценке способности поставщика поставлять качественную продукцию/услуги и систематически совершенствовать качество.

Входной контроль качества – это деятельность, направленная на выявление и устранение несоответствий, которая приводит к увеличению себестоимости конкретных единиц продукции, изготовленных при помощи ресурсов, подлежащих контролю. В то же время мероприятия по оценке способности поставщиков обеспечивать и улучшать качество поставляемых ресурсов позволяют, наоборот, в перспективе уменьшить издержки на единицу конечной продукции и таким образом повысить эффективность операций. Иными словами, ужесточение входного контроля есть экстенсивный путь развития, приводящий к перерасходу ресурсов в рамках совместной деятельности поставщика и потребителя; а оценка поставщиков и сопряженные с ней мероприятия по совершенствованию их систем менеджмента качества – интенсивный путь, позволяющий сэкономить ресурсы.

В настоящее время у предприятия отсутствует единая сеть поставщиков, а выбор и оценка поставщиков практически не производится. Это приводит к случаям поставки некачественного сырья, в результате чего количество претензий от потребителей продукции компании за последние два года увеличилось на 40 %.

Нами разработан процесс выбора и оценки поставщика в рамках разрабатываемой на предприятии системы менеджмента качества. В табл. 1 представлен состав работ по процессу и матрица распределения ответственности.

Таблица 1

| Состав работ по процессу | Матрица распределения ответственности | | | | | | | |
|---|--|------|-----------------|---------------|---|---|---|---|
| | Должностные лица | | | | | | | |
| | Генеральный директор Коммерческий директор Управляющий по качеству лист по анализу постав- щик | лист | Руководитель СЗ | Специалист СЗ | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | |
| Вход – перечень продукции, подлежащей входному контролю | | | | | | | | |
| 1 Определение состава потенциальных Поставщиков | | | | | | И | У | О |
| 2 Сбор информации от потенциальных Поставщиков | | | | | | И | У | О |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2' Информация | | | | | | | О |
| 3 Оформление папки "Дело Поставщика" | | | | | И | У | О |
| 3' Дело Поставщика | | | | | | | О |
| 4 Предварительная оценка Поставщика | | | | | И | О | У |
| 5 Ранжирование Поставщика по категории | | | | | И | О | У |
| 5' Протокол оценки Поставщика | | | | | | О | У |
| 6 Формирование Реестра | | | | | И | О | У |
| 6' Реестр Поставщиков | | | | | | | |
| 7 Согласование Реестра | | У | У | У | И | О | У |
| 8 Возможно ли утверждение Реестра | О | И | И | И | И | И | И |
| 9 Уведомление Поставщика о результатах ранжирования | | | | | И | У | О |
| 9' Письмо | | | | | | | О |

Продолжение табл. 1

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 Рассылка копий Реестра | | | | | | У | О |
| 11 Надзор за качеством поставляемых МТР | | | | | У | У | О |
| 12 Текущая оценка Поставщиков | | | | | | О | У |
| 12' Протокол оценки Поставщика | | | | | | | О |
| 13 Согласование изменений в Реестре | | У | У | У | И | О | У |
| 14 Возможно ли утверждение изменений в Реестре | О | И | И | И | И | И | И |
| 16 Доработка Реестра | | | | | | У | О |
| 15 Рассылка копий актуализированного Реестра | | | | | | О | У |
| Выход – Реестр Поставщиков | | | | | | | |

О – отвечает за выполнение функции; У – участвует в выполнении функции; И – получает информацию для исполнения и/или по исполнению функции.

Основной целью оценки и выбора Поставщика является:

- установление надежности Поставщика, как делового партнера;

- установление способности Поставщика поставлять продукцию, отвечающую предъявляемым потребителем требованиям к ее качеству;
- выявление наличия сертификата соответствия на продукцию Поставщика;
- выявление наличия и функционирования на предприятии-Поставщике системы менеджмента качества, соответствующей государственным и (или) международным стандартам.

Предлагается установить четыре вида категории надежности поставщиков материально-технических ресурсов (МТР):

- категория А – Поставщики МТР, имеющие с Компанией деловые отношения, стабильно выполняющие договорные обязательства по качеству продукции, цене, срокам поставок, имеющие внедренную СМК соответствующую требованиям стандарта ISO. Поставщик МТР заслуживает доверия;
- категория Б – Поставщики МТР, имеющие с ОАО "Минеральные удобрения" длительные деловые отношения, стабильно выполняющие договорные обязательства по качеству продукции, цене, срокам поставок. Поставщик МТР заслуживает доверия;
- категория В – Поставщики МТР, имеющие с ОАО "Минеральные удобрения" длительные деловые отношения, стабильно выполняющие договорные обязательства по стоимости, срокам поставок, однако не обеспечивающие в полном объеме требования к стабильности качества поставляемой продукции. Возможно заключение контракта с усиленным входным контролем;
- категория Г – Поставщики МТР, имеющие с ОАО "Минеральные удобрения" деловые связи, но не удовлетворяющие в полном объеме его требования к качеству поставляемой продукции, цене, срокам поставок. Заключение контракта нецелесообразно.
- без категории – новые (потенциальные) Поставщики МТР, с которыми намерены сотрудничать, заключение контракта возможно после получения пробной партии, верификации и ранжирования его на соответствующие категории.

При оценке поставщика специалист службы закупок (СЗ) систематизирует информацию о Поставщиках МТР в зависимости от его категории. На поставщиков категории А, Б и В представляются данные о качестве поступившей продукции в течение предшествующего периода (акты входного контроля, акты приемки продукции по качеству, акты о скрытых дефектах, анализ качества поступившей продукции). На новых (потенциальных) поставщиков – письмо-предложение от Поставщика, прайс-лист с ценами Поставщика, а также, при необходимости, оформляется договор на закуп у него пробной партии МТР.

Организация и проведение входного контроля пробной (опытной) партии осуществляется с обязательным оформлением акта входного контроля. Полученные результаты контроля являются основанием для принятия решения при оценке нового Поставщика МТР.

На каждого потенциального Поставщика МТР специалист СЗ, в срок за два месяца до начала предполагаемой поставки, оформляет папку "ДЕЛО ПОСТАВЩИКА" на лицевой стороне которой указывает юридический адрес Поставщика МТР, наименование материала, подлежащего к поставке, и подшивает всю собранную на него информацию.

После получения заполненного опросного листа от потенциального Поставщика МТР, специалист СЗ в течение суток анализирует его содержание, руководствуясь критериями для оценки Поставщика МТР, оформляет протокол оценки Поставщика МТР, где предварительно дает оценку Поставщику МТР. Поставщика МТР, опросный лист которого не вернулся, специалист службы закупок оценивает по статистическим данным о качестве и стабильности качества по предшествующим двум периодам поставки. Заполненный протокол оценки с папкой "ДЕЛО ПОСТАВЩИКА" специалист по обеспечению СЗ предъявляет начальнику СЗ.

После изучения предоставленной информации начальник СЗ проводит ранжирование Поставщика МТР в зависимости от набранных баллов с присвоением одной из четырех категорий надежности.

Выстроенный таким образом процесс выбора и оценки поставщика позволяет Компании активно управлять качеством собственной продукции, обеспечивая повышение удовлетворенности потребителей.

СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД В ПОВЫШЕНИИ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Подход к объектам исследования как к системам выражает одну из главных особенностей современного научного познания. Системное восприятие сути явлений и процессов в природе и обществе обязывает рассматривать каждую систему как взаимосвязанную, взаимообусловленную совокупность входящих в ее состав элементов.

Одним из основных положений системного подхода является использование категории системы при исследовании объективных процессов и явлений. *Системой* называется объективное единство закономерно связанных друг с другом предметов или целое, состоящее из частей, упорядоченных по определенному закону или принципу.

Термин "система" охватывает большой круг понятий, которые используются для выделения явлений, объектов, методов, правил из окружающей нас природы. Понятие системы может быть использовано для определения некоторой совокупности в живой и неживой природе. Это могут быть: система знаний в определенной области науки, система материальных объектов, система показателей, т.е. все то, что может представлять собой совокупность элементов, находящихся во взаимной связи и взаимодействии.

Системный подход как важнейшее средство диалектического метода исследования объективного мира рассматривает каждое явление как единое целое с учетом всех его взаимосвязей, предполагает необходимость четкого формулирования целей и задач системы, учет всех обстоятельств, связанных с решением этих задач. При этом следует иметь в виду, что системный подход не является каким-либо набором правил и методов решения задач, а рассматривается как инструмент исследования. Под системным подходом понимают систематизированный способ мышления, в соответствии с которым процесс обоснования решений базируется на определении общей цели системы и последовательном подчинении этой цели множества подсистем, планов их развития, а также показателей и стандартов работы.

В этом случае любая система рассматривается, с одной стороны, как элемент системы более высокого порядка, находящийся в особом единстве с окружающей средой, а с другой – как совокупность составляющих ее элементов – подсистем, пребывающих во взаимной неразрывной связи.

С позиции теории систем материальное производство как важнейшая сфера человеческой деятельности может рассматриваться как своеобразная сложная система – производственная система. Системами, состоящими из взаимосвязанных и взаимозависимых элементов, являются: народное хозяйство, отрасль промышленности, предприятие, цех, участок.

Основная задача теории систем состоит в том, чтобы, опираясь на понимание системы в виде комплекса взаимосвязанных элементов, найти совокупность законов, объясняющих поведение, функционирование и развитие систем разных классов.

Системный подход к управлению в современной интерпретации наряду с методами исследования операций, функционально-стоимостным анализом и др. является для экономики изобретением XX века, позволяющим повысить организованность, качество и эффективность управляемых объектов. Однако в экономике из-за сложности он применяется редко. Системный подход – это философия управления, метод выживания на рынке, метод превращения сложного в простое, восхождения от абстрактного к конкретному. Системный подход – методология исследования объектов как систем. Система состоит из двух составляющих: 1) внешнее окружение, включающее в себя вход, выход системы, связь с внешней средой, обратная связь; 2) внутренняя структура – совокупность взаимосвязанных компонентов, обеспечивающих процесс воздействия субъекта управления на объект, переработку входа в выход и достижение целей системы.

Системный подход к менеджменту качества является главным достижением в области повышения качества. Качество продукции/услуг всегда имело большое значение, в настоящее же время оно становится решающим фактором, определяющим желание потребителя приобрести продукцию.

Системная проблема качества трудна, отчасти потому, что достижение уровня качества с момента возникновения замысла конструкции изделия до момента его эксплуатации, отвечающей требованиям потребителя, вызывает необходимость координированного взаимодействия в системе "человек – маши-

на – информация", охватывающей все функциональные области хозяйственной деятельности. Отчасти она трудна и потому, что общим знаменателем всей системы управления качеством является жесткость требований, предъявляемых при проектировании и сбыте в виде нормативно-технической документации, а эти требования слишком часто были недостаточными и находились в отрыве от сферы эксплуатации. Требования потребителя обычно касаются вопросов надежности, безопасности, внешнего вида, ремонтпригодности и др.; эти показатели иногда не могут быть количественно оценены и измерены.

Мировая практика показывает, что жесткость или слабость системы менеджмента качества организации может стать показателем того, как в действительности фирма добивается достижения своих целей – улучшения качества продукции/услуг при минимальных расходах на обеспечение и повышения качества. В основе этого положения лежит полностью признанный в настоящее время принцип, который заключается в том, что в целях обеспечения высокого качества продукции управление качеством следует начинать с момента планирования и проектирования изделия и завершать доставкой бездефектной продукции потребителю.

С практической точки зрения удовлетворение требований потребителя фактически обеспечивается в процессе всего производственного цикла независимо от вида продукции/услуги, будь то электрическая зубная щетка, полимер, турбина, электродвигатель, антибиотик или космический корабль. Полное удовлетворение требований потребителя в отношении всех основных показателей качества продукции может быть достигнуто только путем осуществления тщательно продуманной, хорошо составленной и охватывающей весь производственный цикл программы. Наличие такой единой программы управления качеством продукции гарантирует координацию всех мероприятий по обеспечению необходимого уровня качества и их направленность к достижению единой цели – удовлетворению требований потребителя при оптимальных затратах средств.

Система менеджмента качества, которая охватывает все работы, выполняемые в организации, объединяет многочисленные отдельные функции и решения в области качества в единую оперативную систему, направленную на достижение высшего качества при оптимальных затратах, предполагает наличие ряда нормативных документов, требования которых обязаны соблюдать все сотрудники фирмы, занятые в области проектирования, производства и сбыта продукции, при выполнении работ, имеющих прямое отношение к качеству продукции.

Невозможно полностью рассмотреть требования, предъявляемые к системе менеджмента качества. Их можно кратко охарактеризовать следующим образом [54]:

1 Предпроизводственная оценка и определение качества продукции/услуги.

2 Планирование качества продукции/услуги и качества производственного процесса. На этом этапе определяют: номенклатуру показателей качества, подлежащих измерению; объем, методы и место проведения измерений параметров качества; порядок проведения измерений и их регистрацию; допускаемые отклонения, при нарушении которых принимаются корректирующие мероприятия, а также другие важные требования, предъявляемые к производственным процессам.

Другими важными подсистемами являются:

- планирование и контроль закупаемых материалов;
- оценка и контроль качества продукции и технологических процессов;
- организация обратной связи в информации о качестве;
- подготовка кадров и повышение квалификации, а также пропаганда в области управления качеством;
- управление качеством в период эксплуатации готовой продукции;
- руководство деятельностью в области управления качеством;
- специальные исследования в области управления качеством.

Наиболее важные элементы образовательной организации (персонал, машины, материалы и информация) являются взаимосвязанными частями более сложных систем. Эти системные структуры объединяют все мероприятия и направляют их на достижение целей и выполнение задач фирмы.

Практическую форму, в которой осуществляется системный подход, можно охарактеризовать следующим образом. Большинство основных видов деятельности образовательной организации обычно включает широкий круг людских, машинных, материальных и информационных элементов, который можно рассматривать как систему. Изменение какого-либо элемента этих системных структур может существенно повысить или понизить общую эффективность. Таким образом, основой современного

системного подхода в повышении качества образовательных услуг является то, что изменения оборудования и рабочей силы, взаимосвязанных структур, информационного потока, а также управления и контроля над этими системами следует осуществлять не только с точки зрения их улучшения, но и с точки зрения влияния этих изменений на общую эффективность функционирования образовательной организации.

В.А. Самодуров

Тамбовский государственный технический университет, Россия

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕССОВ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОРГАНИЗАЦИИ

Непрерывное улучшение качества – главный фактор прогресса. Улучшение качества одно из важнейших условий повышения уровня жизни человека, что является конечной целью многих стратегических программ на уровне государства, региона или организации. Улучшение качества объектов (продукции, процессов, услуг, интеллектуальной и других видов деятельности) осуществляется в двух направлениях: техническом и организационном. В первом случае повышаются технические характеристики качества объектов, во втором – снижаются трудозатраты соответствующей деятельности или повышается организационный уровень ее управления.

Идея постоянного улучшения деловой активности компаний, процессов, качества продукции и систем менеджмента качества активно разрабатывалась начиная с 50-х гг. XX столетия многими специалистами (Фейгенбаумом, Джураном, Кросби, Демингом, Исикавой, Тагути и др.). Требования постоянного улучшения качества, положенные в основу восьмого принципа менеджмента качества (ISO/FDIS 9000:2000), подкрепленные процессным подходом и направленные на удовлетворение заинтересованных сторон (в первую очередь потребителя), становятся парадигмой. В настоящее время необходимость постоянного улучшения признана важным средством достижения и сохранения организацией конкурентоспособности. Улучшение должно быть заложено в структуру и характер организации, постоянное улучшение должно стать целью каждого в отдельности и организации в целом.

Непрерывное улучшение качества процесса, в котором задействован не один работник, а весь коллектив, требует организационно-методического воздействия, которое направлено не только на совершенствование деятельности работающих, но и на удовлетворение требований потребителя. Практика TQM показала, что непрерывное многолетнее совершенствование процессов системы менеджмента качества может привести к выдающимся результатам. Для Японской экономики последних десятилетий присущ принцип поиска в управлении качеством новых методов, учитывающих изменение условий в

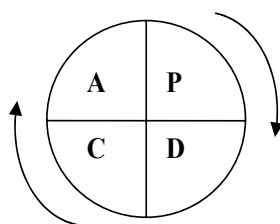


Рис. 1 Цикл

Шухарта-Деминга

экономике и обществе [1].

Впервые обоснование концепции непрерывного совершенствования качества дал В. Шухарт в виде замкнутого цикла. Развитие идеи Шухарта американским ученым Э. Демингом привело к созданию цикла PDCA называемого в литературе циклом Шухарта–Деминга (рис. 1). Аббревиатура PDCA расшифровывается как plan–do–check–act (планируй–выполни–проверяй–корректируй).

В современной литературе имеется большое количество модификаций этого цикла [2, 3], но суть непрерывного улучшения за счет последовательных действий от идеи до внедрения остается неизменной.

Сейчас во многих странах очень подробно разрабатываются практические подходы к реализации идей постоянного совершенствования качества продукции, процессов, услуг, интеллектуальной и других видов деятельности.

Для того, чтобы усовершенствование процессов и всех видов деятельности в организации стало не только результативным, но и эффективным, в рамках системы менеджмента качества рекомендуется [4] выделить, осуществить и внедрить *процесс постоянного улучшения* (пункт 8.5.1 ГОСТ Р ИСО 9001–2001) [5], который можно применять к процессам жизненного цикла продукции, к вспомогательным процессам и к другим видам деятельности.

Методологический подход реализации непрерывного совершенствования процессов системы менеджмента качества приведен на рис. 2 [6].

На рисунке проиллюстрировано взаимоотношение между различными составными частями (стадиями) процесса постоянного улучшения, сформулированное на основе идей, изложенных в шестой главе книги [7]. Из рисунка видно, что процесс постоянного улучшения можно рассматривать как процесс, состоящий из четырех стадий:

- 1) выбор процесса;
- 2) описание и оценка процесса;
- 3) улучшение процесса и стандартизация достигнутого усовершенствования;
- 4) полномасштабное внедрение улучшенного процесса и выполнение стандартизированной процедуры.

При осуществлении всех четырех стадий процесса постоянного улучшения (см. рис. 2) следует постоянно использовать [7] так называемую методологию решения проблем [6], представляющую собой детализацию упомянутого ранее цикла улучшения качества Plan–Do–Check–Act (PDCA) Шухарта–Деминга.

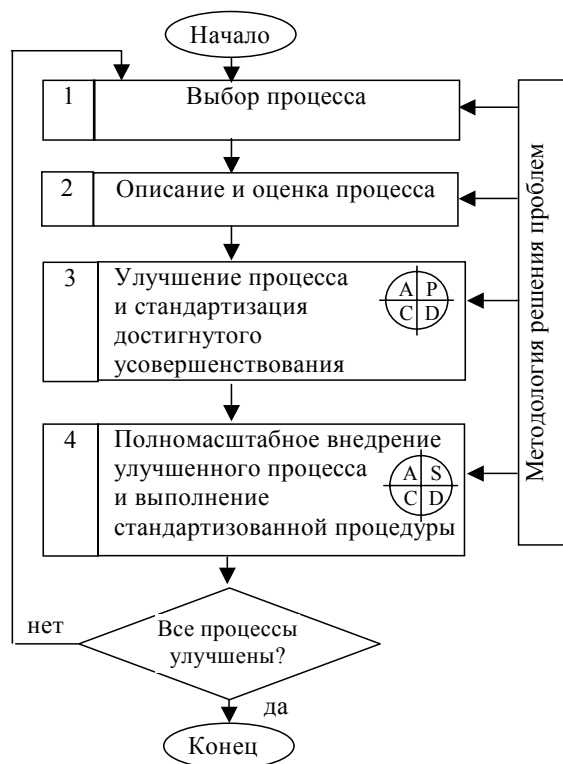


Рис. 2 Графическая модель процесса постоянного улучшения (развития) качества

Методология решения проблем (МРП) качества представляет собой учение о структуре, логической организации, методах и средствах систематического, постепенного, последовательного и компетентного решения проблем управления качеством с использованием командных (бригадных) форм организации работ [6]. Эта методология графически представлена на рис. 3.

После завершения процесса постоянного улучшения применительно к ранее самому критическому процессу, необходимо (см. рис. 2) выбрать новый процесс, подлежащий усовершенствованию, и вновь повторить процесс постоянного улучшения.

Итак, благодаря бесперебойному использованию процесса постоянного улучшения, базирующегося на применении методологии решения проблем, PDCA и SDCA циклов Деминга, постоянно достигается снижение изменчивости наиболее важных процессов в организации, а результаты деятельности организации постоянно улучшаются. Постоянная обратная связь, поступающая от потребителей, совершенно необходима на всех четырех стадиях процесса постоянного улучшения для того, чтобы продолжить удовлетворение потребностей и ожиданий потребителей.



Рис. 3 Методология решения проблем и ее связь с циклом улучшения PDCA Деминга

Список литературы

- 1 Ефимов В.В. Улучшение качества проектов и процессов: Учеб. пособие. Ульяновск: УлГТУ, 2004. 185 с.
- 2 Непрерывное улучшение процессов на этапе, когда это имеет особое значение / Э. Жарнецкий, Б.Д. Схробер, М. Адамс и др. // Стандарты и качество. 2001. № 3. С. 79–83.
- 3 Швец В.Е. Измерение процессов в системе менеджмента качества: опора на стратегию и структуру // Сертификация. 2003. № 1. С. 17–21.
- 4 ГОСТ Р ИСО 9004–2001. Системы менеджмента качества: Рекомендации по улучшению деятельности. М.: Изд-во стандартов, 2001. 52 с.
- 5 ГОСТ Р ИСО 9001–2001. Системы менеджмента качества. Требования. М.: Изд-во стандартов, 2001. 26 с.
- 6 Пономарев С.В., Самодуров В.А. Процесс постоянного улучшения в системе менеджмента качества // Математические и инструментальные методы экономического анализа: управление качеством: Сб. науч. тр. / Под науч. ред. д-ра экон. наук, проф. Б.И. Герасимова: Тамб. гос. техн. ун-т. Тамбов, 2004. Вып. 12. 328 с. С. 21–37.

О.И. Торбина

Тамбовский государственный технический университет, Россия

ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ АУДИТА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Рассмотрим порядок и особенности проведения аудита системы менеджмента качества образовательной организации по требованиям международных стандартов ИСО 9000 версии 2000 г.

I Планирование предварительной оценки.

Перед предварительной оценкой следует завершить и рассмотреть на предмет соответствия стандарту "Руководство по качеству". В некоторых случаях органы по сертификации могут использовать предварительную оценку для официального рассмотрения и оценки адекватности "Руководства по качеству". Значительно чаще "Руководство по качеству" посылается в орган по сертификации для рассмотрения. Все несоответствия будут документированы и должны быть исправлены перед официальной оценкой.

Предварительная оценка должна планироваться, по крайней мере, за три, а лучше за шесть месяцев до планируемой даты официальной оценки. Это даст возможность полностью внедрить все необходимые действия по исправлению несоответствий.

Главным итогом предварительной оценки является рекомендация о готовности компании к сертификационной оценке. Обычно сертификационная оценка хорошо планируется, и ее дата известна в момент предварительной оценки.

Аудитор будет рекомендовать либо придерживаться планируемой даты сертификационной оценки, либо приостановить оценку, поскольку обнаружены значительные несоответствия.

"Предварительная оценка – время для установления понимания. Орган по сертификации будет пытаться понять вашу систему качества и ваш бизнес в целом. Вы будете пытаться понять процесс оценки и то, как орган по сертификации интерпретирует требования стандартов применительно к вашей работе".

Особенности стандарта ИСО 9001:2000 определяют и особенности сертификации по его требованиям.

Исходным условием проверки на соответствие этому стандарту является определение правомерности области его применения. Для этого необходимо провести:

- первичный анализ заявки организации на соответствие области применения (при сомнении обязательны дополнительные запросы);
- анализ области применения на последующих стадиях;
- анализ обоснования области применения в "Руководстве по качеству".

Исключение какого-либо процесса из области применения системы правомерно, если не возражает потребитель. Если же для потребителя такое исключение неприемлемо, организация должна быть готовой продемонстрировать, что она осуществляет управление процессами, в качестве которых заинтересован потребитель, в соответствии с требованиями ИСО 9000:2000 в достаточном объеме. В данном случае характер этого управления будет зависеть от характера "субдоговорного" процесса и вовлеченного в него риска. В этот процесс могут входить:

- спецификация и/или признание процессов как части договорного соглашения с поставщиком;
- требования к системе менеджмента качества поставщика;
- инспекционный контроль или аудит на месте (п. 7.4 "Закупки").

При этих условиях организация должна включать такие процессы в область применения системы и дать им четкое определение в "Руководстве по качеству" или в других документах охватывающих менеджмент субдоговорных процессов, на которые распространяется вся ответственность организации.

II Проверка системы менеджмента качества.

Данный этап целесообразно начинать с оценки таких фундаментальных требований ИСО 9000:2000, как:

1) Постоянное улучшение системы. Что означает само понятие "постоянное улучшение"? Его следует рассматривать как процесс, направленный на непрерывный рост результативности и/или эффективности организации в области ее политики и целей на основе удовлетворения постоянно растущих требований и ожиданий потребителей. Деятельность по постоянному улучшению обеспечивает динамический рост (совершенствование) системы менеджмента качества.

Требования постоянного улучшения содержатся в следующих подразделах и пунктах ИСО 9001:2000:

4.1 f. Организация должна ... принимать меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов, необходимых для системы менеджмента качества.

5.3 b. Высшее руководство должно обеспечивать, чтобы политика в области качества ... включала обязательство соответствовать требованиям и постоянно улучшать систему менеджмента качества;

5.5.2 b. Представитель руководства должен обладать ответственностью и иметь полномочия, включающие ... представление отчетов высшему руководству о функционировании системы менеджмента качества и необходимости ее улучшения;

5.6.2 d. Входные данные для анализа со стороны руководства должны включать информацию по ... статусу предупреждающих и корректирующих действий;

5.6.3. b. Выходные данные анализа со стороны руководства должны включать любые решения и действия, относящиеся к: а) улучшению эффективности системы менеджмента качества и ее процессов; б) улучшению продукции согласно требованиям потребителей;

6.1 a. Организация должна определить и обеспечить ресурсами, необходимыми для внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества, а также постоянного повышения ее эффективности;

8.1 c. Организация должна спланировать и внедрить процессы контролирования, измерения, анализа и улучшения, необходимые, чтобы ... постоянно повышать эффективность системы менеджмента качества.

8.4. Организация должна установить, собрать и проанализировать соответствующие данные, чтобы продемонстрировать пригодность и эффективность системы менеджмента качества и оценить, где можно осуществить постоянное ее улучшение. Они должны включать данные, полученные в результате мониторинга и измерения и из других соответствующих источников;

8.5. Весь подраздел "Улучшение".

2) Ориентация организации на удовлетворенность потребителем и фактическая удовлетворенность потребителей. Это второе фундаментальное требование при проверке системы менеджмента качества. Требования к удовлетворенности потребителей и их "оценки" содержатся в следующих подразделах и пунктах ИСО 9001:2000:

5.1 a. Высшее руководство должно обеспечить ... доведение до сведения организации важности выполнения требований потребителей ...;

5.2. Высшее руководство должно обеспечить, чтобы требования потребителей были установлены и выполнены ...;

5.5.2. Представитель руководства должен иметь ответственность и полномочия, включающие ... обеспечение осознания требований потребителей во всей организации;

5.6.2 b. Входные данные для анализа со стороны руководства должны включать информацию по ... обратной связи от потребителей;

5.6.3. b. Выходные данные анализа со стороны руководства должны включать любые решения и действия по ... улучшению продукции согласно требованиям потребителей;

6.1 b. Организация должна определить и обеспечить ресурсами, необходимыми для ... повышения удовлетворенности потребителей посредством выполнения их требований;

7.2. Весь раздел "Процессы, связанные с потребителями";

8.2.1. Организация должна держать под контролем информацию, касающуюся восприятия потребителями соответствия организации требованиям потребителей как одного из измерений показателя функционирования системы менеджмента качества...;

8.4. Анализ данных должен обеспечить информацию, касающуюся: а) удовлетворенности потребителей; б) соответствия требованиям к продукции; в) характеристик и тенденций процессов и продукции...;

д) поставщиков;

8.5.2 а. Должна быть разработана документированная процедура для определения требований к ... анализу несоответствий (включая жалобы потребителей).

3) Процессный подход и менеджменту качества. Систематическая идентификация и менеджмент процессов в организации и частично взаимодействия между ними может называться "процессным подходом" к менеджменту.

Процессный подход предусматривает:

- определение процессов, необходимых для результативного функционирования системы менеджмента качества;
- понимание взаимодействия этих процессов;
- документирование процессов в объеме, необходимом для обеспечения функционирования и управления.

Процессы сгруппированы в четыре "блока", или макропроцесса:

- 1) ответственность руководства;
- 2) менеджмент ресурсов;
- 3) процессы жизненного цикла продукции;
- 4) измерение, анализ и улучшение.

Анализ процессов должен быть основой определения объема документации, необходимой для системы менеджмента качества, с учетом требований ИСО 9001:2000.

Чтобы подтвердить соответствие системы требованиям ИСО 9000:2000, организация должна представить доказательства эффективности процессов с точки зрения:

- понимания и выполнения требований;
- добавления ценности;
- достижения результатов в рабочих характеристиках процессов и эффективности;
- постоянного улучшения процессов, подтвержденного объективными измерениями.

После проверки выполнения трех фундаментальных вышеперечисленных требований целесообразно приступить к анализу документации и управления ею.

Согласно пункту 4.2.1 стандарта ИСО 9001:2000 документация системы менеджмента качества должна включать:

- а) документально оформленные заявления о политике и целях в области качества (5.3, 5.4.1);
- б) Руководство по качеству (4.2.2);
- в) документированные процедуры (термин "документированная процедура" означает разработанную, документально оформленную, внедренную и поддерживаемую в рабочем состоянии процедуру);
- г) документы, необходимые организации для обеспечения эффективного планирования, работы и управления ее процессами;
- д) записи о качестве (4.2.4).

В стандарте ИСО 9001:2000 предусмотрены следующие обязательные документированные процедуры:

- управление документацией (4.2.3);
- управление записями о качестве (4.2.4);
- внутренние аудиты (проверки) (8.2.2);
- управление несоответствующей продукцией (8.3);
- корректирующие действия (8.5.2);
- предупреждающие действия (8.5.3).

В пункте 4.2.1 d. упомянуты документы, необходимые организации для обеспечения эффективной деятельности. Это могут быть технологические регламенты, схемы процессов, организационные структуры, утвержденные перечни поставщиков, планы по качеству и т.д.

Далее необходимо проверить выполнение требований по управлению документацией (4.2.3) и записями о качестве (4.2.4).

Ниже перечислены элементы системы менеджмента качества по которым, согласно требованиям ИСО 9001:2000, следует вести записи о качестве:

- анализ со стороны руководства (5.6.1);
- компетентность, осведомленность и подготовка (6.2.2 e);
- планирование процессов жизненного цикла продукции (7.1 d);
- анализ требований, относящихся к продукции (7.2.2);
- входные данные для проектирования и разработки (7.3.2);

- анализ проекта и разработки (7.3.4);
- верификация проекта и разработки (7.3.5);
- валидация проекта и разработки (7.3.6);
- управление изменениями проекта и разработки (7.3.7);
- процесс закупок (7.4.1);
- валидация процессов производства и обслуживания (7.5.2 d);
- идентификация и прослеживаемость (7.5.3);
- собственность потребителей (7.5.4);
- управление контрольными и измерительными приборами (7.6 a);
- внутренние аудиты (проверки) (8.2.2);
- контролирование и измерение продукции (8.2.4);
- управление несоответствующей продукцией (8.3);
- корректирующие действия (8.5.2 e);
- предупреждающие действия (8.5.3 d).

Далее следует проверить полноту выполнения всего комплекса требований, содержащихся в разделах 5, 6, 7 и 8, а также в документах системы менеджмента качества предприятия.

Заключительным этапом является анализ и классификация наблюдений (несоответствия по категориям, уведомления). Здесь возникает проблема, связанная с присвоением категории несоответствию, относящемуся целиком к макропроцессу.

III *Проведение сертификационной оценки.*

Сертификационная оценка удостоверяет, что система качества удовлетворяет всем требованиям соответствующего стандарта серии ИСО 9000. Чтобы убедиться в соответствии стандартам серии ИСО 9000, оценка будет включать в себя подробную, в деталях, проверку всех процедур и систем компании, влияющих на качество. Будет недостаточно иметь всю необходимую документацию; компания должна также продемонстрировать практическое и эффективное применение всех систем и процедур. В дополнение, нужно предъявить данные о качестве, показывающие, что системы в рабочем состоянии и эффективно используются.

На заключительной встрече с руководством компании ведущий аудитор сделает официальное сообщение о том, что компания рекомендована (или не рекомендована) к сертификации.

Устная рекомендация подкрепляется письменным итоговым отчетом, а представители компании могут задавать вопросы по всем несоответствиям, отраженным в отчете. Если в отчете не содержится существенных несоответствий с требованиями стандарта ИСО 9000, то выдается сертификат. Если обнаружены такие несоответствия, компания должна предпринять эффективные действия по исправлению несоответствий, которые должны быть проверены органом по сертификации перед рекомендацией ведущего аудитора о сертификации.

Список литературы

- 1 Робертсон Б. Лекции об аудите качества. Изд. 2-е, испр. / пер. с англ.; под общей ред. Ю.П. Адлера. М.: Редакционно-информационное агентство "Стандарты и качество", 2000. 264 с., илл.
- 2 Лапидус В.А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях / Гос. ун-т управления; Нац. фонд подготовки кадров. М.: ОАО "Типография "Новости", 2000. 432 с.
- 3 Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством: Учебник. М.: ИНФРА-М, 2002. 212 с.
- 4 Основы современного менеджмента качества. М.: Фонд "Новое тысячелетие", 1998. 208 с.
- 5 Систематизированный материал по системам менеджмента качества на основе МС ИСО 9000 версии 2000 года для использования специалистами по качеству при повышении квалификации. М., 2001.

А.В. Трофимов, Е.С. Кузнецова

Тамбовский государственный технический университет, Россия

ПРОЦЕССЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ АНАЛИЗЕ СМК

Одним из методов оценивания деятельности организации в области качества является анализ системы менеджмента качества (СМК) со стороны высшего руководства (ВР). Для проведения анализа необходимо определить процессы, выходные данные которых будут входными данными для проведения анализа СМК со стороны ВР. Эти процессы должны в большей степени отражать состояние всей системы в целом.

Составлено дерево процессов СМК, имеющее три уровня, условно обозначенных буквами А, В, С. В основании всех уровней процессов СМК предприятия находится цель работы предприятия, в виде контекстной диаграммы (А0), с выделением: входных потоков, управляющих воздействий, ресурсов, выходящих потоков. Процессы уровня А описывают СМК в соответствии с Политикой и целями в области качества и применяемыми процессами стандарта ГОСТ Р ИСО 9001–2001. Процессы уровня В описывают деятельность отдельных функциональных подразделений. Процессы последнего уровня С описываются в виде документированных процедур с построением карты процесса (матрица распределения ответственности, спецификация процесса, схема процесса).

В п. 5.6.2 ГОСТ Р ИСО 9001–2001 определены входные данные для анализа СМК, информацию по которым получают из соответствующих процессов. Информация о результатах аудитов (проверок) является данными процесса С 4.1.2 "Внутренние аудиты". Обратная связь от потребителей определяется наличием претензий, жалоб, пожеланий, отзывов потребителей. Эта информация является данными процессов С 4.1.1 "Удовлетворенность потребителей", С 4.1.3 "Измерение продукции". Информацию о потребностях рынка в виде опросов потребителей (по телефону, с помощью анкетирования) получают из процесса С 3.1.1 "Маркетинг".

В ГОСТ Р ИСО 9001–2001 акцентировано внимание на шести обязательных документированных процедурах, поэтому при анализе СМК со стороны ВР желательно рассматривать информацию и по этим шести процессам.

Для улучшения деятельности организации ВР должно руководствоваться принципами менеджмента качества. Неизменной целью организации является ее постоянное улучшение. Для реализации этого принципа необходимо рассматривать данные процессов В 2.1 "Планирование СМК", В 4.3 "Анализ данных", В 3.2 "Проектирование и разработка", В 3.3 "Планирование производства".

Таким образом, процессы, используемые при анализе СМК со стороны ВР, должны соответствовать хотя бы одному из следующих критериев:

- процессы, отвечающие требованиям п. 5.6.2 ГОСТ Р ИСО 9001–2001;
- документированная процедура;
- процессы, нацеленные на постоянное улучшение СМК.

Учитывая разработанные критерии, выбраны процессы, информация из которых является входной при анализе СМК со стороны ВР:

- В 1.1 "Управление документацией";
- В 2.1 "Планирование СМК";
- С 3.1.1 "Маркетинг";
- В 3.2 "Проектирование и разработка";
- В 3.3 "Планирование производства";
- В 3.4 "Закупки";
- С 3.5.1 "Производство продукции";
- С 4.1.1 "Удовлетворенность потребителей";
- С 4.1.2 "Внутренние аудиты";
- С 4.1.3 "Измерение продукции";
- В 4.2 "Несоответствующая продукция";
- В 4.3 "Анализ данных";
- С 4.4.1 "Корректирующие действия";
- С 4.4.2 "Предупреждающие действия";
- В 3.5 "Управление финансами".

Все процессы, используемые при анализе СМК со стороны ВР, взаимодействуют друг с другом. Выходы одних процессов становятся входами других процессов. Разработана графическая модель информационной взаимосвязи и взаимодействия этих процессов, используя методологию функционально-

го моделирования IDEF1. Выходные данные процесса В 2.2 являются входными данными для процессов В 2.1, В 1.1, В 1.2, А 4, что обеспечивает процесс постоянного улучшения.

Составлено описание основных характеристик процессов, используемых при анализе СМК со стороны ВР. Для каждого из выявленных процессов определен владелец, который отвечает за свой процесс. Методом измерения процессов служит внешний и внутренний аудит. Определены выходные данные каждого процесса, которые являются источниками информации для процесса В 2.2. Разработаны критерии оценки процессов, необходимые при анализе результативности функционирования процессов СМК. Для каждого критерия установлены плановые значения, по которым в дальнейшем и будет определяться результативность процесса.

Таким образом, выявлены процессы, используемые при анализе СМК, и описаны основные их характеристики, составлена взаимосвязь и взаимодействие процессов СМК. Это позволило за короткий промежуток времени собрать и подготовить необходимую входную информацию, используемую при анализе СМК со стороны ВР.

Н. А. Филиппова, И. В. Филиппова

Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарева, Россия

ХАРАКТЕРИСТИКА МОДЕЛЕЙ ФОРМИРОВАНИЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ВУЗЕ

Проблема качества образования проявляется в противоречии между современными потребностями производства, экономики общества и системой образования, которая не всегда и не во всем соответствует этим потребностям. Точнее говоря, качество образования не позволяет ставить и решать те цели развития, в которых нуждается современное общество.

Для решения этой проблемы необходимо общее осознание важности качества образования, установление причин его снижения или замедленного роста. Одним из направлений, освоение которого позволило бы российскому образованию занять достойное место и быть конкурентоспособным, является внедрение систем менеджмента качества в образовательных учреждениях.

Системы менеджмента качества успешно применяются на промышленных предприятиях, где позволяют улучшать деятельность, повышать качество продукции и услуг, лучше презентовать свои достижения в целях рекламы, а также решать различные проблемы, выбирая приоритеты. Кроме того, использование указанных подходов здесь позволяет партнерам (потребителям, поставщикам, другим заинтересованным сторонам и лицам) иметь единую основу для взаимодействия, позволяющую гарантировать не только результирующее качество, но и уверенность во всех аспектах сотрудничества.

Современный университет по своему годовому финансовому обороту, по размерам, по объему и стоимости основных средств, по структуре ничем не отличается от крупных предприятий производства или сферы услуг. Университет, который не имеет системы менеджмента, соответствующей самым современным требованиям мирового рынка, не может эффективно и востребовано создавать новые знания и управлять ими.

Университет, как правило, имеет большую инновационную составляющую нежели объекты промышленности, и более интенсивно развивается, так как услуги, которые он предоставляет, должны опережать своей новизной и практической апробацией индустрию производства и сферы услуг. В противном случае специалисты, которых университет выпускает, останутся невостребованными. Более того, высшая школа должна также научить своего выпускника всем приемам инновационного менеджмента, чтобы, придя в рынок, этот выпускник динамично развивал предприятие, на котором он стал трудиться, и сам постоянно и динамично развивал свои знания и умения. Это первый критерий.

Вторым критерием, определяющим необходимость для вуза иметь современную систему менеджмента, является ее унификация с мировыми требованиями, ее узнаваемость потребителем и обществом, получающими выпускников университета, инвесторами, развивающими университет, российскими и зарубежными партнерами, ищущими в высшей школе надежного и динамичного коллегу, самим студентом, выбирающим вуз, в котором он хотел бы учиться.

Под системой менеджмента качества вуза понимается система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству, т.е. совокупность организационной структуры вуза, документации (внутренних положений, порядков документированных процедур, методических ука-

заний, рабочих инструкций), процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством. Область применения СМК вуза – это образовательный процесс, основной продукцией которого являются образовательные услуги. Учебно-методическая и интегрированная продукция на базе научно-технической продукции и образовательных услуг отождествляется с вспомогательной продукцией, обеспечивающей требуемый уровень качества результатов образовательного процесса.

Естественно, что вуз обладает научным потенциалом, позволяющим ему построить свою собственную систему менеджмента, однако такая эксклюзивность не позволяет мультиплицировать на другие вузы эту систему, динамично ее развивать, сделать узнаваемой в других организациях. Необходимо использовать для этого известные модели системы менеджмента качества.

Под моделью системы менеджмента качества понимается совокупность принципов, методов, показателей и требований к различным аспектам и процессам деятельности организации, критериев, определяющих уровень совершенства этих процессов и способов их оценки, которые в совокупности определяют все процессы деятельности организации, направленные на достижение требуемых результатов по качеству.

В настоящее время российские вузы активно включились в работу по формированию систем менеджмента качества в соответствии с различными моделями.

Так, система менеджмента качества вуза может строиться на основании ряда базовых моделей, а именно: модели международных стандартов ИСО 9000 и принципах всеобщего управления качеством (TQM), модели Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM) и ее модификации для высшего образования, модели премии Правительства РФ в области качества и других.

Все они имеют в качестве своей основы процессно-ориентированный подход, не противоречат друг другу, взаимно дополняют друг друга и отличаются только полнотой и глубиной охвата всех рабочих процессов организации и степенью перекрытия системы менеджмента качества с общей системой менеджмента вуза.

Принципы менеджмента качества, заложенные в ИСО 9000:2000, в первую очередь принимают те организации, которые исчерпали традиционные методы обеспечения качества, основанные на контроле. Многие образовательные и учебные организации в Европе исследуют, насколько ИСО 9000:2000 применимы для них, а также насколько они сами соответствуют стандартам. Основная причина того, что очень немногие образовательные организации сертифицированы, – тот факт, что ИСО 9000 изначально разработаны для производственных отраслей промышленности. Терминология стандартов явно не соответствует сфере образования, а применяемые подходы, на первый взгляд, слабо связаны с процессом обучения. Однако, основные принципы, которые концентрируются на потребностях заказчика, полностью применимы для образовательных структур. Соответственно, стандарты ИСО 9000 могут быть применены для пользы как студентов, так и работников образовательных учреждений. При этом необходимо тщательно следить за тем, чтобы внедрение стандартов не сопровождалось ломкой высоких профессиональных стандартов, создавшихся в организации в течение многих лет.

В последнее время широко стали развиваться методы так называемого всеобщего управления качеством (TQM), которые в ближайшие годы должны стать определяющими при модернизации образования и совершенствовании систем управления в вузах РФ. Основные принципы TQM, на базе которых должна строиться система управления в вузе, на первый взгляд, абсолютно понятны и могут быть внедрены в университетах. Однако, при внедрении принципов менеджмента качества потребуются изменение и улучшение существующей в университетах системы управления. Сложившиеся в образовательных учреждениях системы управления имеют недостатки, в основном связанные с их "непрозрачностью".

Модель Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM), как и другие модели, построенные на ее основе и адаптированные для высшего образования, не содержат в явном виде ряд критериев и требований, без которых невозможно адекватно оценить наличие и степень развитости системы менеджмента качества, но которые явно содержатся в требованиях стандарта ИСО 9001:2000, в том числе: внедрение процессного подхода; управление документацией; построение организационной структуры системы менеджмента качества; планирование рабочих процессов вуза; внутренние аудиты и самооценка вуза и его структурных подразделений; постоянное улучшение, корректирующие и предупреждающие действия.

На сегодняшний день существует так называемая Бельгийско-нидерландская модель улучшения качества высшего образования, основанная на модели Европейского фонда по менеджменту качества, которая в совокупности с моделью конкурса Минобразования России "Внутривузовские системы обеспе-

чения качества подготовки специалистов" может стать реальным прототипом для построения единой модели систем менеджмента качества в Российских вузах с учетом положительных сторон других моделей [3]. Эти модели очень просты для понимания и использования и являются наиболее совершенными на данный момент, чем все остальные. Разрабатываемый метод направлен на стимулирование вузов к применению принципов Всеобщего менеджмента качества и поиску постоянного улучшения качества предоставления образовательных и научно-исследовательских услуг. Предлагаемая модель и критерии эффективности внутривузовской системы менеджмента качества могут быть использованы для проведения самооценки и определения направлений для улучшения деятельности вуза, а также позволят вузам подготовиться к внешней проверке при проведении аттестационной экспертизы.

Многие вузы, приступившие к созданию систем менеджмента качества на базе различных моделей, уже ощутили преимущества этой активности, в особенности те из них, кто внедрил такую систему хотя бы формально, стал победителем конкурса или получил сертификат соответствия.

Список литературы

- 1 Коротков Э.М. Качество образования: формирование, факторы и оценка, управление / ГУУ. М., 2000. 84 с.
- 2 Левшина В.В. Развитие методологии создания системы менеджмента качества вуза // Университетское управление: практика и анализ. 2003. № 2(25). С. 60–63.
- 3 Соболев В.С., Степанов С.А. Концепция, модель и критерии эффективности внутривузовской системы управления качеством высшего профессионального образования // Университетское управление: практика и анализ. 2004. № 2(31). С. 102–110.
- 4 Степанов С.А. Менеджмент качества в образовании. Проблемы, перспективы // Качество, инновации, образование. 2002. № 1.

И. В. ШЕЛКОВНИКОВА

ТАМБОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ, РОССИЯ

ЭВОЛЮЦИЯ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В РОССИИ

Так как менеджмент качества – это организационная деятельность руководителя, направляющая технические, финансовые и трудовые ресурсы туда, где они необходимы для достижения желаемого результата, то мы можем с уверенностью сказать, что появление менеджмента качества соответствует началу трудовой деятельности человека [1].

Основной составляющей качества сегодня является соответствие стандартам или требованиям потребителей. Появление первых стандартов России относят к времени правления Ивана IV Васильевича Грозного (1530 – 1584 гг.). В те времена были введены стандартные калибры (кружала) для измерения калибра пушечных ядер, а при постройке сторожевого городка Свияжска использовались строительные элементы стандартных размеров изготовленные в Угличе. Эпоха Петра I отмечена более широким внедрением элементов менеджмента качества: стандартизации, унификации и взаимозаменяемости. Особое внимание Петр I уделил стандартизации оружия. В его Указе о качестве 11 января 1723 г. видны элементы контроля качества и меры наказания за выпуск дефектной продукции [1].

Научно-техническая революция и научно-технический прогресс в России расширил работы по стандартизации. 14 сентября 1918 г. принимается декрет "О введении международной метрической системы мер и весов", а в 1925 г. создается Комитет по стандартизации. В 1926 г. в России принимаются стандарты на новый сортамент стального проката, на допуски и посадки, на метрическую и дюймовую резьбу. Все это привело к и использованию в России методов контроля качества продукции основанных на опыте ведущих зарубежных фирм [1].

Толчком к развитию российского менеджмента качества стала система Фредерика Тейлора, которая контролировала качество выпускаемой продукции и позволяла выявить брак. Контроль качества заключался в проверке соответствия характеристик продукции, процесса или работы, от которой зависит качество продукции установленным техническим требованиям, нормам и стандартам. Контроль качества продукции возлагался на ОТК – отделы технического контроля, на инспекции по качеству и инспекто-

ров, а также на Госстандарт. Но требования к качеству продукции все время повышались, как и расширялись масштабы производства. Контроль качества продукции путем анализа брака готовых изделий стал неэффективен и дорог. С середины 1950-х гг. передовые предприятия России стали разрабатывать и применять системные подходы к решению проблемы качества, учитывающие максимальное количество всевозможных условий и факторов, формирующих качество продукции [3, 4].

Первой отечественной системой менеджмента качества стала система бездефектного изготовления продукции (БИП) и сдачи ее с первого предъявления, внедренная в 1955 г. на Саратовском самолетостроительном заводе. Система БИП позволила упорядочить взаимодействие производственных подразделений и аппарат контроля качества, а также впервые ввела количественный критерий оценки качества труда каждого работника, выраженный процентом сдачи продукции ОТК с первого предъявления. До внедрения системы БИП рабочие и мастера отвечали лишь за производственную программу, а наличие дефектов в продукции было нормальным явлением, исправлять которое должен был ОТК. Система БИП обеспечивала высокое качество продукции следующим образом:

- 1 Каждый работник сам проверял качество своей продукции и партиями предъявлял ее ОТК.
- 2 ОТК проверял продукцию, и при обнаружении дефекта вся партия продукции возвращалась изготовителю на перепроверку и доработку.
- 3 После доработки продукции ОТК предъявлялась отдельно годная продукция и брак.
- 4 После приемки продукции ОТК измерял количественную оценку качества труда работников, цехов, отделов, подразделений предприятия.
- 5 По результатам оценки осуществлялось моральное и материальное стимулирование работников по шкале коэффициентов [2, 3, 4].

В 1958 г. на промышленных предприятиях города Горького была создана и внедрена система КАНАРСПИ – качество, надежность, ресурс с первых изделий, составным элементом которой стала система БИП. Главной установкой системы КАНАРСПИ стало укрепление опытно-конструкторских работ при изготовлении новых изделий, а также выявление и устранение дефектов и их причин уже на стадии проектирования и при испытании опытных образцов продукции. Эта система дала развитие Единой системе конструкторской документации (ЕСКД) и Единой системе технологической подготовки производства (ЕСТПП). Внедрение системы КАНАРСПИ позволило выйти из рамок стадии изготовления продукции и охватить многие виды работ на стадии исследования, проектирования, испытания и эксплуатации [1, 3, 4].

В 1961 г. на Львовском заводе телеграфной аппаратуры была разработана система бездефектного труда – СБТ (вариант саратовской системы БИП). СБТ предназначалась для выпуска продукции высокого качества, надежности и долговечности при помощи повышения ответственности, стимулирования и наказания каждого работника или коллектива предприятия. Количественным критерием качества труда в СБТ стал коэффициент качества труда, вычисляемый для каждого работника за определенный период времени с учетом допущенных нарушений. В СБТ каждому нарушению или дефекту соответствовал определенный коэффициент снижения заработной платы. Работники, не имеющие нарушений за истекший период времени, получали максимальный размер премии [1, 3].

Следующей отечественной системой менеджмента качества стала система НОРМ – научная организация работ по повышению моторесурса, разработанная и внедренная на Ярославском моторном заводе в 1964 г. Впервые в этой системе критерием качества стал технический параметр изделия – моторесурс – время работы изделия при нормальных условиях, с возможной заменой отдельных быстроизнашивающихся деталей, до первого его капитального ремонта. Система НОРМ была направлена на планомерное и систематическое увеличение уровня моторесурса, а основой этой системы был анализ влияния составных частей изделия на его параметры в период эксплуатации. На стадии производства система НОРМ работала как система БИП и СБТ, а на стадии проектирования как система КАНАРСПИ [1, 3, 4].

В 1975 г. в ведущих предприятиях Львовской области появились комплексные системы управления качеством продукции – КС УКП, в основу которых были положены единые принципы государственной системы стандартизации, направленные на создание продукции соответствующей мировым аналогам и последним достижениям науки и техники. Главной особенностью КС УКП стало распространение ее действия на почти все подсистемы управления предприятия: проектирование, планирование, материально-техническое обеспечение, основное и вспомога-

тельное производство, сбыт, финансы, кадры, качество. Внедрение на предприятиях КС УКП позволило ввести стандарты предприятия – СТП, развить метрологическое обеспечение производства – МОП, использовать статистические методы контроля качества и разрабатывать программы качества. КС УКП дала развитие программам качества, аттестации продукции и стандартизации [1, 3].

Последующие системы менеджмента качества были модификациями КС УКП, охватывавшие более широкий круг проблем качества. В 1980 г. в Днепропетровске создается КС УКП и ЭИР (эффективное использование ресурсов) задачей которой было снижение затрат на производство при максимальных объемах производства продукции высшего качества. В это же время в Краснодаре создается КС ПЭП – комплексная система повышения эффективности производства, которая была направлена на повышение эффективности производства и качества продукции путем рационального использования трудовых, материальных и финансовых ресурсов предприятия. В конце 1980-х годов в Саратовской области была создана система обеспечения высокого технического уровня и качества продукции – СОТУ и КП, направленная на проектирование, исследование и разработку в короткие сроки конкретного изделия высокого качества с помощью привлечения заинтересованных специалистов [2, 3, 4]. В начале 1990-х гг., в связи с расширением внешнеэкономических связей России, требовалось изготавливать не просто качественные, но еще и конкурентоспособные изделия, соответствующие мировому уровню качества. Это дало начало новому этапу совершенствования систем менеджмента качества, при котором использовался зарубежный опыт, разработки, стандарты и правила в области качества продукции [2, 4].

Отметим, что почти все разработки, мероприятия и нововведения по решению проблемы качества в нашей стране имели успех, приносили должный экономический эффект и даже были заимствованы разработчиками международных стандартов ИСО серии 9000. Так почему же сейчас многие из нас предпочитают покупать товары зарубежных фирм, а качество большинства российских изделий оставляет желать лучшего? Основная причина этого явления заключена в том, что долгое время российское решение проблемы качества велось замкнуто от мировой системы и отечественные предприятия работали в условиях отсутствия настоящей конкуренции и реальных потребителей. А ведь именно ориентация на удовлетворение требований потребителя и как следствие этого конкурентная борьба за него являются основной современной менеджмента качества. Только недавно многие руководители и специалисты предприятий начали осознавать всю важность решения проблемы высокого качества производимой продукции. Большинство российских предприятий требует серьезных изменений в производственной и организационной структуре, в стиле и методах менеджмента, в номенклатуре и ассортименте выпускаемой продукции. Целесообразно накопленный опыт российского комплексно-системного управления качеством сочетать с требованиями стандартов ИСО серии 9000 и концепциями всеобщего менеджмента качества – TQM. Это поможет создать внедрить, сертифицировать и совершенствовать конкурентоспособную на мировом рынке систему менеджмента качества адекватную культуре и идеологии российского общества [3, 4, 5].

Список литературы

- 1 Окрепилов В.В. Управление качеством: Учеб. для вузов. 2-е изд., доп. и перераб. М.: ОАО "Изд-во "Экономика", 1998. 639 с.
- 2 Всеобщее управление качеством: Учеб. для вузов / О.П. Глудкин, Н.М. Горбунов, А.И. Гуров, Ю.В. Зорин; Под ред. О.П. Глудкина. М.: Радио и связь, 1999. 600 с.
- 3 Шепелев С.Н. Системы качества и конкурентоспособности продукции. М.: РИЦ "Татьянин день", 1993. 256 с.
- 4 Основы современного менеджмента качества. М.: Фонд "Новое тысячелетие", 1998. 208 с.
- 5 Лapidус В.А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях / Гос. ун-т управления; Нац. фонд подготовки кадров. М.: ОАО "Типография "Новости", 2000. 432 с.

В. П. Бабинцев

Белгородский институт государственного и муниципального управления, Россия

КОНЦЕПЦИЯ УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ КАК ОСНОВА СТРАТЕГИИ РЕГИОНАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ

К числу главных недостатков политических элит России относится их неспособность к стратегическому мышлению. Однако это суждение не вполне точно отражает многообразие социальных сценариев, развертывающихся на всем российском геополитическом пространстве. Ситуация в конкретных регионах далеко не всегда адекватна общероссийской. Не все из них подстраиваются под Москву и терпеливо ждут рецептов, позволяющих изменить к лучшему социальную ситуацию. Более того, в некоторых субъектах Российской Федерации сегодня предпринята разработка собственных долгосрочных стратегий развития.

В полной мере это относится к практике подготовки программы улучшения качества жизни населения, апробированной в Белгородской области. Сегодня программа не только утверждена областным законом, действует, но и уже получила высокую оценку на федеральном уровне, да и во многих других регионах страны. Принятием программы ознаменован переход к принципиально новой стратегии социального управления, которая, по нашему глубокому убеждению, может быть единственно эффективной в XXI столетии.

Суть нового подхода и отразила концепция программы улучшения качества жизни населения. В основу проекта положено несколько исходных идей, которые концентрируют в себе суть новой управленческой стратегии:

1 КАЧЕСТВО ЖИЗНИ ЛЮДЕЙ – ЭТО ГЛАВНЫЙ ОРИЕНТИР РАЗВИТИЯ ОБЩЕСТВА, СВОЕОБРАЗНЫЙ КОМПАС ЛЮБЫХ ПРЕОБРАЗОВАНИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХСЯ В ОБЛАСТИ.

2 ПОЛИТИКА, НАПРАВЛЕННАЯ НА УЛУЧШЕНИЕ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ, РАССМАТРИВАЕТСЯ КАК ДОЛГОСРОЧНАЯ ПЕРСПЕКТИВА, НЕ ОГРАНИЧЕННАЯ ВРЕМЕННЫМИ РАМКАМИ. НЕДОПУСТИМО УТВЕРЖДАТЬ, ЧТО К КАКОМУ-ТО КОНКРЕТНОМУ ГОДУ МЫ РЕШИМ ЭТУ ЗАДАЧУ И ПЕРЕЙДЕМ К ДОСТИЖЕНИЮ ДРУГИХ СТРАТЕГИЧЕСКИХ ЦЕЛЕЙ. ПО СУТИ СВОЕЙ, ПРОЦЕСС УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ ЧЕЛОВЕКА ВЕЧЕН.

3 КАК УЖЕ ОТМЕЧАЛОСЬ ВЫШЕ, ОШИБОЧНЫМ ЯВЛЯЕТСЯ СВЕДЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ ЛИШЬ К ЕЕ МАТЕРИАЛЬНОЙ СТОРОНЕ. ОНА ОХВАТЫВАЕТ ВСЕ СТОРОНЫ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО БЫТИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ И ДУХОВНОЕ РАЗВИТИЕ ЛИЧНОСТИ.

4 В УЛУЧШЕНИИ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ НУЖДАЮТСЯ ВСЕ ГРУППЫ НАСЕЛЕНИЯ, НО В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ИХ СТАТУСА ЗАДАЧА НАПОЛНЯЕТСЯ КОНКРЕТНЫМ СОДЕРЖАНИЕМ.

5 УЛУЧШЕНИЕ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ ЧЕЛОВЕКА ОЗНАЧАЕТ СОЗДАНИЕ УСЛОВИЙ ДЛЯ МАКСИМАЛЬНО ВОЗМОЖНОГО В ДАННЫЙ КОНКРЕТНЫЙ МОМЕНТ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ ПОТРЕБНОСТЕЙ.

6 ВЛАСТЬ ДОЛЖНА ЧЕТКО ПРЕДСТАВЛЯТЬ ЭТИ ПОТРЕБНОСТИ, НЕ МЕШАТЬ ТЕМ, КТО САМ СПОСОБЕН РАЗРЕШИТЬ СВОИ ПРОБЛЕМЫ И ПОМОГАТЬ ТЕМ, КТО НЕ МОЖЕТ ЭТОГО СДЕЛАТЬ В СИЛУ ОБЪЕКТИВНЫХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ.

7 УЛУЧШЕНИЕ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ СВЯЗАНО С ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ПРАВА ЧЕЛОВЕКА НА ЖИЗНЬ, НА ЕЕ ЗАЩИТУ; С СОЗДАНИЕМ БЛАГОПРИЯТНЫХ УСЛОВИЙ ДЛЯ ТРУДА, БЫТА И ДУХОВНОГО РАЗВИТИЯ; С НАЛИЧИЕМ У ЛЮДЕЙ НАДЕЖДЫ НА ЛУЧШЕЕ БУДУЩЕЕ И С НРАВСТВЕННЫМ ЗДОРОВЬЕМ ОБЩЕСТВА.

Концепция улучшения качества жизни отражает своеобразную "смену вех" в развитии государства и общества, связанную с изменением ситуации не только в регионе, но и в стране в целом. Сегодня стало ясно, что традиционный подход в управлении, вполне правильный и обоснованный для периодов кризисов и потрясений, сегодня создает условия, во многом неприемлемые для здоровья и жизни, он не только вступил в противоречие с Конституционным строем, но и неэффективен в отношении социального развития. Необходима новая точка отсчета в своей деятельности, новые, понятные всем людям показатели ее результативности. Принятие концепции улучшения качества жизни должно в корне изменить психологию поведения, ориентиры и практику работы, как власти, так и населения. В новом своем понимании управление регионом основывается на трех принципах.

Первый принцип – сбалансированность экономики и экологии, достигаемая тогда, когда люди в результате своей производственной и иной деятельности перестают разрушать среду обитания, когда одновременно решают экономические задачи и проблемы сохранения благоприятной среды и природоресурсного потенциала.

Второй принцип – гармоничность развития экономической и социальной сфер, взятых в их человеческом измерении. Это достигается максимально возможным использованием в интересах населения тех ресурсов, которые дает экономическое развитие. Отныне все мы должны ориентироваться не на зачастую лукавые цифры, характеризующие наращивание объемов производства, но на то, как этот рост сказался на жизни человека, какие жизненные потребности он позволил удовлетворить.

Третий принцип – комплексное решение не только текущих, но и перспективных задач. К сожалению, для отечественной системы управления характерна ориентация преимущественно на ситуацию сегодняшнего дня. Принимаемые решения не учитывают их долгосрочных последствий. В результате мы хищнически транжирим ресурсы, наше природное богатство, землю, не думая о том, что достанется детям и внукам. В перспективе психология временщиков должна быть преодолена.

Формулируя данные принципы, авторы программы прекрасно понимали, что существует опасность превращения проекта в красивый, но не работающий документ, в популистский лозунг, а популизм в политическом управлении связан с завышенными и заранее невыполнимыми обещаниями. Поэтому с самого начала программа разрабатывалась с учетом двух важных условий

- 1 Представленные в ней цели следовало выразить в конкретных показателях, количественно измеряемых, имеющих однозначную трактовку и трудно фальсифицируемых. Не случайно мероприятия программы предельно конкретны и предусматривают четкие сроки их реализации.

- 2 Изначально было ясно, что показатели качества жизни должны характеризовать состояние самого человека, те его социальные свойства, без которых общество разрушается. Они были сгруппированы в три блока, каждый из которых может быть определен точными и понятными формулировками: "жизнь", "успех", "надежда".

Таким образом, в ходе работы над концепцией и программой улучшения качества жизни населения была сформулирована суть нового подхода к региональному управлению.

Управление отныне должно быть замкнуто на конкретного человека, а не на человека вообще, не на так называемого "абстрактного человека", которого не существует в природе. В качестве безусловного принято требование, что органам управления следует переориентироваться от преимущественного оперирования общими показателями на оценку того, что ими сделано для конкретных людей с их насущными проблемами.

Но этого недостаточно. Отныне при оценке управления следует учитывать не только социальное благополучие, достигнутое сегодня, "здесь и сейчас", но и возможности сохранения и увеличение его в перспективе. Надо заботиться о сохранении ресурсов, прежде всего тех, которые относятся к числу невозобновляемых. В противном случае мы способны сегодня "проесть" то, что принадлежит нашим детям и внукам;

Цели управления необходимо формулировать в виде понятных всем показателей жизни человека. И в концепции программы улучшения качества жизни населения эти показатели и индикаторы определены.

Внедрение рассматриваемой системы предполагает необходимость переоценки парадигмы общественного прогресса. Суть новой парадигмы составляет идея: самоцелью и богатством общества является не рост производства или техногенных ценностей как таковых, а человек. Принятие данной идеи – знаковое явление в развитии Белгородской области, да и страны в целом.

Разумеется, такое изменение не может произойти в течение короткого времени. Нам предстоит преодолеть две крайне негативных традиции. Прежде всего, традицию бюрократического отношения к человеку, характерную для работы органов власти всех уровней.

Другим серьезным препятствием является традиция пассивности самих граждан, большинство из которых привыкло смотреть на государство как на покровителя и благодетеля и отрицает возможность собственного активного участия в управлении регионом и всей страной.

Разумеется, само по себе определение стратегии не гарантирует успеха ее реализации. Развитие допускает множество альтернатив, и любая из них способна стать реальностью лишь вследствие целенаправленной деятельности людей. Мы сами создаем условия для успеха (или неудачи) стратегии.

Сегодня можно говорить о наличии, по меньшей мере, двух необходимых условий, обеспечивающих вероятность осуществления проекта улучшения качества жизни. Первое из них – воля руководства области, которое инициировало разработку программы и способствовало ее принятию. Второе – восстановленный за последние годы ресурсный потенциал региона. Белгородская область относится к числу наиболее динамично развивающихся субъектов Российской Федерации.

Однако еще только предстоит создать три важных условия осуществления стратегии.

Во-первых, реформировать систему управления регионом таким образом, чтобы она начала эффективно работать не в собственных корпоративных интересах, как это нередко происходит. Более того, приоритетными для региональной системы управления сегодня должны стать даже не интересы области в целом, хотя о них необходимо постоянно помнить. В центр внимания чиновников необходимо поместить человека с его насущными повседневными проблемами. Если это удастся сделать хотя бы частично, мы получим так называемую "отзывчивую бюрократию", то государственных и муниципальных служащих, действительно, представляющих и обслуживающих интересы большинства населения. Именно поэтому одной из главных, если не самой главной, проблемой является проблема кадрового обеспечения стратегии развития на основе идеи качества жизни.

Во-вторых, особую актуальность сегодня приобрела задача формирования эффективного механизма влияния общества на органы власти и управления. Мало просто озвучить мысль о необходимости участия населения в процессе принятия государственных и муниципальных решений, мало заявлять, что новая стратегия управления регионом – общее дело. Важно обеспечить гражданам возможность заявлять о своих потребностях, об их претензиях к власти.

Наконец, в-третьих, очевидно, что любые возможности окажутся фикцией в случае, если сами люди не будут стремиться к участию в управлении, если они будут отчужденно-нейтрально воспринимать усилия руководства. Позиция неучастия, занятая большинством наших сограждан, способна разрушить любые планы и стратегии. Но именно она типична для современного общества, поскольку отражает глубочайший кризис доверия к общественным институтам, дополнивший социально-экономический кризис в стране.

Восстановление доверия к властям всех уровней, дополненное формированием у человека желания участвовать в решении проблем государства и общества является, таким образом, актуальной и едва ли не самой сложной задачей, решаемой в ходе разработки и осуществления новой стратегии управления.

М. А. Бирюкова

Тамбовский государственный технический университет, Россия

ВЫБОР СПОСОБА НАЧИСЛЕНИЯ АМОРТИЗАЦИИ ПО ОБЪЕКТАМ ОСНОВНЫХ СРЕДСТВ ПРИ РАЗРАБОТКЕ УЧЕТНОЙ ПОЛИТИКИ ДЛЯ ЦЕЛЕЙ БУХГАЛТЕРСКОГО УЧЕТА

При разработке учетной политики для целей бухгалтерского учета организация должна установить способ начисления амортизации, который будет применяться по группам основных средств в течение всего срока их полезного использования, что закреплено п. 18 ПБУ 6/01.

Организациям предоставлено право применения четырех способов начисления амортизации: линейный, уменьшаемого остатка, списания по сумме чисел лет срока полезного использования, списания пропорционально выпуску продукции (работ, услуг). При этом для разных групп основных средств способ начисления может быть разным. Однако в пределах одной группы допускается применение только одного выбранного способа.

Принятый способ начисления амортизации по объектам основных средств в дальнейшем будет влиять на себестоимость продукции, на скорость возврата средств, затраченных при приобретении объекта, и в связи с этим на воспроизводство основных средств, а также на величину налога на имущество. Таким образом, качество принятого решения относительно способов амортизации объектов основных средств будет влиять на дальнейшую работу предприятия в течение длительного периода времени. Поэтому весьма важно обоснованно подойти к решению этого вопроса.

Сравним два способа начисления амортизации – линейный и способ уменьшаемого остатка – с точки зрения скорости возврата средств, которые организация потратила на приобретение объекта. При принятии решения важно знать, при каком из способов скорость возврата средств будет минимальной, т.е. средства вернуться быстрее. В качестве критерия примем срок, по истечении которого достигается пятидесятипроцентная амортизация первоначальной стоимости.

Покажем, что вне зависимости от величины первоначальной стоимости и срока полезного использования пятидесятипроцентная амортизация *при линейном способе* достигается при прошествии половины срока полезного использования.

Введем обозначения: ПС – первоначальная стоимость объекта основных средств; СПИ – срок полезного использования объекта; НА – норма амортизации; АГ – годовая сумма амортизационных отчислений; АМ – ежемесячная сумма амортизационных отчислений; ОС – остаточная стоимость объекта основных средств.

Остаточная стоимость равна разнице между первоначальной стоимостью и суммой накопленной амортизации, т.е.

$$ОС = ПС - ЕА. \quad (1)$$

После первого месяца начисления амортизации остаточная стоимость будет рассчитываться по формуле

$$ОС_1 = ПС - АМ. \quad (2)$$

После второго

$$ОС_2 = ОС_1 - АМ = ПС - АМ - АМ = ПС - 2 \times АМ, \quad (3)$$

После i -го месяца

$$ОС_i = ПС - i \times АМ. \quad (4)$$

Примем за неизвестную величину X месяц, когда остаточная стоимость будет равна половине первоначальной стоимости, тогда

$$ПС/2 = ПС - X \times АМ. \quad (5)$$

Выразив из (5) X , получим

$$X = ПС/(2 \times АМ). \quad (6)$$

Ежемесячная сумма амортизации равна $АМ = АГ/12$, годовая сумма амортизации при линейном способе рассчитывается по формуле

$$АГ = ПС \times НА/100 \%, \quad (7)$$

где $НА = 100 \%/СПИ$ – норма амортизации.

Тогда годовая сумма амортизации будет равна

$$АГ = ПС/СПИ, \quad (8)$$

а ежемесячная

$$АМ = ПС/(СПИ \times 12). \quad (9)$$

Подставив (9) в формулу (6), получим

$$X = СПИ \times 12/2 = СПИ \times 6. \quad (10)$$

Выразим полученное значение X в годах, поделив значение на 12:

$$X(\text{годы}) = СПИ \times 6/12 = 1/2 \times СПИ. \quad (11)$$

При *способе уменьшаемого остатка* годовая сумма амортизационных отчислений определяется исходя из остаточной стоимости объекта основных средств и нормы амортизации, рассчитанной исходя из срока полезного использования объекта и коэффициента ускорения, установленного в соответствии с законодательством Российской Федерации (п. 19 ПБУ 6/01).

С использованием введенных обозначений формула для расчета годовой суммы амортизации при способе уменьшаемого остатка примет вид

$$АГ = ОС \times НА/100 \%. \quad (12)$$

При этом норма амортизации будет определяться по формуле

$$НА = КУ \times 100 \%/СПИ, \quad (13)$$

где КУ – коэффициент ускорения.

Методические рекомендации по бухгалтерскому учету основных средств (утв. приказом Минфина РФ от 13 октября 2003 г. № 91н) так разъясняют расчет годовой суммы амортизационных отчислений при способе уменьшаемого остатка (п. 53): "при способе уменьшаемого остатка – исходя из остаточной стоимости (первоначальной стоимости или текущей (восстановительной) стоимости (в случае проведения переоценки) за минусом начисленной амортизации) объекта основных средств на начало отчетного года, нормы амортизации, исчисленной исходя из срока полезного использования этого объекта. При этом в соответствии с законодательством Российской Федерации субъекты малого предпринимательства могут применять коэффициент ускорения, равный двум; а по движимому имуществу, составляющему объект финансового лизинга и относимому к активной части основных средств, может применяться коэффициент ускорения в соответствии с условиями договора финансовой аренды не выше 3".

Что касается законодательно установленного коэффициента ускорения, то ...

1 До 1 января 2005 года субъекты малого предпринимательства в соответствии со ст. 10 Федерального закона № 88-ФЗ от 14 июня 1995 г. "О государственной поддержке субъектов малого предпринимательства в Российской Федерации" (с изм.) могли применять коэффициент ускорения равный двум, а также списывать дополнительно амортизационные отчисления до 50 % первоначальной стоимости объектов основных средств со сроком службы более трех лет. С 1 января 2005 г. данная статья утратила силу в соответствии со ст. 156 Федерального закона № 122-ФЗ.

2 В соответствии со ст. 31 Федерального закона № 164-ФЗ от 29 октября 1998 г. "О финансовой аренде (лизинге)" (с изм.): "Стороны договора лизинга имеют право по взаимному соглашению применять ускоренную амортизацию предмета лизинга. Амортизационные отчисления производит сторона договора лизинга, на балансе которой находится предмет лизинга".

Таким образом, коэффициент ускорения может применять организация – сторона договора лизинга, на балансе которой находится предмет лизинга. Причем законодательно размер этого коэффициента не ограничен, как это было в предыдущей редакции данного Федерального закона, когда было установлено ограничение – не выше трех.

Для определения срока, по истечении которого достигается пятидесятипроцентная амортизация при способе уменьшаемого остатка, был использован алгоритм, представленный на рис. 1.

По результатам исследования построены графики зависимости, представленные на рис. 2 и 3. При расчете амортизации способом уменьшаемого остатка с применением коэффициента ускорения равным двум (рис. 2) пятидесятипроцентная амортизация достигается уже к сроку равному примерно одной

третьей срока полезного использования, когда как при линейном способе к половине этого срока. Однако в свете нового законодательства не все предприятия могут применять коэффициент ускорения, поэтому мы провели расчет при отсутствии этого коэффициента (рис. 3). В результате получили зависимость, которая показывает, что искомый срок увеличился до двух третей срока полезного использования, т.е. без использования коэффициента ускорения способ уменьшаемого остатка по сути своей оказался "замедленным". К тому же при этом способе к концу срока полезного использования вообще не достигается стопроцентная амортизация, и согласно п. 22 ПБУ 6/01 организация будет продолжать начислять амортизацию до тех пор, пока объект не будет списан с бухгалтерского учета.

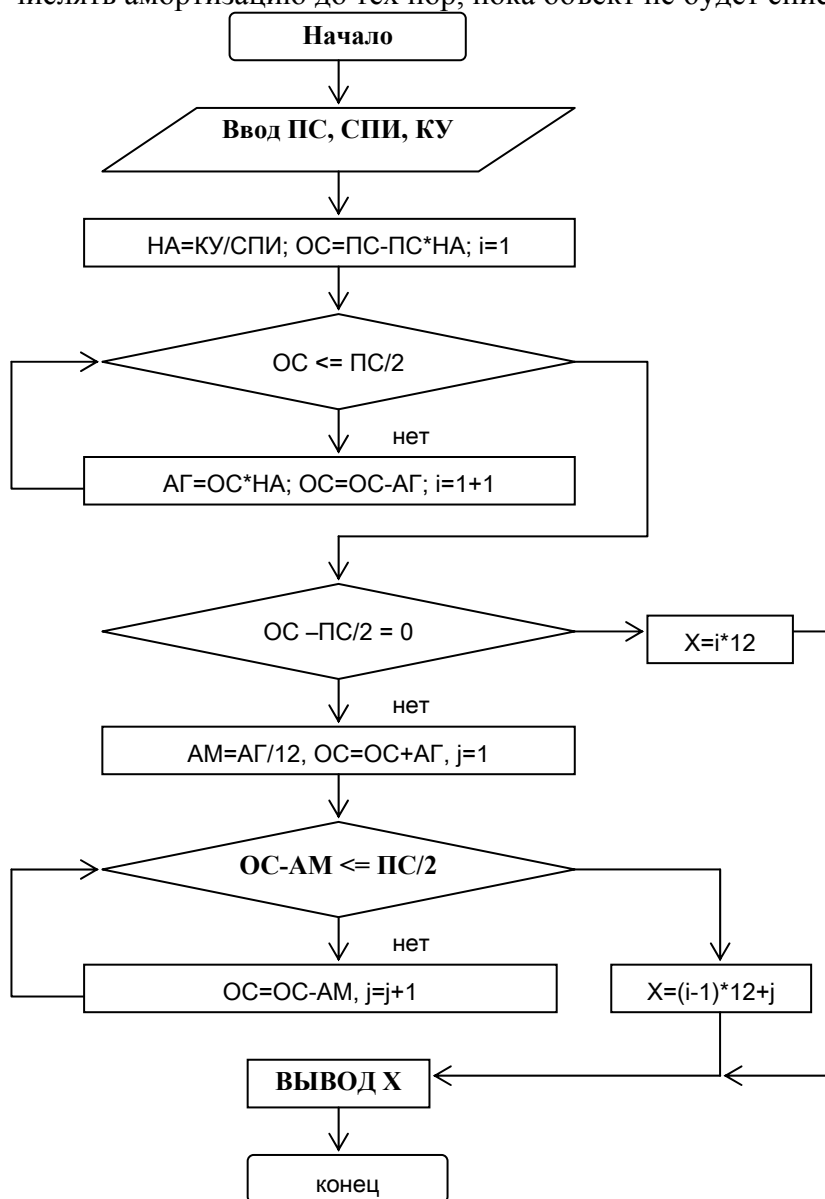
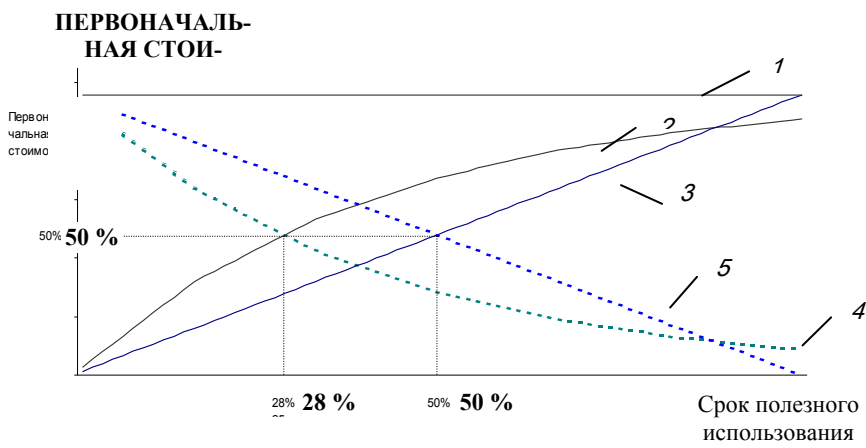
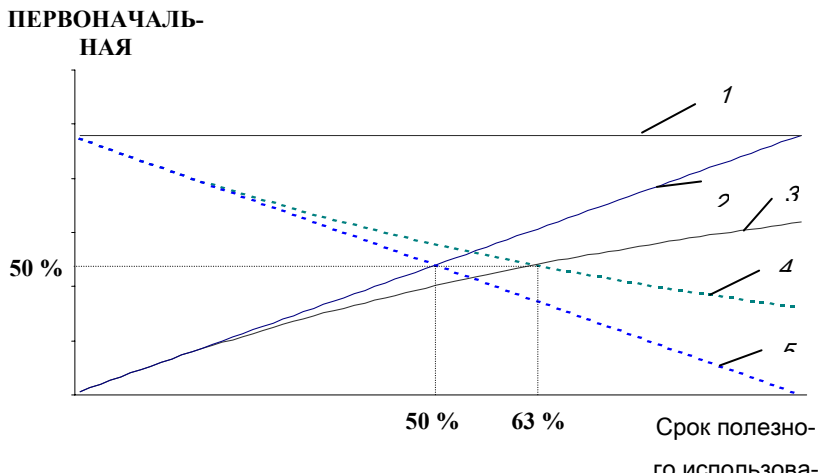


Рис. 1 Алгоритм расчета периода времени (X, мес.), через который будет достигнута пятидесятипроцентная амортизация первоначальной стоимости объекта основных средств при начислении амортизации способом уменьшаемого остатка



**Рис. 2 Сравнительный анализ способов начисления амортизации:
линейный способ и способ уменьшаемого остатка
при коэффициенте ускорения равным двум:**

1 – первоначальная стоимость объекта; 2 – сумма накопленной амортизации при способе уменьшаемого остатка; 3 – сумма накопленной амортизации при линейном способе; 4 – остаточная стоимость при способе уменьшаемого остатка; 5 – остаточная стоимость при линейном способе



**Рис. 3 Сравнительный анализ способов начисления амортизации:
линейный способ и способ уменьшаемого остатка
без коэффициента ускорения**
В.В. Быковский

Тамбовский государственный технический университет, Россия

**ОЦЕНКА ИНВЕСТИЦИОННОЙ ЕМКОСТИ РЕГИОНА
КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА
ИНВЕСТИЦИОННОГО ПЛАНИРОВАНИЯ**

Эффективное использование в системе управления региональными инвестициями методического подхода, основанного на формировании и поддержании необходимого баланса инвестиционного потенциала региона и его инвестиционной емкости предполагает кроме анализа величины, динамики и струк-

туры инвестиционного потенциала аналогичный анализ параметров, определяющих инвестиционную емкость региона.

Такой анализ, в свою очередь, позволяет повысить уровень информационной обеспеченности и достоверности инвестиционного планирования, что, в конечном итоге, приведет к росту качественного уровня планов и программ развития региона.

Особого внимания этот процесс заслуживает в контексте рассмотрения реальных инвестиций в регионе. В этом случае уровень качества разрабатываемых планов и программ позволяет обеспечить и соответствующий уровень качества организации инвестиционных процессов.

Методической основой такого анализа являются:

- материалы, регламентирующие бизнес-планирование и инвестиционное проектирование;
- методические материалы, научные и авторские разработки по вопросам структуры инвестиционного процесса (имеется в виду процессы, связанные с осуществлением реальных инвестиций);
- инструктивно-методические материалы, регламентирующие расходы юридических лиц, осуществляющих самостоятельную хозяйственную и коммерческую деятельность.

Технологии инвестиционного бизнес-планирования и инвестиционного проектирования посвящено большое количество работ. В последнее время в целом ряде работ целенаправленно рассматриваются вопросы технологии инвестиционного планирования и проектирования.

Расходы юридических лиц на хозяйственную деятельность (являющуюся базой для формирования инвестиционных издержек) регламентируются, прежде всего, "Положением по бухгалтерскому учету. Расходы организаций ПБУ 10/996" (в ред. Приказов Минфин РФ от 13.12.99 г. № 107Н и от 30.03.2001 г. № 27Н).

Комплекс этих работ и документов позволяет сформировать методический подход к анализу структуры и оценке инвестиционной емкости региона.

Составляющие инвестиционной емкости определяются структурой затрат на подготовку (разработку) и реализацию инвестиционных проектов (программ).

Структура затрат, в свою очередь, формируется под влиянием следующих основных факторов:

- технологии инвестиционного планирования, процессов реального инвестирования и мониторинга использования инвестиционных объектов (стадиями и этапами этих процессов, а также содержанием работ на каждом этапе);
- структуры и содержания инвестиционных издержек, осуществляемых при различных способах осуществления инвестиций.

Реализация инвестиционных проектов, связанных с созданием новых или реконструкцией, техническим перевооружением (переоснащением) действующих предприятий или производств, требует осуществления ряда мер по приобретению, аренде, отводу и подготовке земельных участков под застройку, проведению инженерных изысканий, разработке проектной документации на строительство или реконструкцию зданий и сооружений, приобретению технологического оборудования, проведению пусконаладочных работ, обеспечению создаваемого (переоснащаемого или перепрофилируемого) предприятия (производства) необходимым кадрами, сырьем, комплектующими изделиями, организации сбыта наметенной к производству продукции. Осуществление указанных мер во взаимосвязи по времени и организационно-технологическим соображениям – инвестиционный процесс.

Концепцию оценки инвестиционной емкости можно определить как комплексный процесс, учитывающий все важнейшие факторы, влияющие на ее уровень и динамику.

Основными принципами оценки являются:

1 Использование в процессах прогнозирования долгосрочного и текущего планирования инвестиций соответствующих параметров, характеризующих инвестиционную емкость:

- в прогнозировании – скрытую (общую, максимальную) инвестиционную емкость;
- в долгосрочном планировании – инвестиционную емкость, определяемую как сумма инвестиционных емкостей субъектов административно-территориального деления региона;
- в текущем планировании – проявленной (в форме инвестиционных проектов) инвестиционной емкости.

2 Учет в процессе оценки временного распределения инвестиционной емкости в пределах инвестиционного цикла, что позволяет в дальнейшем, в процессе оперативного управления, реализовать такие механизмы, как маневрирование сроками запуска и окончания отдельных инвестиционных проектов и внутреннего рефинансирования, т.е. использования для финансирования длительных инвестиционных проектов промежуточного дохода, получаемого до окончания цикла (этот механизм наиболее характерен для реализации инвестиционных программ).

3 Учет территориального распределения инвестиционной емкости (использование в механизме оценки информации из карт инвестиционных полей, разрабатываемых в регионах), а отсюда возможность оценки распределенной инвестиционной емкости.

Скрытая (общая, максимальная) инвестиционная емкость региона – это потребность в инвестиционных ресурсах на реализацию прогноза или долгосрочного плана экономического и социального развития региона.

Следовательно, в этом случае речь идет о распределенной во времени инвестиционной емкости, что предопределяет необходимость учета во всех проводимых расчетах инфляционных процессов и возможных рисков.

Методы расчетов, учитывающих эти факторы, достаточно хорошо известны на практике и проработаны в теории.

Основным отличием процесса оценки инвестиционной емкости от аналогичного процесса относительно инвестиционного потенциала является то, что говорить об инвестиционной емкости безотносительно целей и времени ее определения бессмысленно. Теоретически инвестиционная емкость региона ничем не ограничена. Планирование и прогнозирование экономических процессов, происходящих в регионе, позволяет выявить ее и определить для конкретных целей.

Так, прогноз экономического и социального развития региона позволяет определить примерную динамику инвестиционной емкости. Механизм ее оценки в этом случае основан на анализе макроэкономических характеристик, экономических систем государства и его регионов, их состоянии, изменений и затрат на эти изменения.

В долгосрочном планировании (если принять его период как 5–10 лет) происходит существенное уточнение основных параметров инвестиционного процесса на основе использования карт инвестиционных полей.

Наиболее точно может быть определена текущая (в пределах года или инвестиционного цикла) инвестиционная емкость. В этом случае она представляет собой потребное количество инвестиционных ресурсов, необходимое для реализации имеющихся на этот период в регионе инвестиционных проектов и программ.

Применительно к Тамбовской области в настоящее время это инвестиционная емкость "Областной целевой инвестиционной программы на 2000 – 2005 годы". Кроме того, возможно использование информации существующего в регионе "Перечня инвестиционных и инновационных проектов, намеченных к реализации".

Исходя из их наличия, а также опираясь на основные концептуальные документы, регламентирующие инвестиционные процессы на территории Тамбовской области, можно рассмотреть основные методические подходы к оценке инвестиционной емкости региона.

По мнению автора, наиболее целесообразны и обоснованы следующие типы расчетов.

Расчет инвестиционной емкости банка данных инвестиционных проектов (программ) региона. В этом случае расчет базируется на информации, содержащейся в создаваемом и эксплуатируемом в регионе "Банке инвестиционных проектов".

Этот банк данных представляет собой открытую информационную систему, в которой основными информационными массивами являются:

- банк инвестиционных идей;
- банк бизнес-планов;
- банк инвестиционных проектов;
- банк инвестиционных программ.

Все эти банки должны быть сформированы в отраслевом и территориальном разрезах, а также в разрезе форм собственности (возможны и другие аспекты по усмотрению региона). Причем следует определиться на какой из этих банков необходимо ориентироваться при проведении отдельных расчетов.

Для решения этого вопроса необходимо, прежде всего, внести следующее уточнение: каждый из указанных выше банков дает возможность проводить расчеты на разных уровнях планирования и управления инвестициями.

В прогнозах инвестиционной деятельности должна быть учтена информация всех банков, в текущем планировании и управлении – информация банков проектов и программ.

Следует отметить, что на практике категории "инвестиционный план" и "инвестиционный проект" часто рассматриваются как синонимы. Это обстоятельство приводит к нечеткой редакции некоторых теоретических положений и недостаткам в методических подходах.

Существующие работы, рассматривающие методические подходы к оценке инвестиционных проектов, имеют в виду, скорее всего, развернутые инвестиционные планы. Инвестиционный проект, по мнению автора, должен содержать детальные расчеты смет затрат, основанные на полном комплекте проектной документации по осуществлению инвестиционных процессов (вплоть до рабочих чертежей и т.п.).

В связи с этим необходимо отметить, что существующие методические подходы позволяют определить инвестиционную емкость только в процессах прогнозирования и долгосрочного планирования. Текущая инвестиционная емкость на основе существующих в регионе в настоящее время плановых документов определена быть не может.

Одним из аспектов оценки инвестиционной емкости региона является расчет инвестиционной емкости реализуемых на территории региона целевых инвестиционных программ.

Существующая практика инвестиционного планирования в регионах в большинстве случаев, к сожалению, сфокусирована на процедурно оформительском аспекте планирования. Содержательный аспект инвестиционных программ чаще всего остается за рамками рассмотрения. В связи с этим автором рассмотрены некоторые аспекты совершенствования систем управления инвестициями на региональном уровне.

На основе "Областной целевой инвестиционной программы" может быть определена ее общая инвестиционная емкость. Причем обоснованность такого расчета будет достаточно низкой. Кроме того проанализировать структуру этой емкости, а следовательно, разработать эффективные механизмы управления инвестиционным процессом на основе такой оценки невозможно.

На стадии планирования программ можно определить инвестиционную емкость как

$$\text{ИЕР} = \sum_{i=1}^n (\text{ОФ}_j - \text{ДР}_j), \quad (1)$$

где ОФ_j – необходимый объем финансирования j -го инвестиционного проекта, входящего в областную целевую инвестиционную программу; ДР_j – рефинансируемая часть промежуточного дохода; n – количество инвестиционных проектов, входящих в инвестиционную программу.

Н. Ш. Ватолкина

Мордовский государственный университет имени Н.П. Огарева, Россия

**МЕХАНИЗМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ:
ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ**

В Концепции модернизации российского образования на период до 2010 г. указывается, что главная задача российской образовательной политики – обеспечение высокого качества образования на основе сохранения его фундаментальности и соответствия актуальным и перспективным потребностям личности, общества и государства. Последнее, выдавая лицензии на право осуществления образовательной деятельности и документы об аккредитации вузов, фактически выступает гарантом качества высшего образования в стране. Однако используемая модель оценки деятельности вуза имеет ряд принципиальных недостатков. Во-первых, недостаточно четко проработан понятийный аппарат – смешиваются категории качества подготовки, образования и образовательной деятельности. Это приводит к нечеткости критериев оценки качества. Такой сложный критерий как "Внутривузовская система контроля качества" поставлен в ряд с прочими односложными критериями оценки условий образовательной деятельности, в то время как он призван описывать не ресурс, а инструмент управления. Это искажает значение внутривузовской системы контроля качества. Также отсутствуют сформулированные требования по оценке названного критерия. Во-вторых, осуществляя процедуры лицензирования, аккредитации и аттестации государство выступает как единственный пользователь услуг вуза. В процессе оценки его деятельности не учитывается мнение прочих его потребителей, в то время как государство является агентом общества в лице студентов, абитуриентов и работодателей, вне интересов которых качество образования не имеет ценности. В-третьих, основной нормативный документ высшего профессионального образования – государственный образовательный стандарт, степень соблюдения которого является важнейшим оценочным показателем качества образовательной деятельности и качества подготовки специалистов, также содержит некоторые недоработки с точки зрения содержания и возможностей оценки. К ним, в частности, можно отнести следующее:

- недостаточное соответствие ГОС ВПО мировым тенденциям развития высшего образования;
- ориентация на традиционные системы и технологии оценивания;
- недопредставленность результата образовательного процесса в виде компетенций и навыков выпускников;
- преимущественная ориентация на внутренние (академические) и не актуальные в современных условиях критерии и показатели качества и развития высшего профессионального образования;
- невыраженная ориентация на студента;
- невысокая восприимчивость к требованиям рынка труда;
- недостаточная способность отражения стратегических потребностей государства и общества;
- абстрактное целеполагание.

К сожалению, перечисленные положения не исчерпывают многообразных проблем, связанных с применением и развитием государственных образовательных стандартов в практике высшей школы, однако в рамках настоящей работы мы рассматриваем лишь оценочные и диагностические возможности ГОС ВПО.

Существующий механизм государственной оценки деятельности высших учебных заведений развивается в некотором отрыве от достижений науки и практики в этой области. Не используется опыт других стран, слабо развит механизм обратной связи и адаптации к изменяющимся условиям. Такое положение дел приводит к необходимости поиска вузами альтернативных механизмов подтверждения качества предоставляемых услуг и каналов распространения соответствующей информации. Поэтому органы государственного управления системой образования не должны оставаться в стороне от происходящих перемен для того, чтобы механизм лицензирования, аттестации и аккредитации вузов реально способствовал повышению качества образования в стране.

На наш взгляд, развитие государственного механизма оценки деятельности высшей школы может осуществляться в следующих направлениях:

1 Наряду с оценкой уровня развития ресурсного потенциала и выполнения требований государственных образовательных стандартов целесообразно проведение оценки организации работ по обеспечению качества образовательной деятельности в вузе. Для этого необходимо разработать модель, включающую показатели, которые позволяют описать и оценить весь цикл работ по качеству – планирование, организацию деятельности, контроль, анализ и корректировку. Такая модель может быть также заимствована из практики конкурса Министерства образования "Внутривузовские системы обеспечения качества подготовки специалистов", либо основана на МС ИСО серии 9000. Это позволит добиться необходимого единообразия и взаимопонимания в области управления качеством образовательной деятельности и стимулирования подобной работы в вузах страны. Органы государственного управления получат возможность сравнить уровень организации образовательного процесса с результатами дея-

тельности вуза, оценить эффективность использования потенциала вуза, эффективность управления качеством, уровень обеспечения и достижения поставленных целей, а также непосредственно процесс целеполагания, а также уровень применяемых оценочных средств и контрольных действий.

2 Целесообразным представляется расширение применяемых критериев оценки деятельности вуза. Предоставляемая вузом информация должна давать возможность оценить прогресс в развитии вуза по сравнению с предыдущими периодами с учетом накопленного потенциала, а также усилия, которые предпринимает вуз на пути движения к прогрессу. Совершенно очевидно, что постоянное самосовершенствование каждого члена коллектива вуза, развитие научных школ, привлечение студентов к научным исследованиям, высокая духовная культура являются важнейшими источниками развития вуза. В связи с этим возможно также рассмотрение показателей, характеризующих усилия вуза в сфере духовного, культурного и социального развития учащихся и персонала.

Требуют расширения показатели, позволяющие оценить уровень финансового управления вузом, оценки затрат, стратегии управления ресурсами. Оценке также следует подвергать показатели сохранения здоровья учащихся и персонала высшего учебного заведения.

3 Механизм государственной оценки должен быть основан на понимании того, что вуз, прежде всего, взаимодействует со студентами, абитуриентами, их родителями и работодателями, а также представляет социальную микросреду для своих сотрудников. Поэтому оцениваться качество тех или иных сторон деятельности вуза должно также и относительно требований и ожиданий перечисленных групп потребителей. С одной стороны, необходимо убедиться каким образом и в какой степени вуз фиксирует и учитывает требования своих потребителей, использует полученную информацию в ходе планирования образовательной деятельности, изыскивает возможности оценки удовлетворенности своих потребителей. С другой стороны, Министерство образования совместно с научными и общественными организациями путем социологических исследований может осуществлять мониторинг изменений на рынке труда, требований к современным специалистам со стороны работодателей, ожиданий студентов и абитуриентов относительно обучения в вузе и будущей карьеры, а также общественное мнение о роли и значении высшего образования и высшей школы в развитии общества. Подобная информация может использоваться не только вузами с целью уточнения траектории своего развития, но также и контролирующими органами как определенная база оценки соответствия параметров функционирования вуза текущим потребностям общества.

4 Мониторинг ожиданий и требований потребителей образовательных услуг, анализ и прогнозирование развития рынка труда и экономики в целом, использование современных мировых тенденций изменения высшего образования должны служить основой постоянного пересмотра и обновления государственных образовательных стандартов. Последние также должны содержать четкие измеряемые параметры качества подготовки специалистов на промежуточных и итоговой стадиях обучения. Существенной мерой представляется сокращение когнитивно-информационной направленности стандартов и усиление роли развития навыков и умений выпускников. Следует отметить, что содержательное наполнение и структура стандартов во многом определяет те оценочные средства и технологии, которые могут быть использованы вузом. Представляется, что дальнейшее развитие этой сферы должны идти по пути поиска новых форм организации внутренней и внешней педагогической оценки знаний, умений и навыков обучающихся, как ключевого "выхода" образовательного процесса.

Перечисленные направления развития механизма государственной оценки качества образовательной деятельности вуза обусловлены потребностями системы высшего образования в современных условиях. Однако большое значение для выбора и акцентирования тех или иных направлений имеет то, какие цели регулирования и, соответственно, оценки качества образовательной деятельности вузов ставит перед собой государство в лице Министерства образования.

Сбор, оценка и анализ информации о том, какими ресурсами обладает каждый вуз, каким образом осуществляется планирование и организация его деятельности и каковы ее результаты, а также какие усилия предпринимаются вузом для постоянного совершенствования и развития своей деятельности могут стать действенным инструментом государственной образовательной политики, обладающим также общественной значимостью. Такая информация позволит регулирующим органам принимать решения не только о лицензировании, аттестации и аккредитации вузов, но также и об объемах финансирования, текущем состоянии и перспективах развития системы высшего образования, разрабатывать мероприятия по совершенствованию управления системой высшего образования, распространять опыт передовых вузов в области управления качеством. Возможность публикации подобной информации повысит открытость вузов, уровень ответственности перед потребителями, а также конкуренцию на рынке

образовательных услуг. Широкая общественность получит надежный источник информации о качестве образовательной деятельности в целом по стране и на уровне отдельных вузов.

Наряду с независимым механизмом подтверждения качества образовательной деятельности вузов на основе международных стандартов, практика государственной оценки должна стать действенным механизмом реформ высшего профессионального образования и преодоления административных барьеров на пути его развития. Динамичность и гибкость развития, усиление ответственности перед общественностью, осознание себя как передового сектора экономики, занятого подготовкой интеллектуальных ресурсов, внедрение рыночных механизмов управления при сохранении важнейших академических традиций должны стать приоритетами развития системы высшего профессионального образования в ближайшее десятилетие.

Е. Б. Герасимова

*Финансовая Академия при Правительстве Российской Федерации,
Россия*

ПРОБЛЕМЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ФИНАНСОВОЙ УСТОЙЧИВОСТИ КРЕДИТНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Устойчивость функционирования кредитной организации (КО) в значительной степени зависит от ее финансовой устойчивости как критерия синтетического качества КО и услуг.

3 Понятие кредитной организации и банка раскрыто в Федеральном законе "О банках и банковской деятельности", который является одним из основных нормативных актов, регулирующих деятельность банковской системы государства. В соответствии с этим законом кредитная организация – юридическое лицо, которое для извлечения прибыли как основной цели своей деятельности на основании специального разрешения (лицензии) банка России имеет право осуществлять банковские операции. Кредитная организация образуется на основе любой формы собственности как хозяйственное общество.

К банковским операциям относятся: 1) привлечение денежных средств физических и юридических лиц во вклады (до востребования и на определенный срок); 2) размещение указанных в п. 1 привлеченных средств от своего имени и за свой счет; 3) открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц; 4) осуществление расчетов по поручению физических и юридических лиц, в том числе банков-корреспондентов, по их банковским счетам; 5) инкассация денежных средств, векселей, платежных и расчетных документов и кассовое обслуживание физических и юридических лиц; 6) купля-продажа иностранной валюты в наличной и безналичной формах; 7) привлечение во вклады и размещение драгоценных металлов; 8) выдача банковских гарантий; 9) осуществление переводов денежных средств по поручению физических лиц без открытия банковских счетов (за исключением почтовых переводов).

Кредитная организация помимо перечисленных банковских операций вправе осуществлять следующие сделки: 1) выдачу поручительств за третьих лиц, предусматривающих исполнение обязательств в денежной форме; 2) приобретение права требования от третьих лиц исполнения обязательств в денежной форме; 3) доверительное управление денежными средствами и иным имуществом по договору с физическими и юридическими лицами; 4) осуществление операций с драгоценными металлами и драгоценными камнями в соответствии с законодательством Российской Федерации; 5) предоставление в аренду физическим и юридическим лицам специальных помещений или находящихся в них сейфов для хранения документов и ценностей; 6) лизинговые операции; 7) оказание консультационных и информационных услуг.

Начальным этапом осуществления оценки устойчивости кредитной организации является выбор критериев оценки и выведенных из них систем показателей.

Согласно энциклопедическому словарю, критерий означает мерилу оценки, т.е. признак, лежащий в основе оценки. Выбор критериев оценки устойчивости КО обуславливается, прежде всего, совокупностью существенных факторов, оказывающих влияние на данную характеристику КО.

Оценка состояния каждого фактора осуществляется с помощью определенных показателей.

Сводная оценка всех составляющих характеризует устойчивость КО в целом. Основу устойчивости КО составляет финансовая устойчивость, как структурно-образующий критерий качества

функционирования КО. Финансовая устойчивость КО зависит от состояния капитала КО, ее активов и пассивов, доходности, ликвидности, подверженности рискам и менеджмента качества.

Природу качества необходимо определить как комплексную. Для классификации теоретических подходов комплексной структуры качества проведено исследование соответствия экономических теорий качества парадигмам экономической теории (классической, неоклассической, информационной) и парадигмам качества: философской, механистической, кибернетической, системной и информационной. Это в свою очередь позволило обосновать, разработать и проанализировать матричную структуру формирования единой концепции качества.

Будучи сложной категорией, качество отражает многоаспектность производства и жизнеобеспечения человека. Становление новой информационной экономики и глобализация экономических связей значительно повысили требования, предъявляемые к качеству благ и услуг. Более того, качество становится главной составляющей конкурентоспособности продукта. Чем качественнее товар, тем быстрее он будет реализован. В настоящее время качество обеспечивает авторитет производственно-социальных структур и престиж национальной экономики. Спектр модификаций понятий качества формировался в процессе общественно-трудовой деятельности человека, впитав в себя элементы, отражающие уровень технической оснащенности производства, трудолюбие человека, его интеллектуальные и нравственные качества, эстетические представления. Системная многомерность качества и многоаспектность отражает прикладной (конкретный) уровень качества и служит практической платформой для формирования единой синтетической концепции качества КУ.

Эволюционная теория развития экономических процессов и явлений обосновывает представление КО как предприятия особого рода, производящего услуги. Структурно-институциональные сдвиги финансово-кредитной сферы (ФКС) экономики России как института качества формируют стартовое качество кредитных услуг (КУ). Ранг данной отрасли соответствует определенному уровню качества услуг, который отображается через "мультипликатор" (мультипликатор накапливает и формирует уровни качества КУ на основных этапах качественных изменений ФКС России информационной парадигмы качества КО: дифференциация и целевые потребности повышения качества услуг, "прозрачность", рыночная ценность и институциональные регуляторы качества услуг, миссия, видение и кредо банковской сферы) как качество переходной функции непрерывного улучшения качества услуг в соответствии с установленными и предполагаемыми требованиями потребителей.

Качество КУ в соответствии с требованиями концепции TQM (Total Quality Management – Глобальный менеджмент качества), и международных стандартов ИСО серии 9000 и ИСО серии 14000 версии 2000 года – это степень с которой совокупность собственных характеристик банковских услуг выполняет требования. В этой связи качество КУ может быть плохое, хорошее и отличное. Характеристика КУ может быть собственной или присвоенной, качественной или количественной.

Главным отличительным признаком КУ, по мнению П. Роуза, является сетевое перемещение кредитной информации, формирующей поле качества услуги. Реализация требований развития информационной парадигмы качества услуг предполагает рассматривать качество КУ как динамическую экономическую категорию посредством информационного отображения совокупности собственных характеристик качества КО, выполняющих требования рыночной конъюнктуры. Данные характеристики направлены на удовлетворение всех категорий потребителей и влияние КО на общество достигается через лидерство в политике и стратегии (миссия, видение, кредо), управлении персоналом, ресурсами и процессами. Поле качества КУ формируется за счет пересечения поля качества КО и поля ожиданий потребителей, ориентированного на стратегию непрерывного улучшения качества услуг.

Е.В. Глотова

ЗАО "СВ-Сервис", Россия

ВЫБОР СТРАТЕГИИ КОНКУРЕНТНОГО ПОВЕДЕНИЯ НА СВЕТОТЕХНИЧЕСКОМ РЫНКЕ

Рынок светотехнической продукции является составным элементом экономических отношений, основными участниками которого являются, с одной стороны, производители светотехнической продукции, с другой – потребители. Связующим звеном между ними выступают посредники различного уров-

ня – от крупнооптовых до мелких розничных фирм, именно они обеспечивают процесс обмена информацией между производителями и потребителями, они же организуют и коммуникационный процесс. В качестве товаров на этом рынке выступают источники света, световые приборы, электроустановочные изделия, кабельно-проводная продукция, представляющие собой одну из групп непродовольственных товаров с весьма разнообразным ассортиментом.

Производство светотехники в России в настоящее время координируется ассоциацией "Российский свет", созданной в конце 90-х годов с целью сохранить светотехнику как отрасль в масштабах России. Сейчас в состав ассоциации входят предприятия и организации светотехнического комплекса и смежных отраслей промышленности – производители сырья, материалов, комплектующих изделий и оборудования, а также отраслевые научно-исследовательские институты и высшие учебные заведения.

Светотехнические изделия являются продукцией массового спроса и применения. Производство светотехнической продукции во всем мире, и в России в особенности, является отраслью промышленности с высокой степенью конкуренции. В этой связи на рынке светотехнических изделий России кроме отечественных предприятий работают такие фирмы ближнего зарубежья, как АО "Искра" и АО "Полтавский ЗГРЛ" (Украина), фирма "VERMERK" (Латвия), АО "Свет" (Белоруссия).

Активно работают на российском светотехническом рынке фирмы из стран Дальнего зарубежья. Наибольшую активность проявляют международные концерны "General Electric" (США), "Philips" (Голландия), "Osram" (Германия), "Sylvania" (США). Эти фирмы разработали долгосрочную стратегию завоевания российского рынка, в основу которой положено приобретение и переоснащение в близлежащих к России странах заводов, ориентированных на поставку своей продукции на отечественный рынок. В Москве организованы представительства фирм "General Electric" и "Philips" с выставочными залами и складами, создана сеть российских дилерских фирм, изданы каталоги на русском языке, проводится систематическая рекламная компания. В результате проведенных мероприятий объемы продаж этих фирм выросли в десятки раз.

Одновременно с крупными и технически передовыми западными светотехническими фирмами на российский рынок пришли и многочисленные мелкие, неквалифицированные фирмы, реализующие несертифицированную и часто низкокачественную, хотя и дешевую продукцию.

В настоящее время формированию нормального светотехнического рынка России, а также повышению конкурентоспособности отечественных предприятий препятствуют стремление иностранных компаний лишь к увеличению объема продаж и нежелание инвестировать светотехническую промышленность России; существенные недостатки таможенной политики; почти полное отсутствие государственной поддержки светотехнических предприятий; крайне недостаточный объем информации о состоянии рынка и действующих на нем факторах.

В условиях постоянно ужесточающейся конкурентной борьбы между участниками российского светотехнического рынка многим отечественным фирмам становится ясна необходимость выработать четкую стратегию своего конкурентного поведения в целях если не укрепления, то хотя бы удержания рыночных позиций. Необходимо помнить, что светотехнический рынок формируется не только из производителей продукции, значительное влияние на его функционирование оказывает деятельность посредников различного уровня. Поэтому возникает необходимость сформулировать стратегическую линию поведения для различного рода рыночных операторов.

Итак, рассмотрим, какая стратегия конкурентного поведения окажет оптимальное воздействие на укрепление рыночных позиций фирм, имеющих различия в размерах, структуре, объеме финансовых ресурсов и т.д.

Во-первых, на отечественном рынке присутствуют крупные фирмы, которые, возможно, мечтают сделаться монополистами. Стремление к монопольному стратегическому доминированию может быть воплощено в жизнь с помощью двух типов стратегии конкурентного поведения – стратегии монополизации и стратегии интегрирующей консолидации. Рассмотрим, какая линия поведения более предпочтительна в условиях российского светотехнического рынка.

Стратегия монополизации опирается на целевую установку, направленную на ослабление конкурентов, вытеснение их с рынка и тем самым их устранение как субъектов предпринимательства. Между тем, применение данной стратегии связано с немалыми рисками и таит ощутимую угрозу безопасности собственного бизнеса. Руководители компании, обдумывая подобное стратегическое решение, должны четко понимать, что потенциальные жертвы вполне могут ответить ударом на удар.

Суть стратегии интегрирующей консолидации состоит в установке на увеличение рыночной доли предпринимательских фирм за счет присоединения конкурентов. Данная стратегия является более замысловатой, чем стратегия монополизации. Действительно, стратегические цели сильного интегратора как бы раздваиваются, с одной стороны, каждая компания, принимая решение об интеграции, надеется воспользоваться конкурентными преимуществами другой компании, с другой – сильный интегратор рассчитывает устранить конкурента, хотя бы посредством присоединения его. В условиях действующего антимонопольного законодательства применение стратегии интегрирующей консолидации видится более предпочтительным.

Менее крупным операторам светотехники с учетом сложившихся обстоятельств также необходимо разработать новую стратегию конкурентного поведения, включающую комплекс долговременных действий по отношению к соперникам, которые признаются стратегическими, т.е. осуществляют деятельность в стратегических областях бизнеса компании.

Для оптовиков средних размеров возможно использование стратегии, направленной на выгодную сдачу позиций, которая является обратной стороной конкурентной стратегии интегрирующей консолидации. Этот вид стратегии конкурентного поведения применяется не только сильными, но и слабыми интеграторами. Таковыми являются компании, не помышляющие о приобретении доминирующих позиций, а, напротив, занятые поиском наилучшего способа консолидации с более сильным партнером. Корпоративные слияния по инициативе слабых интеграторов происходят посредством частичной продажи их бизнеса более сильным соперникам, создания совместного бизнеса, либо присоединения к конкурентам. В процессе интегрирующей консолидации слабые интеграторы могут оговорить сохранение за собой отдельных предпринимательских прав. Поэтому действия слабых интеграторов следует рассматривать не просто как сдачу позиций, а как конкурентную стратегию, успешная реализация которой позволяет извлечь выгоду от самоустранения.

Конкурентная стратегия, направленная на обособление от соперников, может применяться в сфере мелкооптовой торговли. Эта стратегия базируется на относительной краткосрочности стратегического периода деловой активности компаний, скоротечных оборотах капитала, нахождении и быстром насыщении небольших и не очень емких ниш. Руководство фирмы выберет стратегию простого обособления, если полагает, что данная фирма не обладает необходимым уровнем стратегической конкурентоспособности для окончательной победы в соперничестве или хочет выиграть время, чтобы лучше изучить соперника, получить о нем дополнительную информацию, полагая, что немедленное столкновение стратегически опасно и что выгоднее максимально отсрочить активные действия.

Конкуренция направленная на сближение с соперниками проявляется в совместных действиях, осуществляемых в долгосрочном периоде хорошо понимающими друг друга и пользующимися взаимным доверием субъектами предпринимательства. Выгоды от кооперации оказываются намного большими, чем одновременное противостояние всем конкурентам сразу. Однако в данной ситуации приходится считаться с чужими интересами, а менеджмент фирмы должен обладать психологической готовностью действовать солидарно с другими субъектами бизнеса. С другой стороны, партнеры, договариваясь между собой, не преодолевают состояния взаимной конкуренции. Их стимулирует к сотрудничеству не только относительное равенство сил, а также страх перед общим окружением, но и стремление нейтрализовать угрозы, исходящие от вполне конкретного конкурента, хотя бы путем превращения того в партнера по стратегическому альянсу.

Стратегические альянсы могут возникнуть в следующих случаях:

- крупная фирма соглашается на кооперацию с мелкими субъектами бизнеса для совместного противостояния более опасным конкурентам;
- объединяются небольшие предпринимательские фирмы, не претендующие на конкурентное доминирование, если они осознают что самостоятельно не в состоянии вести успешную конкуренцию не только с более крупными соперниками, но и с теми, с кем он считает уместным кооперироваться;
- альянс образуют фирмы, претендующие на доминирование, если их задачей является недопущение абсолютного лидерства;
- объединяются фирмы, каждая из которых является абсолютным или относительным лидером на локальном рынке, их целью является недопущение потенциальных конкурентов на "свой" рынок;
- совместные действия могут осуществляться и в процессе освоения новых локальных рынков, при совместном использовании дилерских сетей.

Создание альянсов на светотехническом рынке может быть выгодно достаточно крупным оптовым операторам, которые, объединив ресурсы, могут рассчитывать на получение более выгодных условий сотрудничества с производителями.

Субъекты предпринимательства договариваются между собой, прибегая не только к стратегии кооперативной солидарности, но и к стратегии компромиссного сотрудничества. Подобное сотрудничество представляется для многих субъектов бизнеса стратегически важным, когда они не желают вступать в явное соперничество с конкурентами. Стратегия компромиссного сотрудничества обычно применяется предпринимательскими фирмами, владельцы и руководители которых связаны между собой устойчивыми неформальными доверительными отношениями.

Существует огромная вероятность проведения в жизнь подобной стратегии крупными фирмами, руководство которых за годы сотрудничества успело завоевать доверие производителей не только в нашей стране, но и за рубежом.

Изменения, происходящие на российском светотехническом рынке, усиливающаяся экспансия иностранных компаний, безусловно, затрагивают всех рыночных операторов. Но это не означает, что все отечественные компании будут вынуждены уйти с рынка. Многие из фирм и производители, и посредники, смогут продолжать активно работать при условии выбора правильной стратегии конкурентного поведения, учитывающей все изменяющиеся факторы.

В. В. Дробышева

Тамбовский государственный технический университет, Россия

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ЭКОНОМИЧЕСКОГО АНАЛИЗА КАЧЕСТВА ЖИЗНИ

Качество жизни – это сложная социально-экономическая категория. Изучение качества жизни населения в условиях развития рыночной экономики остается одной из актуальных задач экономического анализа. О качестве жизни населения можно судить, всесторонне оценив уровень жизни, материальное положение населения, а также социально-экономические аспекты развития общества за исследуемый промежуток времени. Рынок сам по себе не способен вывести экономику из кризиса. Для этого необходимо на базе глубокого анализа реальной экономической ситуации заложить основы подъема производства и качества жизни населения.

В поисках выхода из тяжелого положения, в котором до сих пор находится Россия (продолжающееся сокращение производства, снижение покупательной способности реальных денежных доходов, высокий уровень бедности), многие экономисты приходят к выводу: необходим решительный поворот экономической политики государства, местных органов власти, лицом к конкретному человеку, его потребностям. Изучив мировой опыт борьбы с кризисами, можно обнаружить общую черту в действиях по спасению экономики: почти всегда и везде, где достигался успех, наблюдался поворот в сторону качества, и, в частности, качества жизни населения страны.

Определяющим показателем в оценке качества жизни является здоровье как базовая ценность, от которой зависят все остальные характеристики. Состояние здоровья – один из самых важных индикаторов благополучия общества в целом. В настоящее время здоровье населения признается не только сферой деятельности министерства и системы здравоохранения, но и как социальная, а также экономическая проблема. Всемирная организация здравоохранения предложила очень верное определение здоровья человека как состояние хорошего физического самочувствия, а также полного психического и социального благополучия.

Продолжительность жизни, как мужчин, так и женщин неуклонно сокращается, что является следствием общего ухудшения здоровья населения России и Тамбовской области, в частности. При этом продолжительность жизни мужчин более чем на десять лет ниже, чем у женщин, продолжительность жизни городского населения превышает аналогичный показатель сельского населения как мужчин, так и женщин. Так в 2002 г., средняя продолжительность жизни мужчин в городах составила 59,0 лет, в сельской местности – 57,5 лет. Для сравнения: по Российской Федерации в 2002 г. продолжительность жизни мужчин составляла 58,5 лет, женщин – 72,0 года.

Качество жизни населения определяется достигнутым уровнем благосостояния населения. В свою очередь, уровень благосостояния в стране зависит от совокупной величины доходов, степени неравно-

мерности их распределения, покупательной способности доходов и объема бесплатных благ, предоставляемых государством. В российском обществе уровень и качество жизни основной массы населения определяется величиной заработной платы, пенсий, пособий и стипендий.

По данным Тамбовского областного комитета государственной статистики динамика номинальной среднемесячной заработной платы положительна, так же как и номинальных денежных доходов на душу населения. В целом рост заработной платы в 2000 г. составил 201 % к уровню 1998 г.; в 2001 – 142,6 % к уровню 2000 г., а в 2002 г. увеличение заработной платы составило 145,0 % к уровню 2001 г. В условиях оживления экономической деятельности номинальные доходы населения Тамбовской области растут, но в сравнении с Российской Федерацией наблюдается отставание по данному показателю. Так среднемесячная заработная плата в целом по РФ в 1998 г. составляла 1051,5 р. что на 71,6 % выше, чем в аналогичного показателя по Тамбовской области. В 2002 г. средний уровень заработной платы работников РФ составил 4360,0 р., это на 70,6 % превышает среднюю заработную плату за месяц работающих Тамбовской области. По величине среднедушевого денежного дохода Тамбовская область занимает третье место (после Липецкой и Белгородской областей) среди областей ЦЧР.

Важную роль в формировании качества жизни и повышении уровня благосостояния зависит от сферы деятельности, от работы граждан в конкретной отрасли экономики.

Уровень заработной платы трудовых ресурсов по Тамбовской области за период с 1998 по 2002 гг. возрос во всех отраслях, кроме здравоохранения, образования, культуры и искусства. В 2002 г. сохраняется дифференциация уровня среднемесячной заработной платы в различных отраслях экономики. Наиболее высокая заработная плата (свыше 7000 р.) отмечалась у работников финансов, кредита, страхования и превышала среднеобластной уровень в 2,8 раза. Наиболее низкой оставалась заработная плата у работников сельского хозяйства (1377,2 р.), у работников культуры и искусства (1990,9 р.), работников образования и здравоохранения, т.е. работников тех отраслей, которые способствуют увеличению качества жизни всего населения, от которых зависит уровень положительных внешних эффектов экономики. Так, уровень работников образования на 30 % ниже, чем заработная плата работников финансов и кредита.

Качество жизни населения определяется покупательной способностью денежных доходов населения, а также денежными расходами и объемом сбережений населения. Покупательная способность денежных доходов населения отражает потенциальные возможности населения по приобретению товаров и услуг. Денежные расходы и сбережения населения включают расходы на покупку товаров и услуг, обязательные платежи и разнообразные взносы, покупку иностранной валюты, а также прирост сбережений во вкладах и ценных бумагах.

В 2001–2002 гг. наблюдается рост расходов на покупку товаров и услуг. Вместе с тем, удельный вес данного показателя в общем итоге совокупных расходов неуклонно сокращается. В 1998 г. расходы на покупку товаров и услуг составляли 91,6 % в общем объеме расходов населения, а в 2002 г. этот показатель снизился и составил 80,0 %. Доля обязательных платежей и взносов в общих расходах населения неуклонно растет с 4,4 % в 1998 г. до 5,6 % в 2002 г. Динамика этих показателей свидетельствует о продолжающемся снижении качества жизни населения, несмотря на заметное оживление экономики в 2000 г. и постоянном росте совокупных денежных доходов. Индикатором экономической стабильности и даже начавшегося роста, свидетельствуют такие данные, как рост накоплений и сбережений во вкладах и ценных бумагах. В 1998 г. удельный вес накоплений и сбережений составлял 1,3 % от расходов населения, а в 2002 г. этот показатель составил 5,6 %, превысив также денежные средства населения в иностранной валюте. В 1998 г. удельный вес средств, направленных на покупку валюты в расходах составлял 2,4 %, а в 2002 г. – 2,8 %, это на 2,8 процентных пункта ниже, денежных средств во вкладах и ценных бумагах. Это говорит о возросшем доверии населения к национальной валюте, и как следствие, к политике государства, направленную на продолжение реформ в экономике. Превышение доходов населения над его расходами составило: в 1998 г. – 11,1 %, в 1999 г. – 12,6 %, в 2000 г. – 12,1 %, в 2001 г. – 15,6 %, а в 2002 г. этот показатель возрос до 16,4 %, что может рассматриваться как резерв инвестиций в экономику Тамбовской области.

За период с 1998 по 2002 гг. наблюдался интенсивный процесс перераспределения общего объема денежных доходов в пользу самой высокодоходной группы на фоне сокращения доли остальных групп. Так доля населения, имеющего доходы свыше 4000 р. в 1999 г. составляла 0,9 % от всей численности населения, а в 2002 г. этот показатель составил 17,2 %. С целью проведения анализа концентрации и дифференциации доходов рассчитываются коэффициент фондов и коэффициент Джини [89]. Коэффи-

циент фондов определяется как отношение между средними доходами населения в группе с наибольшими доходами к первой группе, с населением имеющим минимальные доходы. Так, в 1999 г. средние доходы самой обеспеченной группы населения в 8,7 раза превышали доходы малообеспеченных групп населения.

В 2001 г. этот показатель составил 11 раз, а в 2002 г. – 10,8 раза. Коэффициент Джинни характеризует степень концентрации доходов в руках отдельных групп населения. Его величина может варьировать от 0 до 1, при этом, чем выше значение показателя, тем более неравномерно распределены доходы в обществе. В 1998 г. уровень данного показателя по Тамбовской области составил 0,343 пункта, а в 2002 – увеличился до 0,361 пункта.

Высокая степень дифференциации доходов населения Тамбовской области привела к значительным различиям в возможностях удовлетворения основных потребностей людей и, следовательно, к ухудшению качества жизни населения в целом. Анализ сложившегося разрыва в уровне доходов и уровне потребления позволяет сделать вывод о формировании в Тамбовской области двух неравных социальных слоев – обеспеченности и бедности.

В промышленно развитых странах дифференциация доходов до определенных пределов является благоприятным фактором экономического развития, так как увеличивает накопления отдельных групп населения, которые вкладывают значительную часть своих накоплений в виде инвестиций в образование, производство, здравоохранение [106]. В России использование накоплений и сбережений в значительной мере непроизводительно, и используется на личное потребление. Задачей местных органов власти является создание необходимых условий для реализации государственной политики в области регулирования и перераспределения доходов, создание благоприятных условий для инвестиций в образование, культуру и, следовательно, способствующих улучшению качества жизни всего населения региона.

Приведенные данные свидетельствуют о том, что дифференциация доходов и рост числа населения с доходами ниже прожиточного минимума, ведут к значительному снижению уровня и качества жизни. Современная модель экономического развития России свидетельствует о недооценке объективного закона возвышения потребностей, согласно которому удовлетворение потребностей людей рождает новые потребности более высокого уровня и дают сильный импульс развитию производства. Возможность удовлетворения потребностей людей только на физиологическом уровне ухудшает качество населения, лишает работника необходимых стимулов к производительному труду.

Для наиболее яркой характеристики качества жизни населения может служить "индекс развития человеческого потенциала", разработанный и публикуемый с 1990 г. международной организацией "Программа развития ООН" (ПРООН). В первом докладе ПРООН в научный оборот была введена категория "человеческое развитие", понимаемое как процесс обеспечения не только дохода людей, но их здоровья, образования, среды обитания, свобода действий и слова, а также иных условий социально-экономического развития.

Интегральная оценка качества жизни населения, по мнению российских ученых, занимающихся проблемами обеспечения качества жизни, должна исчисляться с применением методики расчета "индекса развития человеческого потенциала" (ИРЧП), но с включением дополнительных показателей, таких как уровень доходов и нищеты, уровень преступности, уровень медицинского обслуживания, скорость оборота затрат на качество жизни и др. По своему всеобъемлющему охвату индекс качества жизни (ИКЖ) может превосходить показатели: такие как доходы на душу населения, уровень удовлетворенности потребностей.

Анализ динамики и перспектив улучшения качества жизни показывает, что интегральный показатель (ИКЖ) следует использовать при разработке региональной программы обеспечения качества жизни и оценке ее эффективности. На наш взгляд, это позволит сориентировать Россию на такое развитие, в результате которого она смогла бы за относительно короткие сроки войти в число передовых стран с высоким уровнем качества жизни и развития человеческого потенциала.

Список литературы

- 1 Герасимов Б.И., Дробышева В.В. Математические методы экономического анализа финансово-кредитных операций: Учеб. пособие. Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2003.
- 2 Дробышева В.В., Герасимов Б.И. Интегральная оценка качества жизни населения региона. Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2004.

КАЧЕСТВО ЖИЗНИ: ЭКОНОМИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ И ОЦЕНКА

Все большее расширение философской категории качества, охват почти всех сторон жизни общества логически подводит к необходимости новой ориентации – ориентации на качество жизни. Говоря философским языком, речь идет о переходе от качественной количественности, которая акцентирует внимание на многообразии качественных сторон жизни общества, к качественной целостности, которая дает понятие о качестве взаимосвязи сторон жизни общества [6].

На определенных этапах развития цивилизации доминировали лишь некоторые стороны качественной целостности жизни общества. Они нашли свое выражение в ряде категорий: образ жизни, уровень жизни, стиль жизни. Категория образа жизни фиксировала формы жизнедеятельности людей, типичные для исторически определенных социальных отношений, что не всегда способствовало реализации целостности жизни общества. Категория стиля жизни конкретизировала содержание образа жизни, раскрывала его особенности, выражающиеся в общении и поведении людей. На основе этой категории можно было рассматривать типы поведения социальных групп, отдельных индивидов, их манеры, черты, привычки, вкусы, наклонности. Категория уровня жизни акцентировала внимание на жизнеобеспеченности, фиксируя лишь количественную сторону жизни, степень удовлетворения материальных и культурных потребностей людей.

Сегодня таких характеристик жизни общества уже явно недостаточно. Возникает потребность в осознании качественной целостности жизни общества, в оценке того, насколько ее состояние отвечает качественным критериям. Для современного человека существенное значение имеет не только определенный уровень благосостояния, но и состояние природной среды обитания, здоровья, наличие свободного времени, духовно ориентированная жизнь.

В отечественной литературе существует множество определений понятия "качество жизни", как общего, так и детализированного характера [1, 3, 4, 5].

Попытаемся логически раскрыть сущность данного термина посредством применения, устоявшегося в научной теории и практике категориально-понятийного аппарата.

Прежде всего, сделаем допущение о применении категории "качество жизни" к отдельному субъекту – человеку.

Понятие "жизнь" имеет множество толкований. В условиях специфики рассматриваемой проблемы представим следующее определение: жизнь – полнота проявления духовных и физических сил человека [7].

Наиболее распространенным определением категории "качество" является рассмотрение его как совокупности характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности [2].

На основании вышерассмотренных дефиниций дадим следующее определение понятию "качество жизни" (человека) – совокупность характеристик жизни человека, определяющая полноту проявления его физических и духовных сил, выраженную в конечном итоге степенью удовлетворения фактических и потенциальных потребностей.

Очевидным фактом является наличие взаимобратной связи между качеством жизни человека и качеством жизни общества.

Безусловно, дискуссионным является вопрос об определении состава и структуры, количественном измерении физических и духовных сил человека, его фактических и потенциальных потребностей, степени их удовлетворения.

Фактические и потенциальные потребности человека удовлетворяются посредством потребления материальных и нематериальных благ. Не вдаваясь в детализацию этих двух групп благ, сделаем допущение, что материальные блага – товары и услуги, нематериальные – здоровье, продолжительность жизни, условия окружающей среды, морально-психологический климат и др.

Нахождение оптимального уровня конечного потребления материальных и нематериальных благ (характеризует наилучшее качество жизни) можно осуществить с помощью использования векторной функции. Решение оптимизационной задачи разбивается на два этапа. На первом этапе исследуется множество

эффективных решений (оптимальных по Парето) соотношения уровней конечного потребления, а на втором находится компромисс между эффективными (оптимальными по Парето) решениями посредством решения оптимизационных задач (рис. 1).

Кривая $ABCD$ – множество максимально возможных значений \bar{y}_n, \bar{y}_k , ограничиваемых возможностями человека (общества) – социально-экономический потенциал.

\bar{y}_n – уровень потребления материальных благ n ($n = 1, \dots, t$);

\bar{y}_k – уровень потребления нематериальных благ k ($k = 1, \dots, r$);

\bar{y}_n^0, \bar{y}_k^0 – минимально допустимый уровень потребления материальных (n) и нематериальных (k) благ – прожиточный минимум;

OE – луч, соответствующий заданному вектору структуры конечного потребления $\alpha = \begin{bmatrix} \alpha_n \\ \alpha_k \end{bmatrix}$.

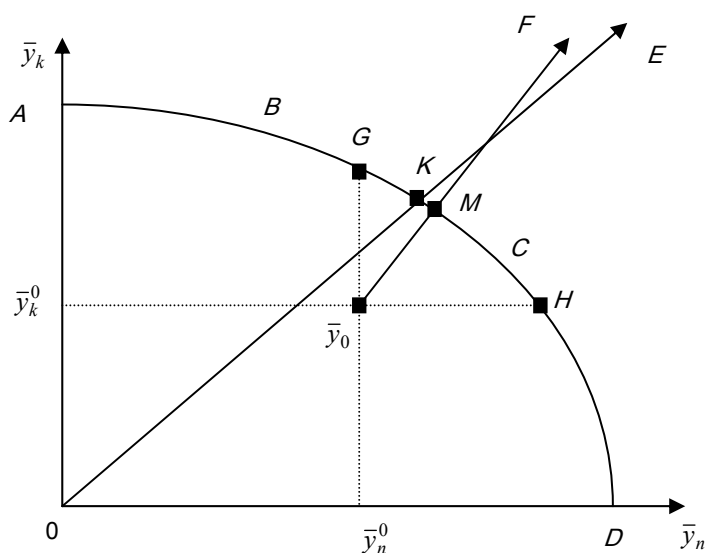


Рис. 1 Определение оптимального уровня конечного потребления

Принимаем $\alpha_n + \alpha_k = 1$; $\alpha_n, \alpha_k \in [0; 1]$.

K – максимум конечного потребления, соответствующий вектору α .

\bar{Y}_0F – луч, соответствующий заданному вектору изменения конечного потребления

$$\beta = \begin{bmatrix} \beta_n \\ \beta_k \end{bmatrix}.$$

Принимаем: $\beta_n + \beta_k = 1$; $\beta_n, \beta_k \in [0; 1]$.

M – максимум изменения конечного потребления, соответствующий вектору β ; GH – часть множества Парето, на котором следует находить компромиссное решение;

внутри этого множества выполняются соотношения $\bar{y}_n \geq \bar{y}_n^0, \bar{y}_k \geq \bar{y}_k^0$.

В частности, точки K и M удовлетворяют главному условию оптимального компромисса. При движении вдоль границы GCH вправо увеличивается \bar{y}_n , но уменьшается \bar{y}_k . Наоборот, при движении влево увеличивается \bar{y}_k , но уменьшается \bar{y}_n .

Один из возможных способов нахождения оптимальных решений на интервале GCH – это решение оптимизационных задач при изменении направления лучей OE или \bar{Y}_0F .

Таким образом, подводя итог, можно констатировать, что качество жизни является современной парадигмой цивилизационного развития; актуальным вопросом является нахождение оптимума между потреблением материальных и нематериальных благ, обеспечивающее достижение наилучшего качества жизни.

Список литературы

- 1 Философские и социальные аспекты качества: Учеб. пособие / Б.И. Алешин, Л.Н. Александровская, В.И. Круглов, А.М. Шолом. М.: Логос, 2004. 438 с.: илл.
- 2 Философский словарь. 6-е изд., перераб. и доп. / Под ред. И.Т. Фролова. М.: Политиздат, 1991. 560 с.
- 3 **ВСЕОБЩЕЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ: УЧЕБ. ДЛЯ ВУЗОВ / О.П. ГЛУДКИН, Н.М. ГОРБУНОВ, А.И. ГУРОВ, Ю.В. ЗОРИН; ПОД РЕД. О.П. ГЛУДКИНА. М.: РАДИО И СВЯЗЬ, 1999. 600 С.**
- 4 Васильев А. Управление качеством методами стандартизации // Стандарты и качество. 2001. № 9. С. 6–9.
- 5 Жеребин В.М., Романов А.Н. Уровень жизни населения. М.: ЮНИТИ-ДАЕА, 2002. 592 с.
- 6 Кисилева Т., Полнарев С., Сменковский А. Качество жизни в условиях глобализации экономики // Стандарты и качество. 2001. № 11. С. 100–102.
- 7 Конференция в Рыбинске: "Что наше отечество всегда понимало..." // Стандарты и качество. 2001. № 11. С. 91–99.

**ДИНАМИКА ИЗМЕНЕНИЯ КОНЦЕПТУАЛЬНОЙ БАЗЫ
РЕШЕНИЯ СОВРЕМЕННЫХ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ ПРОБЛЕМ, ПРЕИМУЩЕ-
СТВА КОНЦЕПЦИИ
УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ЖИЗНИ**

Зарубежные ученые сегодня уделяют большое внимание новым понятиям социальной эксклюзии и инклюзии, как противоположным сущностям, влияющим помимо прочего на состояние экономики. Социальная эксклюзия определяется, как вынужденный отказ индивида участвовать в общественной деятельности и процессах, происходящих в обществе. Часто она описывается, как процесс взаимного влияния состояний плохого здоровья, плохой обеспеченности жильем, низкого уровня образованности, безработицы, финансовых трудностей и т.д. Все они, собираясь в единое целое, образуют так называемую понижающуюся спираль или социальную воронку: один фактор стимулирует другой, и, объединяясь вместе, они приводят к эксклюзии [Berghman, 1995; Walker, 1995]. Бедность является в данной системе ключевым звеном. Действительно, часто аргументировалось то, что обладание определенным уровнем материальных ресурсов является необходимым условием для участия в деятельности свойственной тому или иному обществу [Townsend, 1979]. Инклюзия же определяется учеными именно в рамках подобного участия, поэтому как средство ее достижения многие предлагают искоренение относительной бедности и снижение неравенства в распределении материальных ресурсов [Levitas, 1998]. Французские ученые также приходят к понятию эксклюзии, акцентируя внимание на процессах ее порождающих, результаты которых имеют свойство кумулятивно накапливаться, а также при изучении прогрессивно разрушающихся социальных связей. Паугам [Paugam, 1996] называет описанные вышеописанные процессы – "спираль неудач". Понятие социальной инклюзии выходит на первый план в европейских работах, как феномен, позволяющий поддерживать возможность людей более полно участвовать в жизни общества. Такое общество в подобном подходе снижает барьеры участия и позволяет тем, кто в других случаях был бы исключен, более полно участвовать в экономической и социальной жизни общества. Основным доводом является то, что эксклюзия берет свое начало в "разрушении взаимосвязи между индивидом и обществом" [Gore et al, 1995; Room, 1995]. Одной из проблем использования концепции социальной эксклюзии, как утверждает Сен [A. Sen, 1996], является то, что из-за неразборчивого применения она может быть применена для описания любого типа лишений (депривации). Однако возможно определить и разделить основные элементы концепций. Понятие социальной эксклюзии, как доказывает Сильвер [Silver, 1994], основывается в первую очередь на участии в деятельности общества. Социальная эксклюзия, играет довольно значительную роль в выявлении форм проявления, в которых различные типы депривации развиваются и аккумулируются во времени, а также обращает внимание на роль сообществ и взаимоотношений индивидов в этих процессах. В более поздней работе Сен [A. Sen, 2000] аргументировал, что отличительной особенностью, связанной с концепцией социальной эксклюзии, является акцентирование внимания на относительной способности генерировать депривацию (лишения). Такие формы проявления социальной эксклюзии, как неспособность принимать участие в жизни общества, играют важную роль в процессе появления лишений, так как они ведут к обеднению общественной жизни, посредством их последствий. Поэтому Сен утверждает, что концепция должна использоваться в контексте концепции бедности, как "лишение возможностей". Если бедность рассматривается как определенное состояние или положение, то социальная эксклюзия в большей степени сконцентрирована на процессе, т.е. это более динамичная концепция.

Экономический подход к решению социально-экономических проблем бедности и социальной эксклюзии может быть выработан на основе концепции качества жизни. Категория качества жизни многомерна, и к ее составляющим, как правило, относят: блага цивилизации, устойчивое развитие сообщества, психологическое благосостояние, профессиональный рост и мастерство, окружающую среду, здоровье, удовлетворение жизнью [A. Sen, 2000; M. Nussbaum and A. Sen, 1993; E. Allard, 1993; R. Erikson, 1993; Субетто А.И., Исаев И., Нечкин Б.]. Наиболее упрощенно качество жизни в обществе может быть определено как общественное благополучие. Благополучие в данном случае отражает не только условия жизни, но также и те направления, в которых люди определяют и развивают свою жизнь в этих сферах. Некоторое повышение уровней доходов, например, не обеспечит

достаточной базы для заключения, что качество жизни улучшилось. Для определенного индивида увеличение дохода является результатом того, что рабочая жизнь стала более напряженной, забирает больше времени и сил, в противовес семейной жизни и возможностей отдыха. На общественном уровне более высокий доход может быть результатом увеличивающихся беспокойств о личной безопасности и отхода от общественной деятельности. С другой стороны, доход является основным источником удовлетворения экономических потребностей, которые составляют значительную часть компонентов качества жизни. С экономической точки зрения качество жизни индивида можно описать, как: потребление, человеческий капитал в форме образования и здоровья, общественные взаимоотношения в форме социального капитала (как формы проявления социальной инклюзии), экономическое взаимодействие человека и окружающей среды. Как видим, концепция качества жизни позволяет учесть все факторы, воздействующие на появление эксклюзии и бедности. Экономическая трактовка качества жизни позволяет оперативно создавать стратегии противодействия этим явлениям в локальных сообществах, в первую очередь, в экономических организациях.

О. С. Корнеева

Тамбовский государственный технический университет, Россия

СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ СИСТЕМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТА В КОНТЕКСТЕ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Сегодня очень много говорят о реформе российского образования, о необходимости его коренной перестройки, создании гибкой структуры российского образования, позволяющей строить непрерывные образовательные траектории, и, наконец, о необходимости повышения качества российского образования. Во многом это связано с подписанием Россией в сентябре 2003 г. Болонского соглашения, которое призвано урегулировать проблемы сопоставимости квалификаций, присваиваемых образовательными учреждениями стран – участниц данного соглашения. Но так ли уж необходимо коренным образом перестраивать структуру российского образования? Действительно ли вопросы повышения качества образования стоят столь остро? Для того чтобы ответить на эти вопросы посмотрим, как выглядит система профессионального образования в некоторых европейских странах и в США.

Во Франции высшее профессиональное образование представлено двумя квалификациями, называемыми лицензиат и мэтриз, срок обучения по которым составляет три и четыре года соответственно [1]. Согласно Болонской декларации степень лицензиата с трехлетним сроком обучения определена в качестве первой ступени высшего образования. В последствии работа по адаптации данной квалификации к требованиям Болонской декларации будет проводиться на основе большей профессионализации некоторых направлений подготовки, главным образом посредством введения новых профессионально-ориентированных образовательных программ.

В Великобритании образовательная траектория высшего профессионального образования строится по схеме "бакалавр – магистр" [1]. Формально данная схема более всего соответствует требованиям Болонского соглашения. Основные же усилия руководителей высшего профессионального образования направлены на решение проблем качества обучения, в первую очередь, на придание большей профессиональной направленности и практической востребованности степени бакалавра без каких-то существенных изменений в структуре профессионального образования.

В Германии нет явной ступенчатой структуры профессионального образования, несмотря на то, что законодательно решение о ее введении было принято еще в 1998 г. С 1999–2000 учебного года в высших учебных заведениях Германии по отдельным специальностям и направлениям подготовки начали постепенно вводить квалификации бакалавра и магистра посредством новых образовательных программ [1]. Однако переход к данной структуре образования повсеместно в ближайшее время не планируется. Немецкое образовательное сообщество настороженно относится к реформам профессиональной подготовки в этом направлении, опасаясь негативных последствий таких нововведений и, в частности, ухудшения качества университетского образования. В этой связи вузам дано право самостоятельно решать, в какие сроки и по каким специальностям вводить новые образовательные программы. Исключение со-

ставляют руководители высших профессиональных школ Германии. Они видят в процессах реформирования высшего профессионального образования дополнительную возможность упрочнения статуса выдаваемых выпускникам дипломов, подтверждающих присуждение квалификаций, соответствующих высшему образованию.

В США так же как в Великобритании и Франции существует многоуровневая система образования со структурой степеней весьма схожей с той, что планируется создать в Европе по завершении Болонского процесса [2]. Первый уровень профессионального образования в США считается базовым, обучение на нем составляет три-четыре года. По окончании данного уровня присваивается степень бакалавра в той или иной области знаний. Обучение на втором уровне продолжается один-два года и заканчивается присвоением степени мастера наук, что соответствует европейскому уровню магистра наук. На третьем уровне обучение продолжается три-четыре года и, как правило, заканчивается присвоением степени доктора философии, что по требованиям близко хотя и несколько ниже к российской степени кандидата наук. Американская система профессионального образования отличается такими характеристиками, как непрерывность и гибкость, позволяющая обучаемым выбирать индивидуальную образовательную траекторию, сообразную их интересам и требованиям времени, что, безусловно, обеспечивает высокую мобильность процесса обучения.

В России в настоящий момент многоступенчатая структура образования еще только начинает оформляться. Во многих вузах по отдельным направлениям подготовки и специальностям уже введены бакалавриат и магистратура, последняя, как правило, действует одновременно со специалитурой, т.е. после четырех лет обучения и получения степени бакалавра студенты этих специальностей имеют возможность выбора продолжить обучение в специалитуре или, сдав необходимые экзамены, перейти в магистратуру. В ближайшем будущем планируется распространение такой схемы обучения на большую часть специальностей и направлений подготовки. Таким образом структура российского высшего профессионального образования, как и в европейских странах, в основных чертах приближается к рекомендуемой Болонским соглашением.

Проблема и основные разногласия возникают по вопросам трансформации послевузовского или дополнительного образования. Это связано, во-первых, с отсутствием в других странах квалификации, сравнимой по предъявляемым к ней требованиям, доктора наук, которая на протяжении многих лет существует в России; во-вторых, с неверным пониманием со стороны иностранных специалистов значения российской степени кандидата наук. Во многом последнее утверждение является следствием существования в этих странах квалификации с таким же названием, но более низкого уровня. Так, например, в Норвегии квалификация "кандидат в магистры" соответствует четырем годам высшего образования, а в Бельгии квалификация "кандидат" присваивается после двух или трех лет обучения в университете [1].

Еще одним существенным отличием российской системы профессионального образования является наличие такой ступени обучения, как среднее профессиональное образование, учреждения которой подчас выпускают специалистов с уровнем знаний сравнимым с уровнем бакалавриата. К сожалению, данная ступень российского образования очень слабо связана со ступенью высшего профессионального образования, тогда как во многих странах подобные учреждения функционируют в структуре высшего профессионального образования и обучение в них соответствует первой ступени высшего образования. Другими словами профессиональное образование в нашей стране достаточно сильно раздроблено. Это же положение в некоторой степени можно отнести и к послевузовскому образованию, которое в большинстве западных стран является последней ступенью высшего образования, а термин "послевузовское" вообще не применяется. На наш взгляд, именно такая раздробленность и разобщенность создает препятствия для построения системы непрерывного профессионального образования.

Обращаясь же к проблеме качества образования, хотелось бы обратить внимание на то, что в процессе тех реформ образования, которые уже идут полным ходом и которые еще предстоят, важно не растерять потенциал и опыт, накопленный за многие годы существования прежней структуры профессионального образования. Добиваться же повышения качества российского образования, как нам кажется, необходимо через построение гибкой, мобильной и непрерывной системы профессионального образования, в которую были бы включены все существующие на данный момент образовательные ступени.

Список литературы

- 1 Сенашенко В., Ткач Г. О структуре современного высшего образования // Высшее образование в России. 2004. № 4.
 - 2 Гребнев Л., Попов В. Аккредитация и контроль качества образовательных программ в США // Высшее образование в России. 2004. № 2.
- Гребнев Л., Попов В. Об организации высшего технического образования в США // Высшее образование в России. 2004. № 11.

Н. В. Молоткова

Тамбовский государственный технический университет, Россия

РАЗВИТИЕ КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СФЕРЕ ЭЛЕКТРОННОГО БИЗНЕСА: ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА

Сегодня организация и повышение качества коммерческой деятельности находится в центре внимания многих специалистов. Одна из важнейших задач современной коммерции – замена традиционного механизма организации бизнес-процессов на более результативные технологии с учетом исследований изменений предпочтений корпоративных клиентов, создания и продвижения новых торговых марок, организации маркетинговых коммуникаций. В данном контексте наиболее актуально изучение вопросов организации электронной коммерции, электронного бизнеса как особой сферы коммерческой деятельности и особой рыночной структуры на структурно-функциональном, технологическом и логико-лингвистическом уровнях.

Исследования показывают, что, обращаясь к технологиям организации электронного бизнеса, электронной коммерции, необходимо говорить не только об использовании информационно-коммуникационных технологий в традиционном бизнесе, а о совершенно новой сфере коммерческой деятельности, в которой Интернет – это средство их функционирования и среда, в которой осуществляется деятельность коммерческих структур. С точки зрения функциональности электронная коммерция представляет собой новую технологию ведения бизнеса, которая приносит и новые экономические преимущества. Так, ощутимо снижается стоимость транзакций, поскольку сделки могут осуществляться между хозяйствующими субъектами, находящимися в различных странах и на разных континентах, в режиме реального времени. Электронная форма сделки существенно облегчает связь покупателя с поставщиком, позволяя оперативно обсуждать вопросы качества. Чрезвычайно высока адаптивность электронного рынка и сетевых предприятий к непредсказуемым изменениям в окружающем мире.

Результаты деятельности коммерческой структуры в условиях рыночной экономики напрямую зависят от спектра оказываемых услуг и их качества. При этом принимаемые в процессе функционирования фирмы решения настолько точны, своевременны и оптимальны, насколько объективна и структурирована информационная ресурсная база, выступающая основой данных решений. В качестве ведущих требований, предъявляемых к информационной системе фирмы в сфере электронного бизнеса, на рынке электронной коммерции, можно отнести следующие:

- открытость информационной системы, т.е. возможность адаптации системы к внешним условиям, таким как появление фирм-конкурентов, модификация потребительских предпочтений и потребностей, изменение финансово-экономической ситуации и т.д.;
- возможность экстенсивного развития бизнеса при расширении системы потребителей и увеличении спектра предоставляемых услуг и, как следствие, увеличении численности персонала, появлении филиалов;
- возможность интенсивного развития бизнеса с учетом совершенствования и модификации ранее оказываемых услуг;
- обеспечение надежности и безопасности работы информационной системы, поддержка корректного выполнения операций на основе соблюдения правил, протоколов и форматов обмена информацией;
- поддержка процесса принятия решений на основе встроенных средств оперативного анализа, прогнозирования и планирования позиций фирмы, механизмов управления ресурсами;

- реализация единой модели организации данных и информационных потоков, а также универсальную технологию обработки экономической информации.

Именно интеграция всех бизнес-процессов в рамках единого информационного пространства создает благоприятные условия для развития систем анализа и поддержки принятия решений. В качестве основных компонентов информационно-аналитической системы можно рассматривать: непосредственно средства управления знаниями (позволяют принимать решения на основе информации, получаемой из различных источников); корпоративный портал (реализует функцию организации доступа пользователей к ресурсам фирмы); средства передачи информации; информационные источники, источники знаний.

Конкуренция стала неотъемлемой частью рыночной среды и является необходимым условием развития предпринимательской деятельности. С переходом России на рыночные методы хозяйствования роль конкуренции в экономической жизни общества значительно возросла. Это способствовало выделению конкуренции в качестве важного фактора маркетинговой среды фирмы, потребность в исследовании и анализе которого объясняется его существенным влиянием на деятельность любой компании. Стремительное развитие электронного бизнеса, электронной коммерции порождает ситуацию острой конкурентной борьбы в данном секторе экономики. В этих условиях процесс принятия адекватных, оптимальных и эффективных решений на основе имеющейся информации и накопленного практического опыта с привлечением передовых технологий организации коммерческой деятельности – необходимое условие успешного функционирования фирмы в современных условиях.

Традиционный бизнес-менеджмент не дает исчерпывающих рекомендаций на период нестабильности, в который вступают компании сферы информационного бизнеса. В связи с экзистенциальной неуверенностью фирма нуждается в такой организационной структуре, внутри которой она могла бы гибко реагировать на происходящие изменения.

Суть и значение электронного бизнеса для корпорации можно раскрыть только в том случае, если рассматривать единую технологическую основу информационно-коммуникационных средств и деловых коммуникаций. Такая организационно-технологическая основа обладает особыми свойствами, обеспечивающими превосходство над традиционными средствами корпоративных коммуникаций. Уход от воздействия фактора расстояния и, как результат, фактора времени в процессе информационного взаимодействия между структурными подразделениями и внешними партнерами является основной характеристикой коммуникативного средства.

Современная корпорация основана на разделении труда и операций. В процессе создания (добавления) стоимости она вступает в сложные взаимоотношения с клиентами, партнерами и поставщиками и может существовать в этих отношениях только на основе четкой дифференциации своей роли и своей продукции. При этом любое улучшение средств и технологий бизнес-коммуникаций приводит к прогрессивному процессу специализации внутри компании и внутри отрасли в целом. Таким образом, ведущей задачей управления в каждой компании становится согласование процессов внешней и внутренней "сетевизации" и совместимость используемых коммуникативных средств, поскольку их несовместимость приводит не только к усложнению процедур реализации коммерческой деятельности, но и фрагментации знаний о состоянии хозяйствующего субъекта и рынка.

В этих условиях электронный бизнес, реализуемый на новой организационно-технологической основе, дает наиболее эффективные результаты за счет:

- интеграции бизнес-процессов (как внутренних, так и с клиентами, поставщиками и партнерами) с целью установления новых, более эффективных взаимосвязей между функциями и лицами, дифференцированными в соответствии с принципами разделения труда;

- интеграции знаний с целью создания корпоративного интеллектуального ресурса и обеспечения возможности использования всех имеющихся знаний в процессе принятия решений.

С этих позиций целесообразно рассматривать модификации в структурно-функциональной организации бизнеса в данной сфере экономики, в частности, внутрифирменное разделение труда и новую внешнюю дифференциацию ролей. Таким образом, потенциал развития фирмы, определяемый с позиций интеграции бизнес-процессов и бизнес-знаний, заключается в способности к осуществлению интерактивного взаимодействия без пространственных и технических ограничений, что приводит к изменению сложившихся взаимосвязей в структуре транзакционных издержек.

Наряду с возрастающей скоростью прогресса в технологии и глобализацией рыночной экономики большую роль во всех аспектах повышения качества коммерческой деятельности берут на себя информационные интеллектуальные системы.

Индустрия информации и знаний стала одной из самых быстро растущих и наиболее быстро меняющихся в мире. Особой областью информационной индустрии является разработка и внедрение интеллектуальных систем – систем, которые проектируются для хранения качественной информации и знаний. Интеллектуальные системы могут также рассматриваться как отдельные информационные продукты или как часть изделия или услуги. Некоторые исследовательские проекты изучают возможность и полезность индивидуализированного, заказного, интеллектуального программного обеспечения, которое изменит способ взаимодействия с компьютерной техникой и позволит наиболее полно осуществлять семантическое и прагматическое преобразование информации в процессе принятия решений в бизнесе.

В современных условиях развития технологий особое внимание уделяется одной из разновидностей интеллектуальных информационных систем – интеллектуальным агентам. Представляя собой аналитические программные продукты, интеллектуальные агенты внедряются в различные сферы коммерческой деятельности – от внутрифирменного управления до позиционирования компании на рынке услуг и продуктов.

Так, например, по данным ряда исследований зарекомендовали себя мультиагентные интеллектуальные информационные системы, интегрирующие поиск информации и фильтрацию в контексте поддержки управления деятельностью компании во внешней среде. Система состоит из агентов, которые согласуют свою деятельность в целях мониторинга рынка, получения новостей, отчетов аналитиков, отчетов о доходах компании. Агенты не только отвечают на соответствующие запросы, но и осуществляют непрерывный мониторинг источников информации на случай появления заслуживающих внимания событий (например, цена вышла за пороговое значение) и предупреждают агента управления корпорацией.

Такой подход при реализации автоматизированного механизма управления бизнес-процессами посредством интеллектуальных информационных агентов позволяет отделить логику бизнеса, представленную бизнес-процессом, от базовых информационных систем, поддерживающих процесс. Системы управления процессами, основанные на агентах, сочетают в себе современные технологии распределенных информационных систем и методы, обеспечивающие саморазвитие корпоративных информационных систем и интеллектуальную поддержку принятия решений, упреждающие действия, явное управление ресурсами, реактивность и гетерогенность.

Обобщая, можно отметить, что основными направлениями фундаментальных исследований интеллектуальных агентов являются следующие: разработка и внедрение в систему управления бизнес-процессами обучающихся агентов и агентов, оказывающих интеллектуальную помощь в решении бизнес-задач фирмы.

Л. В. Пархоменко

Тамбовский государственный технический университет, Россия

УПРАВЛЕНИЕ РЕГИОНАЛЬНЫМИ СИСТЕМАМИ, КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ИХ РАЗВИТИЯ

Региональная система является составной частью единой социально-экономической системы страны. Она состоит из иерархически взаимосвязанных территориальных образований разного уровня, которые сами по себе также являются сложными территориальными экономическими системами. Каждая из этих систем выполняет свои функции в территориальной системе более высокого уровня.

Соответственно региональное управление выступает проводником общегосударственных интересов с учетом, разумеется, специфики региона. Это не исключает особых аспектов управления. Наоборот, выделение особенностей конкретного региона позволяет избежать жесткой централизации и бюрократизации хозяйственной жизни. Эффективность управления тем выше, чем свободнее в рамках единого экономического механизма субъект хозяйствования может распоряжаться своими ресурсами.

Иначе говоря, жесткая система управления менее эффективна, ибо ограничивает свободу местных органов управления, нарушает закон обратной связи и, в конечном счете, ведет к нарушению саморегуляции. Региональное управление как раз и призвано устранить недостатки жесткой централизации. Следует выделить три аспекта регионального управления: взаимоотношения региона и федерального центра; взаимоотношения региона и местного самоуправления (городов, районов и т.д.); обеспечение комплексности развития региона как единого хозяйственного механизма (собственно региональное управление).

Во взаимоотношениях между федеральным центром и регионами используется принцип разделения сфер ведения и делегирования полномочий, закрепленный рядом нормативных актов. Центр тяжести здесь все более смещается в сторону косвенных методов регулирования – таких, как денежно-кредитная и амортизационная политика, налоговая система, использование внебюджетных целевых фондов. Вместе с тем сохраняются и традиционные формы централизованного управления, что зачастую нарушает декларированные права регионов.

Проблема управления экономикой региона должна рассматриваться в рамках концепции местного самоуправления в целом, что не сводится только к поиску оптимальных форм и методов взаимодействия региональных и муниципальных органов власти. Важным моментом организации самоуправления является определение функций самих территориальных органов различных уровней, исходя из целей и задач развития всего региона. В соответствии с федеральным законодательством им принадлежат основные функции регулирования рыночных отношений в пределах территории, бюджетно-финансовой политики и оперативного управления хозяйством.

С экономической точки зрения управление народнохозяйственным комплексом региона не следует ограничивать лишь организацией взаимодействия видов собственности разного уровня. Главным направлением работы и критерием эффективности должно стать повышение степени удовлетворения социально-экономических потребностей проживающего на данной территории населения на основе комплексного развития региона. Так, структура муниципального хозяйства должна быть достаточно разнообразной и включать различные хозяйственные и социальные комплексы, необходимые для всестороннего развития города или района. Основой этого хозяйства является муниципальная собственность. Но, как показывает зарубежная практика, в полной собственности муниципальных органов, а следовательно, в прямом управлении должны находиться лишь те объекты, деятельность которых не носит коммерческого характера и полностью финансируется за счет средств местных бюджетов. В современных российских условиях – это, как правило, учреждения образования, здравоохранения, культуры и т.п. Все остальные звенья муниципального хозяйства могут развиваться на коммерческой или комбинированной основе.

Для обеспечения единства управления экономикой региона федеральные и региональные владельцы имущества должны в более широком масштабе делегировать региональным органам управления свои полномочия по распоряжению собственностью, в частности, предприятиями, образующими хозяйственный комплекс региона. Возможны и другие варианты организации управления экономикой региона как единой системой, однако все они должны предусматривать необходимый уровень координации деятельности органов, управляющих имуществом от лица собственников.

Региональное хозяйство в отличие от предприятия не может быть обречено на ликвидацию, на юридическое, принудительное (в судебном порядке) прекращение его функций. Особенностью функционирования этого хозяйства в случае неблагоприятных обстоятельств является невозможность нормального воспроизводства экономических, демографических и природных процессов, что выражается в депрессивности региона. Сам факт наличия депрессивности противодействует реализации всех конституционных прав людей, проживающих на его территории, что чревато ростом социальной напряженности и не исключает социального взрыва.

Соответственно экономическая политика региона должна предусматривать в качестве основы стратегии разработку комплекса антидепрессивных мер на всех уровнях управления. Депрессивными районами считаются территориально-производственные структуры, в которых производственно-ресурсная база перешла в фазу устойчивого спада, исключая возникновение новых стимулов развития. При этом речь идет о компактных территориях, в пределах которых наблюдаются повышенные темпы спада

производства, снижение уровня жизни и рост безработицы, а также нарастание прочих негативных явлений (демографических, экологических и т.п.) по сравнению с общероссийскими показателями.

По мере обретения регионами реальной самостоятельности (обособление хозяйственных и финансовых структур, децентрализация управления) формируется новая собственно региональная сфера интересов и ответственности. И хотя эти интересы – только часть мотивационных факторов, они являются основой жизнедеятельности, поскольку реализуются на конкретной территории в специфических для нее условиях.

Как упоминалось выше, жизнедеятельность региона – постоянный фактор, она не может быть прекращена. Поэтому региональные интересы – это, прежде всего, потребность в стабильном характере воспроизводства и постоянном сохранении и приумножении потенциала региона. Иначе при нарушении стабильного процесса воспроизводства регион может перейти в разряд депрессивных. Для восстановления же подорванного потенциала депрессивного региона требуются десятилетия (в отличие от воссоздания отдельного предприятия), а затраты во много раз больше, чем на поддержание стабильного характера воспроизводства.

К наиболее значимым индикаторам (параметрам) региональных интересов относятся:

- соответствие уровня и образа жизни населения государственным и другим стандартам;
- наличие региональных бюджетно-финансовых и прочих материальных источников (собственности и др.);
- потенциальные возможности для использования имеющихся ресурсов, мест приложения труда, интеллекта;
- наличие инфраструктуры для развития внутри- и межрегиональных связей;
- природоресурсный и экологический потенциалы региона;
- стабильность общественно-политической и национально-этнической ситуации.

Вместе с тем, проведение реформ регионального характера должно соответствовать правильно сформулированным государственным интересам, по крайней мере, не противоречить общему вектору реформирования.

Наряду с региональными интересами важнейшим критерием для оценки ситуации в регионах имеют цели их развития, воплощаемые в форме подготовленных управленческих решений и действий. Эти цели могут не совпадать в точности с региональными интересами, но необходимо обеспечить их принципиальное соответствие. Последнее выступает как база оценок и обоснований принятия решений и действий.

Выделим следующие основные цели регионального развития:

- стратегические (поступательного или стабилизационного характера);
- долгосрочные (по отдельным отраслям региона);
- среднесрочные (отраслевого и функционального типа);
- тактические (конкретные задания по развитию отдельных служб, объектов, регионального хозяйства в целом).

Выявление, ревизия и систематизация зафиксированных в различных документах всевозможных целей, заданий могло бы стать исходным пунктом активизации регионального управления, основными задачами которого являются:

1 Анализ и оценка общей ситуации (перечень и острота региональных проблем). Основная сложность здесь состоит в невозможности агрегированной (интегральной) оценки по одному показателю ввиду противоречивости происходящих в регионе процессов. Мировой опыт территориального управления свидетельствует о необходимости использования совокупности комплексных оценок важнейших региональных ситуаций. При этом выявление всех возможных ситуаций становится одной из главных задач их оценки.

2 Анализ и оценка конкретных проблем, требующих первоочередного вмешательства региональных властей (локальная безработица, остановка производства и т.п.).

3 Анализ и оценка последствий хода реформ. Сложность заключается в правильном определении влияния действия отдельных нормативных актов на региональные интересы (земельная реформа и реформа собственности, изменения в структуре региональной собственности, новые источники бюджетных поступлений, коммерциализация социальной сферы и т.п.).

Развитие хозяйства промышленно развитых стран, интегрированных в мировую экономику, показало, что рыночных сил саморегулирования недостаточно для того, чтобы самостоятельно преодолевать возникающие кризисы.

Прежде всего, из опыта мировых кризисов возникло осознание того, что государство должно активно вмешиваться в экономический процесс. Таким образом, под экономической политикой понимают совокупность предпринимаемых органами государственной власти мероприятий, посредством которых, применяя соответствующие средства, воздействуют на экономический процесс для достижения поставленных целей.

Одним из основных направлений реализации экономической политики региона является инвестиционная политика.

На наш взгляд, основными условиями проведения разумной и привлекательной для инвесторов политики являются следующие условия:

- доступная и полная информация об объектах;
- установленная и прописанная процедура получения прав;
- критерии определения победителей в случае тендеров за право;
- понятный механизм оценки стоимости прав;
- государственный институт регистрации прав;
- государственные меры стимулирования и поддержки инвесторов.

В соответствии с заданными условиями могут быть сформулированы следующие задачи инвестиционной политики региона:

- повышение общей привлекательности региона;
- формирование новых источников налоговых и рентных платежей;
- образование новых рабочих мест;
- развитие инфраструктуры региона;
- восстановление исторических объектов на территории региона;
- формирование здоровой конкурентной среды;
- поддержание благоприятного экологического климата в регионе;
- создание условий для развития малого бизнеса на базе объектов недвижимости (прачечные, химчистки, парикмахерские, аптеки и т.п.).

Создание и реализация системы регионального управления, на наш взгляд, позволит региону повысить качество управления и осуществить комплекс преобразований для повышения своей бюджетной эффективности.

А.В. Пархоменко

Тамбовский государственный технический университет, Россия

Адаптации системы планирования к условиям рыночной экономики как фактор повышения качества работы предприятия

Основным фактором, определяющим степень координации процесса планирования является решение о выборе метода осуществления координации.

В качестве альтернатив координации отдельных планов возможны последовательный и синхронный (параллельный) подходы. В случае синхронной координации осуществляется параллельное согласование всех процессов с учетом их временной, функциональной и иерархической взаимозависимости, а также их отношения к общим целям предприятия. Хотя этот способ позволяет достичь максимальной координации и способствует оптимальной реализации целей предприятия, на практике его осуществление связано с рядом проблем и, прежде всего, с ограниченностью информационного потенциала плановых служб при охвате всех важнейших взаимозависимостей планирования. Необходимость одновременного учета большого количества данных ведет к тому, что параллельный подход может быть реализован лишь в рамках краткосрочного планирования. Следующим недостатком синхронного планирования является его недостаточная гибкость, так даже минимальные изменения внешней среды и данных может вести к необходимости пересмотра всего цикла, что связано с большими расходами. Это способ-

ствуется тому, что в современных быстро меняющихся условиях синхронное планирование часто ведет к принятию неоптимальных решений. Также необходимо отметить демотивирующий аспект синхронного планирования, так как оно недостаточно полно использует знания и готовность к сотрудничеству децентрализованных органов планирования. Это в свою очередь снижает точность планирования и эффективность информационно-коммуникационных процессов.

Последовательная координация процесса планирования характеризуется тем, что планы отдельных периодов, функциональных служб или иерархий согласуются поэтапно и изолированно друг от друга, а затем согласованные таким образом планы сводятся в общий план предприятия. В рамках этого процесса осуществляется поэтапное сокращение количества плановых переменных для отдельных подразделений и временных промежутков, что исключает возможность учета всех взаимозависимостей. Поэтому, хотя последовательная координация и может вести к достижению удовлетворительного (заданного) уровня координации, она не способствует полной реализации общей системы целей предприятия.

Таким образом, целесообразно комбинировать синхронную координацию тех планов, для которых это представляется возможным, а затем последовательно согласовывать оставшиеся планы. Такой подход позволяет получить довольно высокую степень согласованности планов.

Важным моментом при этом является последовательность отдельных этапов планирования, а также контрольные точки для осуществления обратной связи – проверки согласованности завершенных этапов. Последовательность планирования обуславливается значимостью отдельных подразделений и протекающих там процессов. Одним из принципов ранжирования отдельных областей планирования является ориентация на узкие места. Оптимизации достижения системы целей требует как можно более полно использовать ограниченные ресурсы, объем которых зачастую не поддается согласованию. На практике чаще всего основным узким местом является сбыт, поэтому при последовательном планировании именно это подразделение планируется в первую очередь.

Кроме того, должны быть выявлены подразделения, решения в которых наиболее сильно и длительно влияют на реализацию системы целей предприятия, сужая степень свободы при принятии других решений. Например, решение об инвестициях в оборудование определенного типа ограничивает возможности при принятии решений относительно вида и количества производимых продуктов. Чем сильнее влияет решение на процесс планирования в других подразделениях и чем более длительно влияние этого решения во времени, тем больше его вес для достижения цели и тем раньше оно будет стоять в цепочке планирования. В соответствии с этим принципом исходным пунктом последовательного планирования являются решения в стратегических областях с последующим переходом на оперативный уровень. Основными альтернативами, позволяющими учесть все возникающие в рамках иерархии планов взаимозависимости, являются методы планирования снизу-вверх (bottom-up), сверху-вниз (top-down) и метод обратных потоков.

В рамках планирования top-down или "сверху-вниз" исходным пунктом является стратегическое планирование, результаты которого одновременно являются предпосылками для оперативного планирования. Соответствующим образом ранжированные планы служат для реализации принятых на высших уровнях иерархии целей и альтернатив.

В противоположном случае планирования bottom-up или "снизу-вверх" исходным является уровень оперативного планирования. На базе его данных последовательно формируются более долгосрочные планы. Данный процесс обеспечивает большой потенциал реализации планов высших инстанций, чем предыдущий. Однако при этом недостаточно учитываются перспективы дальнейшего развития и существует опасность концентрации краткосрочных альтернатив.

В связи с тем, что данные методы, базирующиеся на однонаправленной координации (когда данные предыдущих этапов планирования определяют рамки последующих) не позволят обеспечить оптимальную с точки зрения достижения целей предприятия координацию, особенно важное значение имеет иерархичная, построенная по циркулярному принципу, координация процесса планирования. Циркулярный метод согласования, также называемый методом обратных потоков, интегрирует в себе преимущества обратных и прямых методов планирования.

В рамках данного метода планы нижестоящих подразделений вырабатываются дедуктивным образом, исходя из общего плана предприятия. Затем подразделения, находящиеся на самой низкой ступени иерархии, индуцируют обратный поток планов, которые, поэтапно агрегируясь, составляют общий план предприятия.

Результатом этого процесса является интегрированный и согласованный план предприятия, который отражает в агрегированной форме цели, мероприятия, ресурсы и сроки, а также ответственных за выполнение. При необходимости корректировки процесс иерархической координации может включать частичный или полный повтор отдельных циклов. Кроме того, такой кооперационный процесс, требующий активного участия всех вовлеченных сторон, позитивно влияет на мотивацию сотрудников при разработке и реализации планов, поддерживает и облегчает согласование различных планов и повышает стабильность планирования.

Повышение эффективности согласования планов посредством их оптимальной адаптации с учетом изменений во внутренней и внешней среде предприятия реализует метод скользящего планирования, позволяющий с опережением учитывать потенциально необходимые в будущем изменения, являясь таким образом существенной предпосылкой достижения перспективных целей предприятия.

Скользящее планирование представляет собой типичный вариант межциклического согласования. В ходе выполнения детальных планов на основании вновь полученной и обработанной информации осуществляется поэтапная (например, поквартальная) детализация укрупненных планов. На базе прогрессивной детализации планов и их поэтапном выполнении осуществляется адаптация укрупненных планов к горизонту планирования путем их увеличения на один период.

Дополнение скользящего планирования итеративным планированием обеспечивает интеграцию и адаптацию планов во времени путем контроля, конкретизации и изменения отдельных планов на самых ранних этапах планирования. При этом итеративное планирование не ограничивается простой актуализацией более ранних планов. Итеративное планирование подразумевает циклическую, рекурсивную актуализацию и корректировку системы планирования путем проверки влияния новых данных удлиненного горизонта планирования на общие принципы и ограничения планирования.

Рассмотренные выше принципы позволяют достичь достаточно высокой степени гибкости планирования. Гибкое планирование имеет задачу обеспечения "динамичной рациональности" принимаемых в условиях неопределенности многоступенчатых решений и подразумевает формирование одного определенного (обязательного) плана для первого планового подпериода и условных (необязательных) альтернативных планов на весь горизонт планирования.

Гибкое планирование позволяет повысить способность управления, своевременно реагировать на изменяющуюся ситуацию, что, однако, требует наличия эффективной системы раннего оповещения.

В отличие от этого, жесткое планирование мало соответствует требованиям целенаправленной адаптации планов в условиях сложных и динамичных изменений внутри организационной структуры. При таком планировании уже к началу первого планового подпериода абсолютно определенно устанавливается последовательность планов на весь горизонт планирования. Хотя такое жесткое планирование и обеспечивает функциональную координацию и реализуемость планов, его применение не всегда целесообразно и возможно, так как оно предполагает наличие полной информации о будущем развитии плановых величин и исключает возможность эффективной адаптации к непредвиденному развитию ситуации. Кроме того, опыт показывает, что обработка информации при реализации гибкого планирования не требует существенно больших расходов, чем осуществление жесткого планирования.

Проведенный выше анализ показывает, что скользящее, гибкое планирование является ключевой предпосылкой для осуществления координации и адаптации планирования в условиях рыночной экономики.

В.Л. Пархоменко

Тамбовский государственный технический университет, Россия

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОРГАНИЗАЦИОННОГО УПРАВЛЕНИЯ

Существенную роль в повышении качества управления организацией играют информационные технологии. Однако внедрение новых информационных технологий для одних предприятий является стратегически важным, в то время как для других предприятий такое внедрение полезно, но не оказывает решающего влияния. В этом аспекте можно выделить четыре основных категории информационных технологий.

1 Стратегическая – для все возрастающего числа организаций развитие информационной инфраструктуры оказывает решающее влияние на будущие успехи в конкурентной борьбе.

2 Усиливающая – некоторые организации получают выгоду в своей производственно-хозяйственной деятельности от использования информационных технологий, но не полностью зависят от них в достижении стратегических целей.

3 Операционная – ряд организаций сильно зависит от надежности работы информационных технологий, например, простои систем обслуживающих производство могут явиться причиной крупных нарушений производственного процесса, что в свою очередь, может вызвать потерю потребителей или существенные издержки.

4 Поддерживающая – для отдельных организаций, даже вкладывающих значительные средства в развитие информационной инфраструктуры, влияние информационных технологий на перспективы развития все же не является решающим.

Степень влияния информационных технологий на деятельность организации определяется в первую очередь стратегией развития информационной инфраструктуры. Практика показывает, что в реальной жизни многие решения в области развития информационных технологий принимаются не в результате анализа реальных потребностей организации, а под влиянием моды, в силу предпочтений отдельных специалистов относительно тех или иных технологических решений. Для руководителей, которые несут ответственность за деятельность организации, необходимо более широкое видение проблем, связанных с информационной инфраструктурой и, прежде всего, с формированием информационной стратегии организации.

ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ НА ОСНОВЕ ИНФОРМАЦИОННОГО ПОДХОДА ОПРЕДЕЛИТСЯ ЧЕТЫРЬМЯ ОСНОВНЫМИ ФАКТОРАМИ.

1 **ОПТИМИЗАЦИЯ ИЕРАРХИИ ЦЕЛЕЙ И ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЗАДАЧ УПРАВЛЕНИЯ ПУТЕМ УТОЧНЕНИЯ ЦЕЛЕЙ РАЗВИТИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ, СОГЛАСОВАНИЯ ИХ СО СТРАТЕГИЧЕСКИМИ ЦЕЛЯМИ ОРГАНИЗАЦИИ И УСТРАНЕНИЯ ПРОТИВОРЕЧИЙ МЕЖДУ НИМИ, ИСКЛЮЧЕНИЯ НЕНУЖНЫХ УЗЛОВ УПРАВЛЕНИЯ И ПОТОКОВ ИЗБЫТОЧНОЙ ИНФОРМАЦИИ И, НАОБОРОТ, ЕСЛИ ЭТО НЕОБХОДИМО, СОЗДАНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УЗЛОВ УПРАВЛЕНИЯ И ПОТОКОВ ИНФОРМАЦИИ.**

2 **ОПТИМИЗАЦИЯ ЗАДАНЫХ ЦЕЛЕЙ И СТРУКТУР УПРАВЛЕНИЯ ПУТЕМ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БОЛЕЕ СОВЕРШЕННЫХ МЕТОДОВ УПРАВЛЕНИЯ, СРЕДСТВ ИХ РЕАЛИЗАЦИИ И СОГЛАСОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ПРОЦЕССОВ.**

3 **ОПТИМИЗАЦИЯ ВНУТРЕННЕЙ СТРУКТУРЫ УЗЛОВ УПРАВЛЕНИЯ ЗА СЧЕТ РАЦИОНАЛЬНОГО РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ФУНКЦИЙ МЕЖДУ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ И СПЕЦИАЛИСТАМИ.**

4 **ОПТИМИЗАЦИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ С ПОЗИЦИЙ ЕЕ ИНТЕГРАЦИИ В СИСТЕМУ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ.**

В КАЧЕСТВЕ ОСНОВНЫХ ЗАДАЧ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ С ПОЗИЦИЙ ИНФОРМАЦИОННОГО АСПЕКТА, КАК ПОКАЗЫВАЕТ ПРАКТИКА, ЦЕЛЕСООБРАЗНО ВЫДЕЛИТЬ СЛЕДУЮЩИЕ ЗАДАЧИ, КОТОРЫЕ МОЖНО РАЗДЕЛИТЬ НА СТРАТЕГИЧЕСКИЕ, ОПЕРАТИВНЫЕ И АДМИНИСТРАТИВНЫЕ.

СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЗАДАЧИ:

1 **СОЗДАНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ ФИРМЫ: ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА; ПРИКЛАДНЫЕ СИСТЕМЫ; КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ РАЗРАБОТКИ, КАСАЮЩИЕСЯ ОРГАНИЗАЦИИ СБОРА, ОБРАБОТКИ, ХРАНЕНИЯ И ВЫДАЧИ ИНФОРМАЦИИ, ПОСТОЯННОГО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И СИСТЕМ КОММУНИКАЦИИ.**

2 **УПРАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫМИ ТЕХНОЛОГИЯМИ, В ТОМ ЧИСЛЕ:**
– **ОТСЛЕЖИВАНИЕ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ НОВШЕСТВ В ОБЛАСТИ СБОРА, ОБРАБОТКИ, СИСТЕМАТИЗАЦИИ, АНАЛИЗА И СИНТЕЗА ИНФОРМАЦИИ С ЕЕ ОРГАНИЗАЦИЕЙ "ПОД ПРОБЛЕМУ"; ОЦЕНКА ВОЗМОЖНОСТЕЙ И ЦЕЛЕСООБРАЗНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНФОРМАЦИИ В ПРИНЯТИИ СТРАТЕГИЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ;**

- ИССЛЕДОВАНИЕ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ, ТЕХНИЧЕСКИХ И ИНЫХ ПОТРЕБНОСТЕЙ ПРЕДПРИЯТИЯ ПО ВСЕМ ВОПРОСАМ ИНФОРМАЦИОННОЙ И КОММУНИКАЦИОННОЙ ПОЛИТИКИ;

- СТРАТЕГИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫМИ СИСТЕМАМИ ПРЕДПРИЯТИЯ: ОПИСАНИЕ И МОДЕЛИРОВАНИЕ ДАННЫХ; РАЗРАБОТКА КОНЦЕПЦИИ БАНКА ДАННЫХ, ПРОЕКТИРОВАНИЕ СИСТЕМ ЗАЩИТЫ И НАДЕЖНОСТИ ИНФОРМАЦИИ (ДАННЫХ); СОЗДАНИЕ СИСТЕМЫ СТРАТЕГИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ С ПОЗИЦИЙ ИНФОРМАЦИОННОГО АСПЕКТА;

- ЗАДАЧИ РАЗРАБОТКИ СИСТЕМНОЙ КОНЦЕПЦИИ И ОРГАНИЗАЦИЯ СТРУКТУРЫ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ (ВЫДЕЛЕНИЕ И РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЗАДАЧ, ОБЯЗАННОСТЕЙ И ФУНКЦИЙ МЕЖДУ РАБОТНИКАМИ И ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ, ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, СВЯЗЕЙ С ВНЕШНЕЙ СРЕДОЙ).

ОПЕРАТИВНЫЕ И АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ЗАДАЧИ ВЗАИМОСВЯЗАНЫ, И ПОЭТОМУ ЦЕЛЕСООБРАЗНО ИХ РАССМАТРИВАТЬ СОВМЕСТНО. КАК ПОКАЗАЛИ ИССЛЕДОВАНИЯ, СЮДА ЦЕЛЕСООБРАЗНО ОТНЕСТИ СЛЕДУЮЩИЕ ЗАДАЧИ:

1 ТЕХНИЧЕСКОГО ХАРАКТЕРА: РАЗРАБОТКА И ЭКСПЛУАТАЦИЯ СИСТЕМЫ ОРГАНИЗАЦИОННОГО УПРАВЛЕНИЯ, МЕТОДИКИ И ПРОЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТ, ПРОГРАММНЫЕ СРЕДСТВА, СИСТЕМА КОММУНИКАЦИЙ.

2 КОНСУЛЬТАЦИОННОГО ХАРАКТЕРА: КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ; МЕТОДИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ ПОТРЕБИТЕЛЯМ ИНФОРМАЦИИ, НЕОБХОДИМОСТЬ КОТОРОЙ ВЫЗВАНА СПЕЦИФИКОЙ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ.

3 ОПРЕДЕЛЕНИЕ И СИСТЕМАТИЗАЦИЯ (ОБОБЩЕНИЕ) ДЕЙСТВИТЕЛЬНЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ПОТРЕБНОСТЕЙ АППАРАТА УПРАВЛЕНИЯ.

4 ИНФОРМАЦИОННОЕ УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ, ВКЛЮЧАЯ ПЛАНИРОВАНИЕ И КОНТРОЛЬ.

5 УПРАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫМИ СИСТЕМАМИ ОРГАНИЗАЦИОННОГО УПРАВЛЕНИЯ НА ВСЕХ ЭТАПАХ ИХ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА.

6 СТРУКТУРИРОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННОГО ФОНДА СИСТЕМЫ.

7 ОРГАНИЗАЦИЯ СИСТЕМ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ.

8 ПРИОБРЕТЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ УСЛУГ И ПРОДУКТОВ.

9 УПРАВЛЕНИЕ КАДРАМИ, ПОДБОР СПЕЦИАЛИСТОВ, ИХ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ.

10 РУКОВОДСТВО, ПЛАНИРОВАНИЕ И КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ПРОЦЕССОВ; ОБЕСПЕЧЕНИЕ УСТОЙЧИВОЙ РАБОТЫ.

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОРГАНИЗАЦИОННОМ УПРАВЛЕНИИ МОЖЕТ ПРОИЗВОДИТЬСЯ ПО СЛЕДУЮЩИМ ОБЩИМ НАПРАВЛЕНИЯМ:

- ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ПО КРИТЕРИЯМ И ПОКАЗАТЕЛЯМ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОИЗВОДСТВА;

- ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ЗАТРАТ НА УПРАВЛЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВОМ;

- ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ СИСТЕМУ УПРАВЛЕНИЯ И ПРОИЗВОДСТВЕННУЮ СИСТЕМУ;

- ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ ПОСРЕДСТВОМ КАЧЕСТВЕННОЙ И КОЛИЧЕСТВЕННОЙ ОЦЕНКИ ЦЕЛЕЙ;

- ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ;

- ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ТРУДА НА ВСЕХ УРОВНЯХ УПРАВЛЕНИЯ.

ПРИ ОЦЕНКЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ НЕОБХОДИМО УЧИТЫВАТЬ СТЕПЕНЬ И ХАРАКТЕР ВЛИЯНИЯ КОНКРЕТНЫХ ВИДОВ ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ НА СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ. В КАЧЕСТВЕ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ В ДАННОМ СЛУЧАЕ МОГУТ ВЫСТУПАТЬ:

- СТЕПЕНЬ ИНФОРМАТИВНОСТИ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ (ОБЕСПЕЧЕННОСТЬ НЕОБХОДИМОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ, УМЕНЬШАЮЩЕЙ ЭНТРОПИЮ ОТНОСИТЕЛЬНО ОБЪЕКТОВ УПРАВЛЕНИЯ);

- **ИНФОРМАЦИОННО-ПРОПУСКНАЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬ СУБЪЕКТА УПРАВЛЕНИЯ (СПОСОБНОСТЬ СУБЪЕКТА УПРАВЛЕНИЯ ПРОИЗВОДИТЬ ОПРЕДЕЛЕННОЕ ЧИСЛО УСЛОВНЫХ ОПЕРАЦИЙ ЗА РАССМАТРИВАЕМЫЙ ПЕРИОД ВРЕМЕНИ);**
- **СТЕПЕНЬ ПОЛНОТЫ ИНФОРМАЦИИ, ИСПОЛЪЗУЕМОЙ В ПРОЦЕССЕ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ;**
- **СТЕПЕНЬ РЕЛЕВАНТНОСТИ ИНФОРМАЦИИ ЦЕЛЯМ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ, ПРАГМАТИЧЕСКАЯ ОЦЕНКА ИСТОЧНИКОВ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ;**
- **СТЕПЕНЬ ИЗБЫТОЧНОСТИ ВХОДНОЙ ИНФОРМАЦИИ.**

А. Ю. Сизикин

Тамбовский государственный технический университет, Россия

СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ПРОМЫШЛЕННЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ

Понятие "качество", возникшее в процессе общественно-трудовой деятельности человека, сегодня все прочнее завоевывает позиции в российской экономике. Улучшение качества сейчас является необходимым условием выхода России из экономического кризиса и входа ее в мировое хозяйственное пространство.

Под менеджментом качества следует понимать организационную деятельность руководителей предприятия в области качества, которая направляет человеческие, материальные и финансовые ресурсы туда, где они дадут наилучшие результаты во благо потребителей, работников предприятия и общества [1]. По международным стандартам ИСО серии 9000 версии 2000 г. менеджмент качества: 1) политика в области качества; 2) планирование качества; 3) управление качеством; 4) обеспечение качества; 5) улучшение качества.

Рассмотрим современные социально-экономические проблемы менеджмента качества промышленных предприятий [2, 3]:

1 Качество природной среды – это основа существования всего человечества. Каждый из нас живет и осуществляет свою деятельность в пределах природной среды – биосферы. Биосфера – это сложное системно-структурное образование, поэтому отношения с ней людей должно быть выстроено в соответствии с ее качеством. Каждая частица биосферы значима и для жизни человека. Слишком долго люди смотрели на биосферу как на неиссякаемый источник природных богатств и играли роль разрушителей. Сегодня, при остроте экологических проблем, необходимо относиться к биосфере не как к средству, а как к цели деятельности каждого человека.

2 Качество жизни – это цель развития каждого человека, страны и мира в целом. Качество жизни сегодня определяется не только потребительской корзиной, а еще и условиями труда, сферой обслуживания, духовными ценностями. Качество жизни включает в себя количество и качество потребляемых человеком благ: пища, одежда, жилье, культура, духовные потребности. Если материальное благосостояние людей достигается в ущерб биосферы, то качество жизни человека пусть не сразу, но все равно ухудшится. Главной задачей каждого человека, предприятия, правительства и государства является избежание этого противоречия.

3 Качество здоровья. За несколько последних десятилетий увеличилось число всевозможных заболеваний, инфекций и вирусов, атакующих людей. Поэтому сейчас очень важно найти количественные и качественные оценки состояния здоровья людей. При этом качество здоровья человека характеризуется как норма или патология. Норма – это состояние организма человека, при котором он оптимально адаптируется к природным и социокультурным условиям жизни. Патология – это изменение состояния организма человека. Но между нормой и патологией существует так называемое пограничное состояние, когда человек начинает болеть. Поэтому ведущим направлением деятельности органов здравоохранения является своевременное выявление пограничного состояния здоровья человека и необходимые меры его коррекции.

4 Качество образования – это важный аспект жизнеспособности общества. Качественное образование увеличивает социальные способности людей, формирует потребность к творчеству и к изменению форм деятельности, ускоряет процесс адаптации человека к изменяющимся социальным условиям, формирует его духовно-нравственные качества. То есть, образование представляет собой процесс воспроизводства накопленных в прошлом знаний и опыта и закладки их в облик будущей жизнедеятельности человека и общества.

5 Качество менеджмента – это способность руководства и персонала предприятия своевременно принимать рациональные решения, выполнять их в нужные сроки для получения прибыли и экономического эффекта. В современных условиях неопределенности и непредсказуемости предприятиям трудно осуществлять долгосрочное планирование. Часто руководителям приходится пересматривать и корректировать ранее принятые решения, чтобы обеспечить выживание предприятий. Следовательно, качественный менеджмент возможен только при постоянном пересмотре и корректировке целей предприятия, номенклатуры, ассортимента, цены и объема выпуска продукции с учетом изменений во внешней и внутренней средах предприятия.

6 Качество маркетинга – подразумевает: 1) осуществление на предприятии объективного исследования рынка (его размеров, уровня цен, конкурентов, каналов сбыта, товарной конъюнктуры, установление потребностей); 2) разработку стратегии сбыта (место сбыта товаров, выбор каналов сбыта и партнеров); 3) формирование спроса и стимулирование сбыта (реклама, содействие продаже, создание благоприятного имиджа продукции и предприятия); 4) планирование и разработка новых товаров. Задача маркетинга в области качества состоит в определении уровня качества продукции, удовлетворяющей текущим и будущим требованиям потребителей.

7 Качество проекта. Под проектом понимается современная форма внедрения принципиальных изменений в любой деятельности или формирования новых направлений деятельности. Проект характеризует несколько отличительных признаков: 1) принципиальные изменения, составляющие ядро проекта; 2) неповторимость, новизна; 3) ограниченность по времени и ресурсам; 4) возможные конфликты при реализации проекта. Для разработки и реализации качественного проекта необходимо распределить ответственность между участниками проекта.

8 Качество процесса. Процесс представляет собой совокупность взаимосвязанных ресурсов и деятельности от момента получения материальных ресурсов до отправки готовой продукции потребителю.

Чтобы обеспечить соответствующее качество процесса, необходимо: 1) планирование процесса; 2) проверка возможности технологических процессов; 3) контроль и регулирование характеристик качества вспомогательных материалов и промышленной среды; 4) транспортировка продукции.

9 Качество продукции. Наиважнейший показатель деятельности любого предприятия – это качество продукции. Выпуск высококачественной продукции для предприятия означает все (высокий уровень имидж и конкурентоспособности предприятия) и наоборот. Высокое качество – это дорога не только на внешний, но и на внутренний рынок; это ускорение НТП; это максимальная прибыль и устойчивое финансовое положение предприятия; это повышение благосостояния народа и престижа государства.

10 Качество услуги – это свойство услуги, удовлетворяющее запросы потребителей. Услуга – это результат взаимодействия исполнителя, потребителя и собственной деятельности исполнителя, удовлетворяющей требования потребителей. Качество услуги образуют следующие ее свойства: 1) полезный эффект при ее потреблении; 2) затраты на создание и организацию ее потребления; 3) воздействие услуги на человека и окружающую среду.

11 Качество персонала – представляет собой активных, квалифицированных и заинтересованных работников, располагающих необходимой материальной базой и способных при соответствующей мотивации и организации работ обеспечить требуемое качество продукции (работ, услуг). Именно от него зависит производственный процесс, эффективность использования средств на предприятии. Качество персонала включает в себя: 1) обеспечение сотрудников всеми средствами труда; 2) создание благоприятного климата на предприятии; 3) всестороннее обучение с

учетом изменений; 4) переподготовка и повышение квалификации персонала по всем направлениям.

12 Качество труда – это существенные свойства конкретного труда, являющиеся основой создания потребительной стоимости. Качество труда содержит следующие компоненты: сложность труда, квалификацию работников, народнохозяйственное значение, условия труда, относительная тяжесть, напряженность труда, ответственность, трудовая добросовестность, производительность, интенсивность, экономия материальных ресурсов, качество готового продукта, качество работ, умелость, привлекательность.

Итак, менеджмент качества подразумевает то, что качеству нет предела, качество нельзя сводить только к качеству продукта или производственного процесса. Необходимо охватить полный цикл работы изделия у потребителя и стараться удовлетворить последнего [4].

Список литературы

- 1 Свиткин М.З. От семейства стандартов ИСО 9000 к всеобщему менеджменту качества // Стандарты и качество. 1997. № 9. С. 43–48.
- 2 Герасимов Б.И., Спиридонов С.П., Смагин М.В. Экономические теории качества: генезис теории и практики системного подхода / Под науч. ред. д-ра экон. наук, проф. Б.И. Герасимова. Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2001. 132 с.
- 3 Систематизированный материал по системам менеджмента качества на основе МС ИСО 9000 версии 2000 года для использования специалистами по качеству при повышении квалификации. М., 2001.
- 4 Лапидус В.А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях / Гос. ун-т управления; Нац. фонд подготовки кадров. М.: ОАО «Типография "Новости"», 2000. 432 с.

И. А. Сокова

Ивановский государственный университет, Россия

РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ – ЗАЛОГ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ

Открытое акционерное общество "Автокран" – крупнейшее машиностроительное предприятие в России и в странах СНГ по выпуску автомобильных кранов на специальных шасси автомобильного типа грузоподъемностью 16...50 т, а также опор поворотных диаметром 600...300 мм. ОАО "Автокран" находится в г. Иваново.

Благодаря успешной работе в области качества, марка кранов "Ивановец" хорошо известна на рынке и по достоинству оценена на международных специализированных выставках, в которых ОАО "Автокран" постоянно принимает участие.

Символом признания продукции ОАО "Автокран" за рубежом являются международные призы: за качество – "Трофи"; за развитие мировой экономики – "Золотой глобус"; "Каннская Серебряная медаль", конкурс "100 лучших товаров в России".

Концепция системного управления качеством предполагает до потребителя в показатели качества, которыми должна обладать выпускаемая продукция, необходимо узнать это мнение, т.е. от потребителя получить информацию о желаемом качестве продукции и об удобных для него формах сотрудничества с предприятием. Именно такая информация будет использована для принятия решений о направлениях совершенствования потребительских свойств, выраженная в количественной и/или качественной форме, может быть получена в результате обработки мнений потребителей.

Главная цель предприятия ОАО "Автокран", которая заложена в политике предприятия в области качества, – выпуск продукции, соответствующей запросам потребителей. С помощью маркетинговых исследований можно узнать, что хочет потребитель и использовать эти пожелания при производстве новой техники, но необходимо еще оценить уровень удовлетворенности, т.е. узнать получил ли потребитель то, что

хотел, рассчитать разного рода показатели, которые впоследствии позволят проследить изменение удовлетворенности потребителей автокранов.

Таким образом, для ОАО "Автокран" необходимо разработать методику оценки удовлетворенности потребителей. Результаты применения такой методики можно использовать для анализа эффективности функционирования СМК.

Для начала необходимо выделить критерии, по которым будет оцениваться удовлетворенность потребителей. Эти критерии могут быть заложены в опросном листе.

Для разработки опросного листа были привлечены подразделения предприятия: Служба качества, ОТК и Испытательный Центр "Ивановец".

Ими были предложены следующие вопросы для опросного листа:

- В полной ли мере "Руководство по эксплуатации" отражает особенности конструкции, эксплуатации, проведения технического осмотра (ТО) и ремонтов кранов?
- Какие узлы, механизмы Вы считаете наиболее "слабым местом" кранов "Ивановец" из опыта эксплуатации?
- Где и каким образом Вы проводите полное техническое освидетельствование крана и какие трудности возникают у Вас?
- Какова надежность, обязательность поставок?
- Насколько удобны формы расчетов с потребителями?
- Как оценивается ценовая политика предприятия?
- Каково удобство в эксплуатации автокрана?
- Каковы комфортность и эргономика кабины?
- Модель и заводской номер крана, приобретенного Вами?
- Характер и признаки неисправности?
- Каким образом производилось устранение неисправности?
- Вызывался ли представитель завода-изготовителя крана или завода-изготовителя комплектующего изделия?
- Предложения потребителя по повышению качества крана в течение срока эксплуатации, в том числе гарантийного?

Анализ информации позволил составить окончательный вариант опросного листа (анкеты), которая дает исчерпывающую информацию.

АНКЕТА

по определению удовлетворенности потребителей продукцией и деятельностью ОАО "Автокран"

Уважаемые господа!

Вы приобретаете и используете в своей работе автомобильные краны "Ивановец", изготовителем которых является ОАО "Автокран", г. Иванове – крупнейшее в России и СНГ предприятие по производству автомобильных кранов и кранов на специальных шасси автомобильного типа грузоподъемностью 16...50 т.

Вся деятельность ОАО "Автокран" ориентирована на удовлетворение Ваших запросов.

Мы хотели бы узнать Ваше мнение о нашей продукции. Ваши ответы окажут нам неоценимую помощь и будут использованы при совершенствовании выпускаемых автокранов и создании новых моделей кранов.

Убедительно просим заполнить предлагаемую анкету и выслать ее в отдел маркетинга и рекламы нашего предприятия письмом или по факсу: (0932) 23-43-52.

Благодарим за сотрудничество.

С уважением, руководство ОАО "Автокран".

Наименование организации: _____

Адрес (почтовый, юридический. E-mail)

Оцените, пожалуйста, степень Вашей удовлетворенности продукцией и деятельностью ОАО "Автокран". При оценке используйте нижеперечисленные факторы удовлетворенности и пятибалльную шкалу. Значение своих оценок проставьте в расположенные справа квадраты.

Шкала оценок:

- 5 баллов – восхищение;
- 4 балла – ожидания оправдались;
- 3 балла – ожидания оправдались не во всем;
- 2 балла – ожидания оправдались в редких случаях;
- 1 балл – абсолютная неудовлетворенность.

Как Вы оцениваете продукцию и деятельность нашей компании

- 1 Сотрудничество с ОАО "Автокран".
- 2 Номенклатура выпускаемых кранов "Ивановец".
- 3 Обязательность ОАО "Атокран" в выполнении сроков поставки автокранов "Ивановец".
- 4 Формы расчетов за приобретаемые краны "Ивановец".
- 5 Цены на краны "Ивановец".
- 6 Выполнение гарантийных условий на краны "Ивановец".
- 7 Дизайн и комфортность кабины крановщика кранов "Ивановец".
- 8 Полнота "Руководства по эксплуатации" в отражении особенностей конструкции, проведения технического осмотра и ремонта кранов "Ивановец".
- 9 Действующая система обеспечения запасными частями кранов "Ивановец".
- 10 Удобство в эксплуатации кранов "Ивановец".
- 11 Качество кранов "Ивановец" в целом.

Ваши предложения _____

Р.Р. Толстяков

Тамбовский государственный технический университет, Россия

КАЧЕСТВО УСЛОВИЙ ТРУДА И ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЧЕЛОВЕКА В ИНФОРМАЦИОННОЙ ЭКОНОМИКЕ

Общество развивается по спирали, где каждая новая ступень развития означает появление у человека каких-либо новых свойств, качеств, функций, ранее ему не присущих. Последовательный переход от аграрного к индустриальному и от индустриального к постиндустриальному обществу сопровождался радикальным изменением функциональной роли человека в его экономической деятельности [1]. Роль человека меняется вместе парадигмой экономической науки.

Сегодня, когда традиционные ресурсы и источники близки к исчерпанию, экономический рост все в большей мере обеспечивается за счет использования информационных ресурсов и источников. Главным носителем последних, наряду с вещественными средствами накопления, хранения и обработки информации, является человек, обладающий высоким уровнем общеобразовательной, научной и специальной подготовки. В силу этого в современных условиях неизмеримо возрастает роль качества человеческого капитала, способного не только воспринимать ранее накопленное научное знание, но и обобщать, анализировать, создавать новое в виде передовых научных идей, информационных технологий, услуг и продуктов [2].

Можно сказать, что человек является собственником информационного или интеллектуального капитала. Этот капитал, в отличие от капитала овеществленного, как средство производства неотделим от непосредственного производителя – человека.

В экономической теории грядущего века идея "экономического – рационального человека" явно должна уступить место идее "социального человека". Исходя из этого, должна существенно измениться и теоретическая интерпретация "пирамиды" функциональной соподчиненности экономических интересов: национальных (государственных), корпоративных и индивидуальных [3]. На данном этапе человек выступает уже как "реальный человек".

Специфичность постиндустриальной хозяйственной системы состоит в том, что наиболее эффективными становятся вложения в самих работников. При этом парадигма вещных богатств сменяется информационной, закономерности которой лежат вне сферы "обычного" материального производства. Так, ресурсы, доминирующие в экономике сервисного общества, должны рассматриваться не как воспроизводимые и ограниченные, а как одновременно уникальные и всеобщие.

В отраслевой модели информационной экономики, т.е. той, что уже встала на собственную опору, более или менее четко выделяются четыре сектора (рис. 1). Первичный сектор информационной экономики образуют отрасли, в которых создаются обычные физические товары – от добычи сырья и выращивания сельскохозяйственной продукции до выпуска промышленных продуктов, удовлетворяющих индивидуальные потребности человека. Подавляющая часть занятых в первичном секторе – представители традиционных для эпохи индустриализации профессий, вместе с тем быстро растет доля работников, обладающих новыми специальностями в связи с проникновением современных технологий в старые отрасли хозяйства. В целом же занятость в первичном секторе информационной экономики сохраняет тенденцию к сокращению как в силу ограниченности физических потребностей человека, так и по причине роста эффективности производства в данных отраслях.

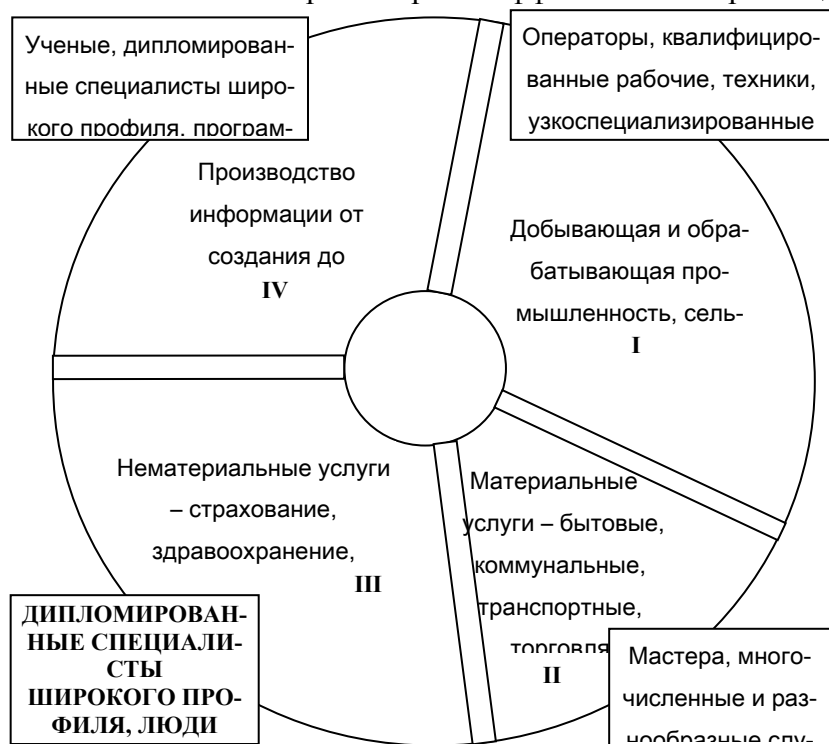


Рис. 1 Отраслевая модель информационной экономики по доминирующим специальностям и секторам:

I – индустриальный; II – услуг; III – информационный;

IV – производства информации

Вторичный сектор представлен отраслями, производящими услуги, но это услуги, не связанные с созданием информации, т.е. нематериальным производством. Услуги, охватываемые вторичным сектором в информационной экономике, призваны главным образом улучшать комфортность физического существования человека. Здесь, как и в первичном секторе, распространены профессии и специальности, характерные для индустриального общества. В развитых странах, в принципе достигших предела

насыщения всех базовых потребностей, размеры занятости в отраслях вторичного сектора могут колебаться в незначительных пределах, определяемых, как уже было сказано, преимущественно численностью населения.

Третичный и четвертичный секторы напрямую связаны с нематериальным производством, т.е. с созданием информации. Продукты, создаваемые здесь, удовлетворяют нефизические, в возрастающей степени – духовные потребности человека.

Разделение в принципе единого процесса производства информации на два сектора объясняется следующими обстоятельствами. Как видно, характер задействованный в чисто информационных третьем и четвертом секторах, по сравнению с первичным и вторичным секторами, является в основном творческим, интеллектуальным [1]. Если же сравнивать между собой третичный и четвертичный секторы, то обнаруживаются заметные различия.

При одинаковом уровне и качестве образования люди, создающие принципиально новую информацию (т.е. входящие в четвертичный сектор), в обязательном порядке должны обладать такими качествами, как умение концептуально и нетривиально мыслить, обладать воображением и научной смелостью, находить нестандартные решения и т.д. Для оказания услуг в области страхования, здравоохранения и других услуг, охватываемых третичным сектором, в принципе достаточно соответствующего образования, практических навыков, здравого смысла и некоторого минимума творческих способностей.

Преобладание умственной деятельности над физическим трудом во всех сферах и отраслях хозяйства является характерной чертой информационной экономики [4]. Результаты интеллектуальной деятельности в настоящее время оказывают гораздо большее влияние на характер и темпы социально-экономического развития, нежели продукты материального производства.

Интеллектуальное производство – это планомерное постоянное создание нового знания, информации о чем-либо в той или иной форме. Это не отдельное исследование, а непрерывный всеобъемлющий процесс. Его результатом может быть четко сформулированная идея, концепция, метод и т.д.

ОТЛИЧИТЕЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО ПРОИЗВОДСТВА ЗАКЛЮЧАЮТСЯ В СЛЕДУЮЩЕМ:

- оно в высокой степени индивидуализировано;
- его результат несет в себе отпечаток личности его создателя оно не поддается обычной регламентации.

Являясь важнейшей сферой информационной экономики, интеллектуальное производство содержит в себе три относительно самостоятельные области [5]:

- 1) процесс создания новой информации, прежде всего, – научно-технической, в форме индивидуализированной деятельности;
- 2) воплощение новой информации в определенных единичных товарах и услугах;
- 3) процесс тиражирования первоначально уникальных товаров и услуг, в которых воплощена новая информация.

Наиболее интеллектуалоемкой областью является первая, где существует самая высокая свобода творчества и где сосредоточен когнитариат [8], по определению О. Тоффлера, – интеллектуальная элита общества. Но и остальные две области характеризуются высокой интеллектуальной насыщенностью в силу принципиальной новизны такого производства, его рискованности и возможной непредсказуемости результатов.

Таким образом, производственная деятельность человека приобретает более квалифицированный характер. Труд в классическом понимании этого слова исчезает. С одной стороны, предположение о том, что деятельность человека может принять какие-либо формы, кроме труда, не менее сложно для восприятия, чем идея, что хозяйственная жизнь в будущем утратит экономический характер [6]. Мысль об исчезновении труда вряд ли может быть адекватно воспринята теми, кто привык рассматривать в этом качестве любой вид осознанной активности.

В информационной экономике труд больше ассоциируется с таким понятием как "творчество". Данный подход противопоставления труда (labour) и явления, называемого "творчеством" (creativity), в рамках общего понятия "work" имеет вполне подготовленную почву и может стать адекватной для переосмысления представлений о перспективах развития человеческой деятельности [7].

Творчество, приходящее на смену труду, сохраняет черты осознанной деятельности. Однако при этом творчество направлено не столько на модификацию природных компонентов, сколько на измене-

ние самого человека; такое изменение в данном случае может представлять собой его совершенствование и как субъекта производства, и как субъекта досуга. Результатом является такая форма деятельности, в которой производство и досуг неразделимы ни во времени, ни в пространстве, однако ход развития обоих процессов в значительной мере зависит от того, насколько они способствуют внутреннему совершенствованию самого индивида [6]. Творческий подход мотивирует индивида получать непрерывное образование, необходимое для осуществления трудовой деятельности.

Итак, понимая творчество как внутреннюю по своим мотивам рациональную активность, можно утверждать, что определить деятельность как труд или творчество может только сам ее субъект. Труд изначально имеет форму деятельности, порождающей целый ряд форм отчуждения; в силу этого и результат труда отчуждаем и воспроизводим. Творчество и в этом аспекте объединяет в себе черты инстинктивной деятельности и труда: его результат, который по вещественной форме может быть вполне тождествен продукту труда, отчуждаем, однако он невоспроизводим, как невоспроизводимы формы, мотивы и внутренняя структура создавшей его творческой активности.

Противопоставляя творчество труду, акцентируется внимание на специфических формах человеческого взаимодействия – творчество побуждается стремлением человека к самосовершенствованию, его целью выступает сам человек как нечто большее, нежели то, что он представляет собой в настоящий момент. В этом процессе главное значение имеет не деятельность по преобразованию вещной природы, а взаимодействие между индивидами, которое Д. Белл называет "игрой между людьми".

Данная трансформация имеет огромное значение для понимания современного информационного мира, человек становится основой системы ценностей, поскольку творчество, являющееся его собственной целью, возвышает его над всеми формами зависимости. Находящееся сегодня на этапе своего становления новое общество "формирует интеллектуальную среду для возникновения мозаичной картины быстро сменяющихся друг друга стилей жизни", что делает максимальное разнообразие индивидуального поведения одним из основных условий прогресса современного мира.

Список литературы

- 1 Николаева Т.П. Основы информационной экономики: Учеб. пособие. СПб.: ООО "ЛЕКС СТАР", 2001.
- 2 Шумпетер Й. Теория экономического развития. М.: Прогресс, 1982.
- 3 **Maу В., Стародубровская И. Экономические закономерности революционного процесса // Вопросы экономики. 1998. № 4.**
- 4 Воронина Т.П. Информационное общество: сущность, черты, проблемы. М.: ЦАГИ, 1995.
- 5 Толстяков Р.Р. Экономика информационного общества // Теоретические и прикладные вопросы современных информационных технологий: материалы Всерос. науч.-техн. конф. Улан-Удэ: Изд-во ВСГТУ, 2002. С. 229–233.
- 6 Иноземцев В.Л. За десять лет. К концепции постэкономического общества. М.: Academia, 1998.
- 7 Иноземцев В. За пределами экономического общества. М.: Academia, 1998.
- 8 Тоффлер О. Третья волна. М.: Изд-во АСТ, 1999.

Л.А. Федоськина

Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарева, Россия

РОЛЬ И ЗНАЧЕНИЕ ТЕХНИЧЕСКОГО СЕРВИСА В ОБЕСПЕЧЕНИИ БЕЗОПАСНОСТИ АВТОМОБИЛЯ

Организации технического обслуживания и ремонта автомобилей в нашей стране всегда уделялось особое внимание. В первые годы советской власти автопарк страны состоял всего лишь из нескольких тысяч автомобилей, большая часть которых была иностранного производства. Именно тогда возникла острая необходимость создания авторемонтных организаций для проведения технических осмотров и периодического ремонта отечественного автопарка. В мае 1918 г. был принят декрет об организации автомобильного транспорта, в котором определялись вопросы организации ремонта автомобилей. Не-

сколько лет спустя, в 1921 г., в Москве был построен Миусский авторемонтный завод, а в 1929 г. основан завод АРЕМЗ-1, существующий и до настоящего времени и являющийся одним из крупнейших ремзаводов страны. В дальнейшем происходило становление отечественного автопрома, одновременно развивалось и авторемонтное производство – начиная с 1932 г. авторемзаводы были построены в Москве, Ленинграде, Киеве и других городах.

В годы Великой Отечественной войны именно ремонтное производство сыграло решающую роль в обеспечении Советской Армии автомобильной техникой. Некоторые промышленные предприятия тогда реорганизовались в ремонтные заводы, были созданы подвижные ремонтные части для проведения и организации текущего и капитального ремонта автомобильной техники и ее составных частей в походно-полевых условиях.

По окончании войны авторемонтное производство продолжало развиваться вслед за развитием автомобильной промышленности. Но в то время произошло сокращение потребности в централизованном ремонте техники. Так, директивное снижение нормативов трудоемкости выполнения ремонтных работ без обеспечения соответствующего им уровня механизации и автоматизации техпроцессов привело к отказу ремонтных предприятий от выполнения некоторых работ и операций, формирующих достаточное качество ремонта. Именно по этой причине в развитии авторемонтного производства вплоть до 70-х годов прошлого столетия в нашей стране преобладала такая форма ремонта машин, как выполнение всех видов работ силами эксплуатирующих автомобильную технику предприятий [1].

В "Основных направлениях экономического и социального развития СССР на 1986 – 1990 годы и на период до 2000 года" было предусмотрено увеличить объемы и виды услуг, связанных с ростом количества транспортных средств, принадлежащих населению, расширить сеть станций по техническому обслуживанию, автозаправочных станций [2]. В эти годы, например АВТОВАЗом, были заложены основы системы автотехобслуживания и имелся достаточно мощный потенциал для решения стоящих перед ней задач, тем более, что личный автопарк советских граждан был еще достаточно невелик. Но уже тогда актуальными становились вопросы улучшения качества оказываемых услуг, своевременного и полноценного обеспечения запасными частями, эффективного управления производственной деятельностью станций технического обслуживания (СТО), контроля качества работ и т.п.

В связи с изменением социально-экономических условий хозяйствования в нашей стране в последние годы ускорялись организационно-технические преобразования авторемонтного комплекса. Наряду с сохранением самостоятельных авторемонтных предприятий и ремонтной базы автотранспортных предприятий (АТП) многие автопроизводители стали создавать и развивать подобные АВТОВАЗу фирменные системы технического обслуживания и ремонта производимых ими автомобилей. Но наиболее развитой и в настоящее время остается сервисно-сбытовая сеть ОАО "АВТОВАЗ", имеющая в своем составе более 200 автотехцентров.

Российский парк автомобилей индивидуального пользования по некоторым оценкам на сегодняшний день составляет около 15 млн. единиц, или по 100 автомашин на 1000 жителей, включая детей. Аналогичный показатель в США имеет значение 610 авт./1000 чел., в Германии – 420 авт./1000 чел., а во Франции насыщенность автомобилями оценивается в 450 авт./1000 чел. [3]. Приведенные цифры свидетельствуют о том, что уровень автомобилизации в России на порядок ниже большинства развитых стран. Но по данным МВД РФ, за последние 10 лет автомобильный парк россиян увеличился более чем в два раза, и тенденция роста сохраняется. Настораживает тот факт, что почти половина автовладельцев в России имеет машину десятилетнего возраста и старше, а каждый десятый – старше 20 лет [3].

В России в настоящее время выбраковка (списание) автомобилей, принадлежащих населению, почти не производится. Исключение составляют лишь те случаи, когда с технической точки зрения автомобиль восстанавливать невозможно или нецелесообразно, например, если автомашина побывала в аварии и восстановлению не подлежит, если кузов имеет значительную коррозию, если машина повреждена в результате пожара и др. Отсутствие процедуры списания по сроку службы имеет следствием увеличение срока эксплуатации автототранспортных средств. Кроме того, чем больше эксплуатационный период машины, тем сложнее и затратнее становится проведение ремонтных работ. Результатом такого состояния автопарка россиян является возникновение двух ключевых проблем:

- роста числа дорожно-транспортных происшествий по техническим причинам, связанным с неисправностями автомобильной техники;

– осложнения экологической обстановки в городах, поскольку экологические показатели машин, эксплуатирующихся без надлежащего качества технического обслуживания и ремонта имеют тенденцию к снижению.

Решение указанных проблем видится в создании и развитии достаточно разветвленной сети предприятий автосервиса с преобладающим распространением предприятий фирменной сети заводов-автопроизводителей.

Исторический опыт показывает, что создание авторемонтных предприятий происходило на базе организаций автомобильного транспорта – АТП. Однако решение вопросов создания автосервисных предприятий с целью обслуживания индивидуальных автовладельцев, а также организация технического обслуживания и ремонта рассматриваемой категории автомобилей и проектирование таких предприятий, принципиально отличается от возникающих вопросов при организации предприятий автомобильного транспорта. Основное отличие состоит в том, что автомобиль как объект технического обслуживания и ремонта находится у владельца, осуществляющего в одном лице техническую эксплуатацию и поддержание автомобиля в технически исправном состоянии, и несущего полную ответственность за это состояние и надлежащую эксплуатацию в соответствии с действующим законодательством. В этой связи можно выделить специфические особенности эксплуатации автомобилей, находящихся в личном пользовании.

1 Неравномерность заездов автомобиля на СТО. Так, в зимний период автомашины эксплуатируются далеко не всеми автовладельцами, и по сравнению с автомобилями АТП они имеют значительно меньший среднегодовой пробег. Также здесь следует отметить эпизодичность интенсивных нагрузок в период эксплуатации – это, как правило, выходные дни и период отпусков. Именно поэтому отсутствует строгая периодичность проведения очередного технического обслуживания.

2 Частичное, а в некоторых случаях и полное, проведение технического обслуживания и ремонта методом "самообслуживания" без соответствующего обеспечения и контроля качества выполняемых работ.

3 Отсутствие регулярности в проведении технического обслуживания и ремонта, контроля и диагностики технического состояния автомобилей. Поскольку владелец автомобиля полностью несет ответственность за состояние своей машины, то он самостоятельно выбирает время заезда на СТО. И если в гарантийный период эксплуатации автомобиля условия гарантийного обслуживания предусматривают конкретные значения пробега для проведения очередного технического обслуживания, то в послегарантийный период владелец вправе по своему усмотрению устанавливать периодичность и объем профилактических работ.

4 Невысокая профессиональная квалификация водителей индивидуального автотранспорта. Можно отметить сравнительно низкое качество их вождения в силу нерегулярности эксплуатации автомобиля в течение года и других причин. Это приводит к увеличению ДТП с участием таких водителей и повышению спроса на кузовной ремонт. Кроме того, невысокий профессионализм автовладельцев-водителей становится причиной несвоевременности устранения возникающих дефектов автомобиля, связанных с неправильной эксплуатацией и нарушением сроков технического обслуживания.

5 Длительные простои в условиях безгаражного хранения также наносят значительный вред состоянию автомобиля.

Таким образом, на основании рассмотренных особенностей эксплуатации легковых автомобилей личного пользования, можно сделать вывод, что заезды таких машин на СТО и объем заявок на проведение различных работ по техобслуживанию и ремонту носят в основном случайный и, кроме того, сезонный характер.

Такая ситуация затрудняет проектирование и организацию производственной деятельности предприятий автотехобслуживания указанных автомобилей. Но развивающиеся рыночные условия хозяйствования сегодня уже диктуют свои требования, и предприятия автосервиса вынуждены чутко реагировать на запросы своих потенциальных и реальных клиентов. СТО являются, как правило, предприятиями среднего и мелкого размера, уровень конкуренции в этой сфере деятельности растет из года в год. Многие предприятия автотехобслуживания не выдерживают в настоящее время конкуренции с мелкими автомастерскими, так называемыми "гаражными" мастерами. Предлагаемый ими уровень сервиса невысок, но цены на подобного рода работы тоже являются более доступными для индивидуальных автовладельцев, и если ситуация останется прежней, то в ближайшие годы техническое состояние эксплуатируемых автомобилей индивидуального пользования резко ухудшится. А каковы будут последствия – об этом уже упоминалось выше.

В сложившихся условиях основной задачей должно стать повышение качества проводимого технического обслуживания и ремонта автомобилей, принадлежащих населению. Сейчас уже неоспоримым является тот факт, что наивысшее качество и безопасность автосервиса может обеспечить лишь сам производитель автомобиля через свою фирменную сервисно-сбытовую сеть. Поэтому особую значимость в обеспечении безопасности автомобильной техники сейчас приобретают автотехцентры автомобилестроительных компаний, инфраструктура которых обеспечивает социальную и экономическую эффективность использования автомобилей. Их основными преимуществами перед другими автосервисными организациями являются:

- высокая информированность дистрибьюторов обо всех конструктивных изменениях автомобиля, даже незначительных, и получение на этой основе от автопроизводителя четких указаний о правильности проведения конкретных ремонтных работ и работ по техническому обслуживанию;
- обеспеченность необходимым технологическим оборудованием соответствующего технического уровня и качества для выполнения необходимых технологических операций;
- комплексное выполнение работ по предпродажной подготовке, гарантийному, а также послегарантийному обслуживанию и ремонту;
- поддержание и повышение приверженности автовладельцев конкретной марке автомобиля за счет обеспечения высокого качества и уровня обслуживания клиентов и т.д.

Список литературы

- 1 Карагодин В.И., Митрохин Н.Н. Ремонт автомобилей и двигателей. М.: Мастерство; Высш. школа, 2001.
- 2 Фастовцев Г.Ф. Организация технического обслуживания и ремонта легковых автомобилей: Учеб. пособие. М.: Транспорт, 1989.
- 3 Карасев Е.Н. Организация услуг в автомобильном сервисе: Учеб. пособие. Шахты: Изд-во ЮР-ГУЭС, 2004.

А.В. Алексеева, А.Ю. Пережогин

Филиал ГОУ ВПО МЭИ (ТУ) в г. Смоленске, Россия

РОЛЬ АУДИТА СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА В УПРАВЛЕНИИ ПРОМЫШЛЕННЫМ ПРЕДПРИЯТИЕМ

В современных условиях, характеризующихся высокой степенью изменчивости внешней среды (прежде всего, изменение параметров потребительского рынка и изменение уровня и характера конкуренции на рынке) стратегической целью предприятия является обеспечение его конкурентоспособности в долгосрочной перспективе.

Разработка и внедрение современных систем управления качеством на предприятии и должно, по сути, обеспечивать реализацию поставленной цели посредством обеспечения качественного производства качественной продукции. Соответственно, необходимо, во-первых, определить что такое "качественная продукция", ее технические параметры и характеристики и, во-вторых, создать условия для формирования этих характеристик.

Первую задачу можно решить на основе использования маркетингового подхода, в основе которого лежит процесс создания ценности для потребителя. Данный процесс включает три этапа. Первый этап – выбор ценности (сегментирование потребителей, выбор рынка, ценностное позиционирование). Очевидно, что в зависимости от определения целевого рынка, выявления отличительных преимуществ производимого товара, позиционирования его на рынке, будут формироваться конкретные требования к качеству производимого товара. Второй этап – воплощение ценности (разработка продукта, разработка системы обслуживания, ценообразование, ресурсообеспечение и производство, распределение). Третий этап – осуществление ценностной коммуникации (продвижение, реклама). В этой схеме особое место отводится тем элементам комплекса маркетинга, которые направлены на выявление потребительской стоимости продукта, т.е. его полезности для конкретного потребителя.

Соответственно, можно выделить группу функций (взаимодействие с внешней средой, принятие решений стратегического характера, разработка комплекса планирования качества, организация работ

по качеству, управление персоналом), которые относятся к общему руководству качеством (quality management) [1].

Однако даже производство конкурентоспособной продукции не обеспечивает конкурентоспособности самого предприятия, если производство ее дается ему слишком высокой ценой в связи с тем, что не обеспечивается качество производственных процессов. Соответственно, решение второй из вышеперечисленных задач возможно на основе функционирования системы оперативного управления качеством. Оперативное управление качеством (quality control) – это методы и виды деятельности оперативного характера, включающие контроль качества, сбор и распределение информации о качестве, разработку мероприятий, принятие оперативных решений по качеству и их реализацию на всех этапах производств, хранения, транспортирования, монтажа и эксплуатации продукции [1]. Эффективная система качества позволяет минимизировать затраты на качество посредством сокращения издержек на несоответствие, т.е. издержек производителя на изготовление, выявление и исправление брака.

Итак, качественный товар – это товар, совокупность свойств и характеристик которого удовлетворяет требованиям целевого сегмента рынка. Однако эти требования не остаются неизменными, и отслеживать только изменения уже недостаточно. Необходимо, применяя различные методы (маркетинговые исследования, экономико-математическое моделирование и т.д.) прогнозировать количественный и качественный характер изменений, и, главное, осуществлять постоянное улучшение. Именно постоянные улучшения, требование которого, кстати, содержится в международных стандартах на системы качества ИСО 9000:2000, должны обеспечивать совершенствование системы качества, а следовательно, и деятельности предприятия в целом, повышения его конкурентоспособности. Таким образом, система качества должна содержать работоспособную схему процесса постоянного и непрерывного совершенствования как компании в целом, так и ее товаров и услуг.

Одно из основных требований к любой системе управления, в том числе управления качеством, является формирование эффективной обратной связи, обеспечивающей мониторинг реализации стратегии управления [2].

Инструментом получения информации о степени результативности и эффективности достижения поставленной цели может являться аудит системы качества организации. В зависимости от мотивации проведения оценки качества компании и заинтересованного субъекта выделяются различные виды аудита.

Внутренний аудит, как правило, проводится силами самой организации в соответствии с выбранной методикой. Следует отметить, что если обязательная сертификация системы качества на соответствие международным стандартам ИСО 9000 нередко носит формальный характер, поскольку преследует цель получения сертификата соответствия, то проведение внутреннего аудита иницируется руководством предприятия в целях получения объективной оценки состояния управления качеством в компании, выявления проблемных областей и принятия мер для их исправления. В этом случае внутренний аудит является составной частью процесса улучшения. Предметом оценки является возможность системы качества предприятия обеспечивать реализацию маркетинговой стратегии предприятия, в частности прогнозируемые изменения требований и ожиданий потребителей. В то же время необходимо отслеживать и способность системы качества осуществлять оперативное управление качеством. Так, например, в условиях постоянно изменяющейся внутренней и внешней среды функционирования нефтехимических предприятий именно способность системы качества оперативно реагировать на эти изменения должно являться предметом изучения внутреннего аудита. В частности, в процессе осуществления внутреннего аудита необходимо оценивать, насколько полно и оперативно на предприятии реализуется мониторинг производственных процессов (изменение качества исходного сырья, нарушения технологических процессов, ухудшение экологической обстановки), выявляются причины изменений и осуществляются соответствующие корректировки производственных процессов. Здесь основное внимание должно уделяться степени оперативности и экономичности функционирования системы качества.

Таким образом, в процессе проведения внутреннего аудита необходимо осуществлять проверку согласованности результатов удовлетворения требований и ожиданий потребителей, процессов, протекающих в организации и системы качества, что позволит выявить проблемные области в деятельности системы качества для дальнейшего их совершенствования.

Список литературы

- 1 Огвоздин В.Ю. Управление качеством: Основы теории и практики. М.: "Дело и сервис", 2002. С. 35.
- 2 Никифоров В.А. Управление качеством. М.: Дрофа, 2004. С. 46.

Ю. В. Асташова

Южно-Уральский государственный университет, Россия

ИЗМЕРЕНИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СОТРУДНИКОВ В СИСТЕМЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Качество производимых товаров и оказываемых услуг, зачастую являющееся ключевым показателем, влияющим на удовлетворенность потребителя, во многом зависит от качества работы сотрудников компании. В связи с этим современные компании, руководствуясь также гуманистическим подходом к управлению бизнесом, все большее внимание уделяют своей способности удовлетворять сотрудников.

Современная концепция менеджмента качества рассматривает сотрудников как одну из заинтересованных сторон, на удовлетворение требований которой должна быть направлена деятельность организации. Таким образом, в систему показателей системы менеджмента качества должны быть включены показатели, отражающие удовлетворенность сотрудников.

Одним из традиционных показателей, характеризующих состояние кадров на предприятии, является коэффициент текучести. Тем не менее, несмотря на его широкое применение в практике, он только констатирует уже свершившиеся факты, когда повлиять на ситуацию уже невозможно. Распространена ситуация, когда на предприятии проводят собеседование с увольняющимся сотрудником, с целью выявить истинные причины его увольнения. Эту меру также можно охарактеризовать как запоздавшую, так как сотрудник, возможно ценный и незаменимый, уже навсегда потерян для организации. В связи с этим наиболее актуальным в настоящее время является выбор и определение показателей, характеризующих текущее состояние персонала, отражающих их удовлетворенность и лояльность.

Прежде чем перейти к вопросу о количественном выражении показателей удовлетворенности и лояльности сотрудников, необходимо определить методы сбора соответствующих данных.

Для сбора данных о настроениях коллектива в компаниях должны проводиться исследования, в рамках которых могут применяться фокус-группы, интервью, анкетирование и другие методы исследований, которые используются при изучении потребителей. Наиболее целесообразно привлекать для подобных исследований стороннюю компанию, специализирующуюся на подобных работах, что позволит избежать искажения информации, которое возможно, если исследование проводит собственная кадровая служба. При проведении собеседования все сотрудники сегментируются по общим признакам, а затем для каждого сегмента составляется перечень вопросов.

Общие вопросы, которые могут быть включены в подобное исследование для всех категорий сотрудников, должны затрагивать следующие направления: оплата, возможность карьерного роста, уровень стресса на работе, атмосфера в коллективе, степень соответствия действий руководителя заявленным ценностям, рабочая нагрузка, компетентность руководителя, условия труда и безопасность.

Так как приоритеты сотрудников меняются достаточно быстро, то исследования необходимо проводить периодически. К сожалению, даже ежегодное исследование может не достигнуть своих целей. В течение года мнения сотрудников могут измениться, а руководство не будет иметь возможности отреагировать на них. Доверие сотрудников, а соответственно достоверность собранных данных снижается, если в промежутках между ежегодными исследованиями руководство не проявляет интереса к мнению и настроениям сотрудников.

В качестве хорошего решения этой проблемы можно привести опыт компании GTE Directories, которая опрашивает одну двенадцатую часть своих служащих ежемесячно, за счет чего руководство получает непрерывный поток своевременной информации. При этом затраты на проведение подобного исследования равномерно распределены и не превышают затрат на обычное ежегодное исследование, так как каждый сотрудник по-прежнему опрашивается один раз в год.

В ходе таких исследований большинство собранной информации носит качественный характер. Но для учета этой информации в системе показателей системы менеджмента качества необходимо выра-

зять ее количественно. Некоторые компании используют шкалу общей удовлетворенности (например, по пятибалльной системе, когда 1 – абсолютно неудовлетворен, 5 – абсолютно удовлетворен), и оценивают процент сотрудников давших высокие оценки компании. Недостатком этого показателя является субъективность оценки.

Таблица 1

| Показатель | Степень значимости |
|---|--------------------|
| Исследование климата в коллективе | 35 % |
| Фокус-группы | 10 % |
| Жалобы | 10 % |
| Индекс стресса | 20 % |
| – среднее количество рабочих часов в неделю | |
| – процент заболеваний, вызванных стрессом | |
| – события, происходящие в компании и вызывающие стресс | |
| – уровень стресса (определяется сотрудниками) | |
| – количество сотрудников, принимающих препараты и транквилизаторы | |
| Увольнения по собственному желанию | 15 % |
| Прогулы | 5 % |
| Заявления на переход | 5 % |
| ИТОГО: | 100 % |

Наиболее приемлемым показателем оценки удовлетворенности персонала является индекс удовлетворенности сотрудников (employee satisfaction index, ESI), который разрабатывается компанией с учетом качественных и количественных показателей, каждому из которых присваивается степень значимости. В табл. 1 приведен пример ESI, используемого в концепции сбалансированной системы показателей.

Такой показатель может быть весьма полезен при анализе динамики изменения удовлетворенности сотрудников, а также позволяет определить слабые места кадровой работы, нацелить мероприятия по совершенствованию деятельности и оценить их результативность.

Еще одной важной задачей в измерении удовлетворенности сотрудников является определение взаимосвязи между показателем удовлетворенности и финансовыми результатами деятельности. Знание такой взаимосвязи во многом определяет желание руководства компаний вкладывать средства в повышение удовлетворенности и лояльности сотрудников.

Одним из распространенных приемов улучшения финансового состояния компании в отношении сотрудников является стратегия сокращения штата, что обеспечивает увеличение краткосрочной прибыли. Но в долгосрочной перспективе эти действия не приносят ожидаемого эффекта. Согласно ряду исследований после сокращения сотрудников биржевая цена компании поднимается на 10 %, а спустя три года падает на 35 %. Еще одним из пагубных последствий сокращения штата сотрудников является повышение уровня "прессинга", когда большинство менеджеров высшего и среднего звена работают по 70...80 часов в неделю, и степень нагрузки не снижается. Интересными можно назвать исследования, проведенные в 80-х годах, в ходе которых было обследовано 140 тысяч предприятий. Почти у половины (45 % предприятий) увеличение производительности произошло при росте числа работников, т.е. увеличение производительности не обязательно связано с сокращением штата компании.

По данным зарубежных исследований удовлетворение сотрудников следует связывать с удовлетворением клиентов, что в свою очередь приводит к улучшению финансовых результатов. Удовлетворен-

ные сотрудники, разделяющие ценности компании, лучше выполняют свою работу, внимательней обслуживают потребителей, вносят больший вклад в создание ценностей. Здесь можно упомянуть понятие лояльности сотрудников, которая является следующей ступенью в развитии компании и позволяет компании в большей степени использовать потенциал сотрудников.

Следствием улучшения результатов деятельности и повышения качества обслуживания является более полное удовлетворение потребностей покупателей, которое может быть выражено в виде показателя удовлетворенности потребителя (customer satisfaction index, CSI), а также в повышении лояльности потребителей.

Зарубежные исследования показали, что программы лояльности, например основанные на введении карт постоянных клиентов, приводят к уменьшению текучести покупателей на 30 % и к увеличению оборотов на 10 %, а удержание лишь 5 % от общего количества покупателей через какое-то время приводит к 25...85 % увеличению получаемой от них прибыли. Расходы торговой фирмы на завоевание новых клиентов в 11 раз превышают расходы на укрепление уже существующей клиентской базы.

Логическая взаимосвязь между показателями удовлетворенности сотрудников, удовлетворенности клиентов и финансовыми результатами компании приведена на рис. 1.

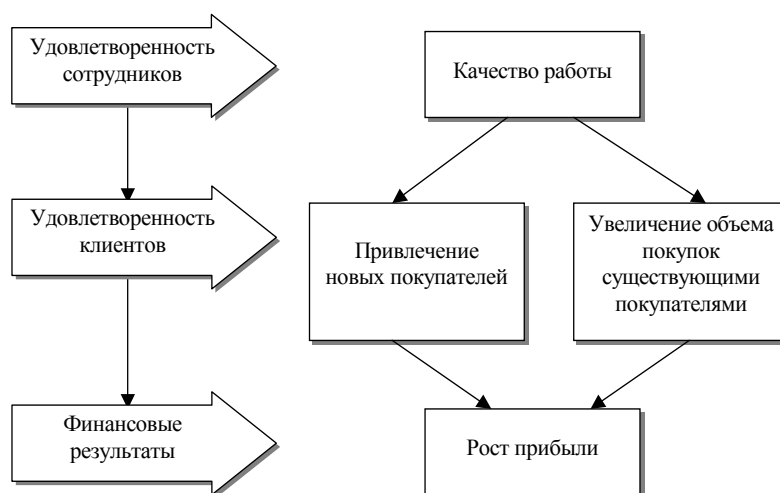


Рис. 1 Влияние удовлетворенности сотрудников на финансовые результаты компании

Таким образом, менеджменту компании на основе собранных данных необходимо определить степень взаимосвязи между показателями удовлетворенности сотрудников, удовлетворенности клиентов, финансовыми результатами, чтобы обосновать затраты на кадровые мероприятия, а также прогнозировать увеличение прибыли, вызванное повышением удовлетворенности сотрудников.

О.В. Воронкова

Тамбовский государственный технический университет, Россия

ВЛИЯНИЕ МАРКЕТИНГА НА КАЧЕСТВО УПРАВЛЕНИЯ В ЭКОНОМИЧЕСКОЙ СРЕДЕ

Все прочнее завоевывает позиции в российской экономике идея управления качеством в экономической среде. Она несет в себе целый ряд встроенных преимуществ поскольку, во-первых, создает аппарат самонастраивания рыночных процессов на запросы и изменения в обществе, это повышает стабильность, сбалансированность и гибкость управления экономикой; во-вторых, она формирует систему самонаведения на выполнение потребностей покупателей, так как в рыночной экономике побеждает тот, кто производит конкурентоспособные товары; в-третьих, широкая экономическая интеграция требует, чтобы управление качеством стало языком международного общения, а термины рыночной экономики, которые приняты во всем мире, позволяют легче войти в мировое экономическое пространство.

Все более глубокое внедрение системы управления качеством продукции и вхождение в мировые экономические структуры требуют практического комплексного овладения маркетингом, как концепцией рыночного анализа, управления и поведения на рынке. Маркетинг в этой ситуации является незаменимым практическим инструментом реальной экономизации российского народного хозяйства, его переориентации на учет нужд потребителей, повышения эффективности и установления равного внешнеэкономического партнерства. Уже несколько десятилетий в мире используют концепцию маркетинга вместо стихийной рыночной практики. Для России маркетинг имеет особое значение в период ее адаптации к новым условиям рынка, особенно важны теоретический анализ, обобщение, систематизация, интерпретация современной рыночной системы, степени ее вживаемости в практику отечественного предпринимательства.

Новый взгляд на роль маркетинга в повышении качества управления производством появился в начале 60-х годов XX столетия, когда один из "отцов" современного маркетинга Теодор Левитт в научной статье под символическим названием "Близорукость маркетинга" заявил, что самой лучшей гарантией достижения целей предприятия являются изучение и выполнение нужд и желаний выбранных групп потребителей (сегментов) целевых рынков и удовлетворение этих потребностей более эффективными способами, чем у конкурентов. "Коммерческие усилия по сбыту – это сосредоточенность на нуждах продавца, а современная маркетинговая ориентация – забота об удовлетворении нужд потребителя путем предоставления ему востребованного товара и целого ряда дополнительных услуг, связанных с созданием, поставкой и потреблением этого товара."⁷

Маркетинг – это новая философия предпринимательства, основанная на изучении предпочтений потребителей и получении прибыли за счет удовлетворения ожиданий покупателей. Самое трудное – это определить, что желают получить потребители.

В свое время концепция маркетинга стала революцией в подходе предпринимателей к производству. Если до маркетинга предприниматель производил то, что мог производить, то после появления маркетинга он стал производить только то, что необходимо его покупателям. Поэтому маркетинг сегодня воспринимают как единство трех частей:

- набор инструментов маркетинговой деятельности по изучению потребительского рынка и продвижению товаров на рынке;
- учебная дисциплина, которую преподают во всех учебных заведениях и которая соединяет в себе находки практики и достижения теории;
- новое мировоззрение производителя, которое учит его, что добиться финансового успеха можно только удовлетворяя наилучшим образом ожидания потребителя.

Для того, чтобы создавать конкурентоспособные товары и иметь в ассортименте популярные услуги, необходимо хорошо ориентироваться в мире ожиданий потребителя. Необходимо регулярно проводить опросы, маркетинговые исследования потребительского рынка, выделять на нем сегменты, определять тенденции развития покупательских предпочтений.

Маркетинг – это вечно юная сфера рыночной деятельности, которая без конца совершенствуется и обновляется, дает новые идеи, подходы и методы.

К сожалению классическая теория маркетинга посвящена искусству привлечения новых потребителей, а не удержанию существующих. Основное внимание уделяется заключению сделок, а не установлению взаимоотношений. Классический маркетинг занят больше предпродажной деятельностью и продажами, а не послепродажной деятельностью. Сегодня известно, что для привлечения одного нового потребителя нужно в пять раз больше средств, чем для удержания старого.

Лучшим способом удержания потребителей является обеспечение высокого уровня качества и удовлетворения потребителя, который окупается высоким уровнем лояльности потребителей к фирме.

Прибыльный потребитель – это личность, компания или домохозяйство, доходы от которых со временем превысят на приемлемую величину, расходы компании по привлечению этого потребителя.

Например, Стив Леонард – управляющий лондонским универсамом говорит, что когда он видит недовольного потребителя он теряет 50 тыс. долл. Средний потребитель тратит 100 долл. в неделю 50 недель в году и живет в этом районе в среднем 10 лет, если он уйдет, потери составят 50 тыс. долл., но если потребитель поделится недовольством с другими, убытки будут больше.

⁷ Levitt T. Marketing Myopia (Harvard Business Review, July-August 1960), P. 46–48.

Поэтому практика современного управления рыночной деятельностью изыскивает новые направления развития.

Одним из интересных и востребованных сегодня направлений развития маркетинга является маркетинг отношений. Он представляет собой систему установления длительных, конструктивных и привилегированных связей с потенциальными покупателями. В отличие от маркетинга сделок, целью которого является конкретная продажа товаров, маркетинг отношений ставит задачу сохранения клиентов для взаимовыгодных связей. Зародившись в сфере промышленного маркетинга, маркетинг отношений все больше распространяется и в области потребительского, торгового, банковского и другого маркетинга. Интерес к рынкам-сетям и маркетингу взаимоотношений вырос из общей, наблюдаемой в бизнесе тенденции придавать особое значение "партнерству" и "стратегическим союзам". Маркетинг взаимоотношений позволяет превратить случайных потребителей в постоянных клиентов. Для современных конкурентных отношений это явление становится особенно актуальным.

В духе лучших традиций маркетинга отношений строится взаимодействие между Тамбовским государственным техническим университетом и предприятиями реального сектора экономики Тамбовской области. Открытая в 2003 г. в университете специальность "Маркетинг" позволяет готовить квалифицированных специалистов для нужд области в русле умелого сочетания новейших технологий управления качеством продукции и производства с навыками и учетом требований практики.

Т. В. Харечко

Белгородский государственный университет, Россия

МАРКЕТИНГ В РЕГИОНАЛЬНЫХ СИСТЕМАХ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ЖИЗНИ НАСЕЛЕНИЯ

Регионы и системы управления в них играют важную роль в обеспечении удовлетворения потребностей, реализации интересов и устремлений населения. Проблемой является обеспечение бесконфликтности и гармонии общих и частных (индивидуальных) интересов. Социальная эффективность (по В. Парето) – это состояние, при котором изменения не вызывают ухудшения положения ни одного члена общества, улучшая положение всех. Эффективность растет, если изменения улучшают благосостояние хотя бы одного члена общества или корпорации, не ухудшая при этом положения других. Отсюда вытекают требования к сбалансированности программ развития региона/территории.

Важной задачей регионального управления является выявление интересов и обеспечение баланса удовлетворенности основных заинтересованных групп, которые ориентируются:

- индивиды и семьи/домохозяйства – на качество индивидуальной и семейной жизни;
- наемные работники – на качество трудовой жизни;
- инвесторы и предприниматели-собственники – на прибыль от инвестиций;
- гражданское общество – на социальную гармонию и качество общественной жизни.

По инициативе губернатора Е.С. Савченко в Белгородской области впервые в России разработана концепция и программа улучшения качества жизни населения. Цель программы заключается в формировании организационно-управленческого механизма, обеспечивающего достижение для населения области достойного человека качества жизни и его постоянное улучшение в долгосрочной перспективе. Таким образом, впервые создается система управления качеством жизнеобеспечения населения региона, как это рассматривается в современном менеджменте качества – TQM (стандарт ИСО 9000:2000). Система регионального управления Белгородской области в качестве главного параметра результативности выдвигает не показатель экономического роста, а важнейший конечный показатель – качество жизни населения, что, несомненно, является прогрессом. Это соответствует императиву устойчивого развития – sustainable development (самоподдерживаемое, равновесное развитие), который опирается на концепцию ноосферы (целостности человечества и природы) В. Вернадского. Следует отметить, что на общегосударственном уровне разработана лишь концепция устойчивого развития России, а стратегии и программ ее реализации до сих пор нет, поэтому инициатива регионов особенно важна.

Система обеспечения качества жизни имеет очень сложное строение, так как она включает самообеспечение человека, семьи (домохозяйства), рыночного и нерыночного секторов услуг, а также системы государственного управления. Уровень качества жизни (относительное качество во времени и

пространстве) определяется степенью удовлетворения потребностей, реализацией интересов и ожиданий человека в соответствии с его системой ценностей.

Среди потребностей выделяют:

- **ПОЛНОСТЬЮ ОБЩЕСТВЕННЫЕ (ОРГАНИЗАЦИЮ ИХ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ОБЕСПЕЧИВАЕТ ГОСУДАРСТВО, НАПРИМЕР, ОХРАНУ ОБЩЕСТВЕННОГО ПОРЯДКА);**
- **ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ (В ПРОДУКТАХ ПИТАНИЯ, ОДЕЖДЕ И Т.П., УДОВЛЕТВОРЕНИЕ КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ НА ОСНОВЕ РЫНОЧНОГО ОБМЕНА – ТРАНСАКЦИИ);**
- **ИНДИВИДУАЛЬНО-ОБЩЕСТВЕННЫЕ (НАПРИМЕР, В ОБРАЗОВАНИИ, УДОВЛЕТВОРЕНИЕ КОТОРЫХ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ НА УРОВНЕ МИНИМАЛЬНЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СТАНДАРТОВ ПУТЕМ ТРАНСФЕРТОВ ИЗ ГОСБЮДЖЕТА, А ДОПОЛНИТЕЛЬНО – НА ОСНОВЕ РЫНОЧНОГО МЕХАНИЗМА).**

Есть потребности, которые не удовлетворяются напрямую на основе экономических механизмов трансакций и трансфертов (например, потребности в принадлежности, общении, любви, дружбе, самоактуализации, творчестве, религиозные и др.). Такое разделение потребностей дает возможность определить сферу, в которой могут быть использованы подход, инструменты и технологии маркетинга. Современный маркетинг направлен, прежде всего, на всестороннее удовлетворение индивидуальных человеческих потребностей. Целями маркетинга являются достижение максимальной потребительской удовлетворенности, максимальное повышение качества жизни (Ф. Котлер).

Развитие маркетинга как инструмента микроэкономики привело к возникновению социально ответственного и социально этичного маркетинга. В рамках системного менеджмента качества на основе европейской модели совершенства это инструменты обеспечения важного показателя результатов деятельности организации – удовлетворенности общества (влияния в обществе). Появились понятия макромаркетинга и социального маркетинга. Последний представляет собой деятельность, связанную с разработкой, реализацией и контролем социальных программ, направленных на повышение восприятия общественности идей, движений или практических действий (Багиев, 2005). К макромаркетингу стали относить маркетинг как технологию, обеспечивающую поддержку жизнеобеспечения и как технологию мобилизации и расширения экономических ресурсов, прежде всего для удовлетворения потребностей на уровне общества (Дж. Фиска, 1998). Роль маркетинга стала рассматриваться с общественных позиций, где он представлялся как механизм, способствующий равновесному состоянию экономики и достижению социальных целей.

В основу создания системы макромаркетинга, по мнению А. Васильева [1], должны быть положены следующие принципы:

- 1) равноценность общественных и индивидуальных интересов;
- 2) повышение качества жизни общества в целом и каждого индивида в отдельности и создание общества высокого качества жизни;
- 3) принцип эффективного использования ресурсов, позволяющего поднять уровень жизни людей.

Концепция устойчивого развития общества, как в масштабах страны, так и региона, требует профессиональной обеспеченности процессов и технологий социального управления, проектирования и прогнозирования [2]. В связи с этим освоение и использование маркетинговых социальных технологий представляет большой интерес. Прогрессивные, а не манипуляционные маркетинговые социальные технологии всегда нацелены на взаимное изменение поведения участников обмена, взаимный учет интересов, стремление к бесконфликтному взаимодействию, направленному на получение выгоды обеими сторонами. Эффективность маркетинговых технологий определяется реализацией принципов гуманизма, свободы выбора, диалога как единственно возможной методологии решения возникающих социальных проблем.

На наш взгляд, необходима разработка нового концептуального подхода, который может составить теоретико-методологическую основу технологий маркетинга систем качества жизни.

Общепринятые технологии базируются на механизме субъект-объектных отношений между производителем (субъектом) и потребителем (объектом). Цель маркетинга взаимодействия отношений (наиболее современного подхода в теории маркетинга на данный момент) состоит в привлечении и удержании потребителя. Это цель субъекта деятельности по отношению к объекту – потребителю, поведение которого является желаемой реакцией на разработанный комплекс маркетинга (механизм "стимул – реакция" по теории бихевиоризма). Перед нами обычная кибернетическая

схема системы управления "субъект управления – объект управления" с прямой и обратной связью (последняя контролирует достижение цели воздействия). Однако в этом случае нельзя говорить о взаимном учете интересов и согласовании взаимного поведения.

Новый концептуальный подход, на наш взгляд, должен базироваться на механизме субъект – субъектных отношений между производителями товаров/услуг, с одной стороны, и потребителями, с другой. Принципиальным отличием такой системы управления является присущий ей механизм бирегулятора, идея которого предложена А. Богдановым еще в начале XX века. Сущность бирегулятора состоит в том, что вслед за воздействием производителя следует приспособление потребителя, а потребитель, в свою очередь, вызывает необходимое приспособление производителя к удовлетворению его изменяющихся потребностей. В макромаркетинге такой механизм может быть основой коэволюции в системах обеспечения качества жизни. Коэволюция в этом случае понимается как совместная эволюция производителей и потребителей в данном регионе. Безусловно, это долгосрочная цель эффективного функционирования на основе подходов менеджмента качества (TQM). При этом реализуются такие принципы TQM, как приоритет потребителя и постоянное совершенствование качества. Содействие эволюции (коэволюция) потребителя выгодно производителю в долгосрочной перспективе, что обосновано в концепции социально ответственного маркетинга. Понятно, что применение этого подхода в условиях нерегулируемого рынка невозможно. Мы же ведем речь о создаваемых в регионах системах качества жизни, подобных разворачиваемой в Белгородской области. Применяемый в этих системах маркетинговый подход мы предлагаем определить как коэволюционный маркетинг систем качества жизни.

Методами маркетингового анализа в местном сообществе необходимо выделять однородные в своем поведении и запросах сегменты, по отношению к которым в дальнейшем осуществлять перевод нужд, потребностей, запросов и ожиданий в требования к продуктам (услугам), затем – в спецификации услуги, формировать комплекс предложения для удовлетворения этих запросов, отслеживать удовлетворенность и изменение потребностей [3 – 6]. Эта деятельность находится в полном соответствии с требованиями стандартов серии ИСО 9000 к любым системам управления качеством. На наш взгляд, такой подход следует применять к формированию программ улучшения качества жизни населения региона, к организации их выполнения и оценки результатов.

Список литературы

- 1 **ВАСИЛЬЕВ Г., ОСИПОВА Л. О РАЗВИТИИ МАКРОМАРКЕТИНГА В РОССИИ // МАРКЕТИНГ. 2001. № 5. С. 10–15.**
- 2 **ЛОПАТИНА Н. МАРКЕТИНГ КАК СОЦИАЛЬНАЯ ТЕХНОЛОГИЯ: ПОИСК НОВЫХ МЕТОДОЛОГИЧЕСКИХ ПОДХОДОВ // МАРКЕТИНГ. 2001. № 2. С. 17–25.**
- 3 **ХАРЕЧКО Т. СИСТЕМНЫЙ АНАЛИЗ И КОНЦЕПЦИЯ МАРКЕТИНГА // МАРКЕТИНГ. 2002. № 3. С. 22–30.**
- 4 **ХАРЕЧКО Т.В. МАРКЕТИНГОВЫЙ АСПЕКТ СИСТЕМНОГО ПОДХОДА К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ ЖИЗНИ НАСЕЛЕНИЯ: ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ИНТЕГРАЦИЯ БЕЛАРУСИ, РОССИИ, УКРАИНЫ: ОПЫТ, ПРОБЛЕМЫ, ПЕРСПЕКТИВЫ // МАТЕРИАЛЫ II МЕЖДУНАРОДНОГО ЭКОНОМИЧЕСКОГО ФОРУМА СОБОРА СЛАВЯНСКИХ НАРОДОВ. БЕЛГОРОД: ИЗД-ВО БЕЛГУ, 2004. Ч. I. С. 151–154.**
- 5 **ХАРЕЧКО Т.В. КОЭВОЛЮЦИОННЫЙ МАРКЕТИНГ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ // МАРКЕТИНГ. 2004. № 6. С. 16–22.**
- 6 **ХАРЕЧКО Т.В. КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ МАРКЕТИНГОВЫХ ИННОВАЦИЙ В УПРАВЛЕНИИ КАЧЕСТВОМ ЖИЗНИ: МЕНЕДЖМЕНТ XXI ВЕКА: УПРАВЛЕНИЕ РАЗВИТИЕМ // МАТЕРИАЛЫ V МЕЖДУНАРОДНОЙ НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКОЙ КОНФЕРЕНЦИИ. СПБ., 14 – 15 АПРЕЛЯ 2005 Г. СПБ.: КНИЖНЫЙ ДОМ, 2005. 242 С. С. 236–237.**

А.А. Яковлев, В.А. Левизов

Ленинградский областной институт экономики и финансов, Россия

ПРОБЛЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В СФЕРЕ УСЛУГ

При рассмотрении особенностей обеспечения качества услуг необходимо учитывать, что вовлеченность потребителя в процесс оказания услуги предопределяет особые требования к ее качеству. Поэтому

му помимо технических характеристик качества услуги необходимо учитывать и ощущения потребителя, который в отличие от неодушевленных предметов труда обладает способностью получать, обрабатывать и оценивать информацию о состоянии внешней среды.

Окружающая человека среда обладает бесконечным разнообразием, тогда как большинство людей способно оперировать одновременно не более чем 5–9 показателями. "Функция мозга и нервной системы заключается в том, чтобы защитить нас от большей части того, что в любой момент могло бы быть воспринято нами или возникнуть в памяти, оставив нам лишь чрезвычайно малую и тщательно отобранную часть материала, которая, по всей вероятности, может быть практически полезной"¹. Таким образом, управление своим поведением человек осуществляет на основе модели окружающего его мира.

Формирование модели внешней среды основывается на трех механизмах: генерализации, опущении и искажении. "Генерализация – это процесс, в котором элементы или части модели, принадлежащей тому или иному индивиду, отрываются от исходного опыта, породившего эти модели, и начинают репрезентировать в целом категорию, по отношению к которой данный опыт является всего лишь частным случаем"⁸. Поэтому наличие в системе оказания услуги определенных предметов или возникновение в процессе обслуживания конкретных ситуаций может вызывать у потребителя положительные или отрицательные эмоции, что ведет к искаженному восприятию технических характеристик качества услуги. Искажение объективных характеристик процесса взаимодействия при оказании услуги объясняется наличием у сложных систем собственных информационных подсистем, которые используются при оценке реальной ситуации.

Как показали исследования, проведенные А. Парасураманом, В. Зейтхамл, Л. Берри, оценивая качество услуг, потребитель использует ожидаемые характеристики обслуживания.⁹ Ожидаемые характеристики обслуживания – это набор характеристик услуги, существующих в сознании потребителя и служащих нормативами для оценки качества услуг. А. Парасураман, В. Зейтхамл, Л. Берри выделяют желаемые характеристики обслуживания и адекватные характеристики обслуживания¹⁰. Желаемые характеристики обслуживания отражают максимально возможный уровень обслуживания, который отражает надежды потребителя по отношению к услуге. К сожалению, объективные причины зачастую накладывают ограничения на желания людей. Так как потребители понимают, что их надежды не всегда выполнимы, то они используют также и другой уровень ожидаемых характеристик услуги, называемый адекватным. Адекватные характеристики услуги представляют собой минимальный приемлемый уровень обслуживания. После оказания услуги потребитель сравнивает ощущения, полученные во время обслуживания со своими ожиданиями. Если уровень адекватных ожиданий будет превышен, то можно говорить об удовлетворенности потребителей обслуживанием. Основной проблемой в достижении высокого качества обслуживания является субъективный характер оценки качества услуг, так как одинаковые предметы или явления в сознании людей могут вызывать зачастую противоположные эмоции, тогда как при оказании многих услуг из-за сложности процесса обслуживания потребитель не способен оценить технические характеристики услуги.

При рассмотрении особенностей обеспечения качества услуг необходимо учитывать, что М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедуори выделяют качество соответствия техническим условиям и функциональное качество¹¹.

В первом случае речь идет о соблюдении стандартов обслуживания, существующих на предприятии, а под функциональным качеством понимают соответствие услуги потребностям клиента. Два вышеназванных показателя, характеризующих качество услуг, представляют собой отображение в информационных системах предприятия и потребителя реальных характеристик процесса обслуживания, являющегося совокупностью контактов взаимодействия предприятия с потребителем и внешней средой.

¹ Глобализация услуг: динамика, формы, специфика. Материалы теоретического семинара ИМЭМО. М.: Изд-во ИМЭМО, 2002. С. 23.

⁸ Глобализация услуг: динамика, формы, специфика. Материалы теоретического семинара ИМЭМО. М.: Изд-во ИМЭМО, 2002. С. 30.

⁹ Parasuraman A., Zeithaml V., Berry L. Alternative Scales for Measuring Service Quality // Journal of Retailing. 1994. vol. 70. Fall c. 211.

¹⁰ Parasuraman A., Zeithaml V., Berry L. Alternative Scales for Measuring Service Quality // Journal of Retailing. 1994. vol. 70. Fall c. 215.

¹¹ Мескон М., Альберт М., Хедуори Ф. Основы менеджмента: Пер. с англ. М.: Дело, 1992. С. 637.

На качество услуг влияют десятки различных факторов, поэтому целесообразно остановиться лишь на наиболее важных проблемах. Прежде всего, оценка качества услуг потребителем носит индивидуальный характер из-за уникальных особенностей информационной системы человека. На качество услуг влияют действия и решения, принимаемые менеджерами, персоналом и потребителями зачастую при неполной информации. Помимо непосредственного воздействия элементов системы оказания услуги на потребителя, потребитель подвергается воздействию окружающей среды. Характеристики потребителя, предприятия и внешней среды подвержены постоянным изменениям, что затрудняет оказание услуг. При оказании многих услуг неспособность предприятия обеспечить требуемый уровень по одной из многих характеристик качества ведет к неудовлетворенности потребителей обслуживанием. Для обеспечения требуемого уровня качества необходима координация действий десятков, а иногда и сотен элементов системы оказания услуги. Присутствие потребителя при обслуживании не позволяет скрыть ошибки при оказании услуги.

Хотя все чаще при измерении качества услуг применяются выборочный контроль качества и карты технологического контроля качества, все насущнее становится потребность в формировании новых подходов к определению качества услуги. Одним из ответов предприятий стало формирование десятков и сотен стандартов даже при оказании таких сравнительно несложных услуг, как при обслуживании в гостинице или при аренде автомобиля.⁶ В то же время стандарты обслуживания затрудняют учет индивидуальных запросов потребителей при оказании "чистых" услуг, тогда как их применение целесообразно при оказании квазипроизводственных услуг. Отдельные предприятия пытаются обеспечить повышение качества через расширение прав и ответственности обслуживающего персонала.

Основная проблема заключается в том, что для обеспечения удовлетворенности необходимо измерение одновременно параметров потребителя, предприятия и окружающей среды. Если в сфере материального производства товар обладает относительно стабильными характеристиками в течение определенного промежутка времени, то услуга представляет собой динамическое явление, что затрудняет определение ее характеристик.

Рассмотрим процесс обслуживания, в котором предметом труда является человек. Предположим, что его доходы неограниченны, поэтому может быть найден индивидуальный процесс обслуживания, оптимально удовлетворяющий потребности клиента, которые могут быть достаточно точно измерены. При определении характеристик качества услуги целесообразно воспользоваться подходом, предложенным

А. Сингером, полагающим, что для сложных систем существует такое состояние внешней среды, которое способствует их оптимальному развитию.⁷ А. Богданов обратил внимание, что развитие растений определяется наличием внешних факторов в окружающей среде, причем их максимальный уровень развития определяется наихудшим уровнем условий по одному из данных факторов.⁸

⁶ Sasser W., Olsen R., Wickoff D. Management of Service Operations. Boston: Allyn and Bacon, 1978. P. 78.

⁷ Акофф Р.Л. Планирование будущего корпорации. М.: Прогресс, 1985. С. 45.

⁸ Богданов А.А. Тектология. Всеобщая организационная наука. М.: Экономика, 1989. С. 222.

Парасураман А., Берри Л., Зейтхамл В. на основе практики функционирования предприятий в сфере услуг выделяют по многим видам услуг набор характеристик их качества, влияющих на удовлетворенность потребителей.⁹ Иными словами, в процессе обслуживания предприятие должно обеспечивать потребителю требуемые характеристики в его внешней среде, несмотря на нестабильность окружающей среды. Следует отметить, что часть вышеназванных показателей может изменяться, тогда как другие должны оставаться стабильными. Например, в парикмахерской происходит изменение длины волос и их расположения, тогда как желательно поддержание определенных значений температуры воздуха, уровня шума и т.п. Предприятие должно таким образом воздействовать на потребителя или окружающую его среду, чтобы обеспечить требуемые значения определенных характеристик потребителя во времени. Так как и потребитель, и окружающая его среда являются сложными системами, то существует значительное количество вариантов возможных действий. Таким образом, в идеале для обеспечения высокого качества услуги необходимо поддержание в конкретный момент времени t каждого из выделенных параметров X_j любого из элементов A_i сложных систем потребителя и внешней среды в рамках определенного интервала.

Список литературы

- 1 Акофф Р.Л. Планирование будущего корпорации. М.: Прогресс, 1985. 327 с.
- 2 Богданов А.А. Тектология. Всеобщая организационная наука. М.: Экономика, 1989. 519 с.
- 3 Глобализация услуг: динамика, формы, специфика // Материалы теоретического семинара ИМЭМО. М.: Изд-во ИМЭМО, 2002.
- 4 Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента: Пер. с англ. М.: Дело, 1992. С. 701.
- 5 Parasuraman A., Berry L., Zeithaml V. Understanding Customer Expectations of Service // Sloan Management Review. 1991. 33,3 (Spring).
- 6 Parasuraman A., Zeithaml V., Berry L. Alternative Scales for Measuring Service Quality // Journal of Retailing. 1994. Vol. 70, Fall.
- 7 Sasser W., Olsen R., Wickoff D. Management of Service Operations. Boston: Allyn and Bacon, 1978. 737 p.

⁹ Parasuraman A., Berry L., Zeithaml V. Understanding Customer Expectations of Service // Sloan Management Review. 1991. 33,3 (Spring). P. 40.

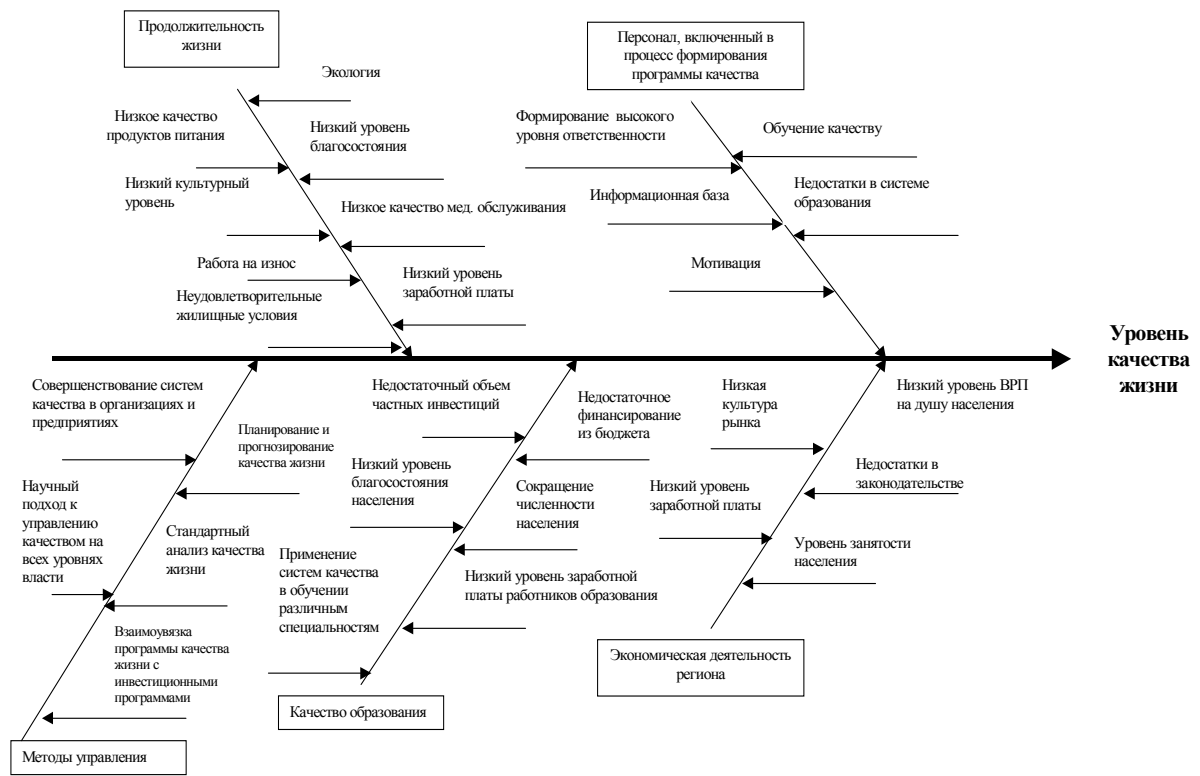


Рис. 1 Причинно-следственная диаграмма обеспечения качества жизни

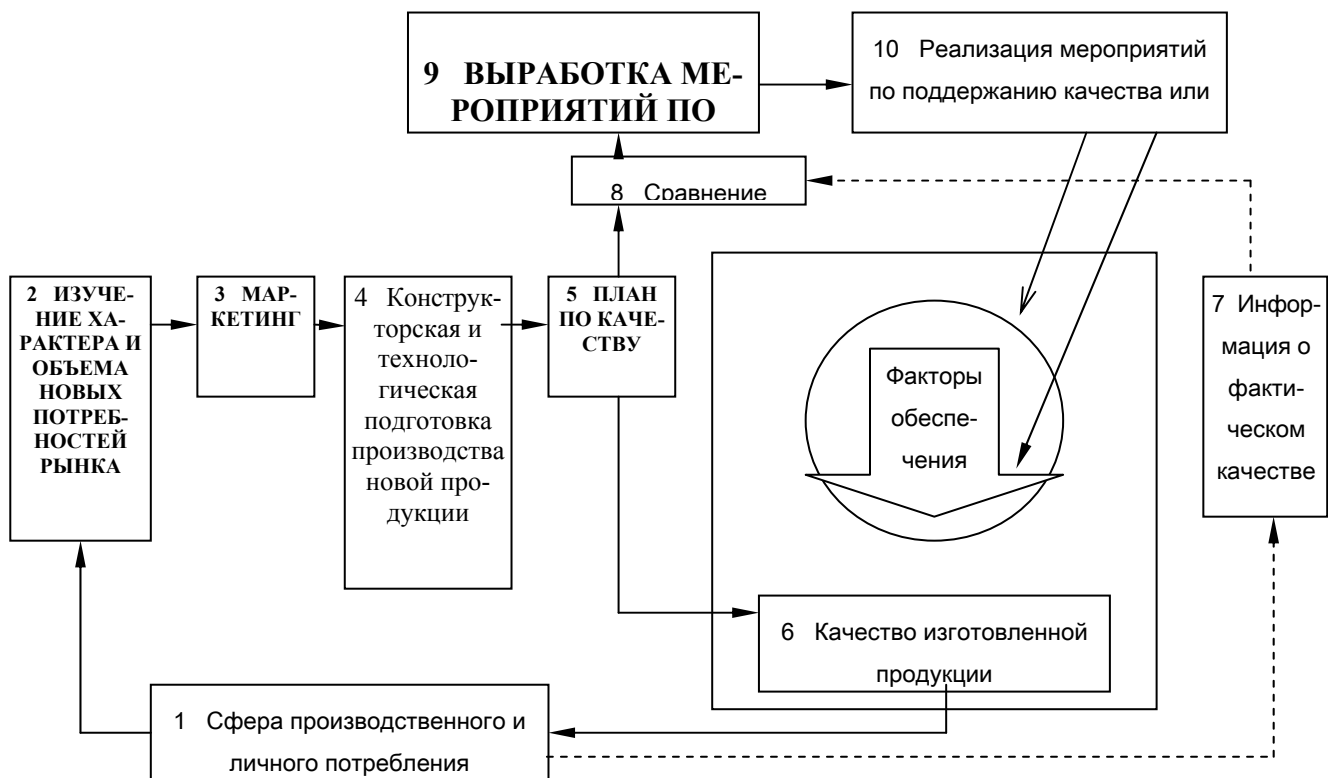


Рис. 1 Механизм управления качеством