



И. И. Исеев,
к.т.н., доцент,
вице-президент Санкт-Петербургского отделения Академии проблем качества



И. В. Чудиновских,
инженер 1 категории
ФБУ «Тест-С.-Петербург»

РОЛЬ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В СОЦИАЛЬНО- ЭКОНОМИЧЕСКОМ РАЗВИТИИ РЕГИОНА

Ключевые слова: система управления качеством, инновации, социально-экономическое развитие, благосостояние населения, качество жизни, целевые показатели, программы «Качество», многоуровневая система управления качеством.

В статье рассматриваются системы управления качеством как эффективный вид инноваций и организационный инструмент планомерного экономического и социального развития. Внедрение систем управления качеством позволяет грамотно организовать работу на всех уровнях управления: на предприятиях и в организациях, на региональном уровне. Показано, каким образом и какие именно выгоды (преимущества) позволяют получить действующие системы управления качеством. Несмотря на определенные трудности при внедрении систем управления качеством, их функционирование благоприятно влияет на развитие общества, способствует повышению качества жизни.

Главной целью социально-экономического развития регионов и страны в целом является устойчивое повышение благосостояния населения и сокращение различий в условиях жизни в субъектах Российской Федерации на основе выбора наиболее эффективных приоритетов развития, модернизации экономической базы и активизации инвестиций.

Стратегическими целями **экономического** характера приняты следующие:

- ▶ модернизация и инновационное развитие базовых секторов экономики;
- ▶ увеличение среднегодовых темпов роста валового регионального продукта;
- ▶ экономическая активизация депрессивных территорий, создание новых и восстановленных рабочих мест на основе перепрофилирования временно не работающих

предприятий и строительства новых объектов, развития малого и среднего бизнеса;

- ▶ создание системы производственных кластеров, а также развитие межтерриториальной кооперации производств;

- ▶ снижение энергоемкости и материалоемкости, а также сокращение и вторичное использование отходов, сдерживание объемов антропогенной эмиссии парниковых газов на основе создания технологических платформ.

Стратегическими целями **социального** характера в настоящее время можно считать следующие:

- ▶ преодоление демографического спада в результате проведения активной социально-экономической и демографической политики за счет снижения смертности и увеличения рождаемости;

- ▶ оптимизация профессиональной и профессиональной структуры занятости и приближение рабочих мест к местам проживания населения;

- ▶ рост реальных доходов населения при снижении степени неравномерности распределения доходов по субъектам Российской Федерации и по социальным группам, а также уменьшение доли населения, имеющего доходы ниже прожиточного минимума;

- ▶ повышение доступности и уровня обеспеченности населения жильем;

- ▶ улучшение среды проживания, включая такие ее элементы, как общественный транспорт, коммунальный комфорт, качество дорог, экономическая безопасность, благоустройство, удобство предоставления социальных услуг и правопорядок.

Для успешной реализации указанных целей социально-экономического развития необходим соответствующий механизм.

Следует отметить, что социально-экономическое развитие имеет организационные и институциональные ограничения, заключающиеся в отсутствии эффективных форм и методов государственного регулирования экономических и социальных процессов и поведения хозяйствующих субъектов.

В целях обеспечения модернизации и инновационного развития требуется применение современной науки о качестве.

Развитие мирового сообщества убедительно подтверждает значение качества для прогресса любого государства.

Деятельность по улучшению качества всегда преследует цель выхода на более высокий уровень:

- ▶ создание и организацию производства принципиально новой (инновационной) продукции;

- ▶ создание и применение новых или модернизацию существующих способов (технологий) ее производства, распространения и использования;

- ▶ применение структурных, финансово-экономических, кадровых, информационных и иных инноваций при выпуске и сбыте продукции, обеспечивающих экономию ресурсов или создающих условия для такой экономии.

Совершенно очевидно, что без повышения качества всех видов деятельности

невозможно обеспечить переход к инновационной социально ориентированной экономике. А поскольку инновационная экономика – это экономика, основанная как на знаниях, так и на постоянном повышении качества, то освоение и внедрение современных методов управления качеством является необходимым и эффективным видом инноваций.

Системы управления качеством позволяют организовать целенаправленную, планомерную работу на всех уровнях управления.

Основная работа проходит *на уровне предприятий и организаций*. На этом уровне научно-методические документы появились более 40 лет тому назад, накоплен огромный положительный опыт. Об эффективности систем управления качеством свидетельствуют и результаты многочисленных исследований и опросов.

Так, опрос, организованный техническим комитетом ИСО/ТК 176 в 2010–2011 гг. на 12 языках, дал следующие результаты [1].

Наиболее важными выгодами от применения систем управления качеством на уровне предприятий названы: «повышение удовлетворенности потребителей» (50% от опрошенных) и «стандартизация бизнес-процессов» (49% от опрошенных).

Следующие по значимости выгоды связаны с усилением роли руководства в работах по качеству и использованием данных как инструмента менеджмента (рис. 1).

Еще одним важным преимуществом систем управления качеством по стандарту ИСО 9001 является то, что их внедрение создает благоприятные организационные и даже психологические условия для применения на предприятии других систем менеджмента: экологического (по ИСО 14001), охраны здоровья и обеспечения безопасности труда (по OHSAS 18001) и некоторых других (рис. 2).

Система управления качеством может быть внедрена и с учетом появившихся позже дополнительных требований, отражающих отраслевую специфику производства (рис. 3).

Как показывает многолетняя практика, эффект от системы зависит от степени совершенства ее построения и функционирования.

Качество построения включает надежность системы, ее охват, проработанность, комплексность, согласованность, обеспечение документацией.

Качество функционирования зависит от качества решений, квалификации персонала, механизма стимулирования, своевременной актуализации, контроля и проведения корректирующих действий.

Эффект от применения систем менеджмента на уровне предприятий сказывается значительно шире и позволяет обеспечить:

- ▶ модернизацию производства;
- ▶ совершенствование рыночных механизмов хозяйствования;
- ▶ повышение конкурентоспособности и инвестиционной привлекательности;
- ▶ рост благосостояния населения и улучшение качества жизни.

Такое существенное влияние данных систем послужило основанием для распространения их на другие, более высокие уровни управления.



Рис. 1. Наиболее важные выгоды от применения систем управления качеством для организации (в % от количества опрошенных)

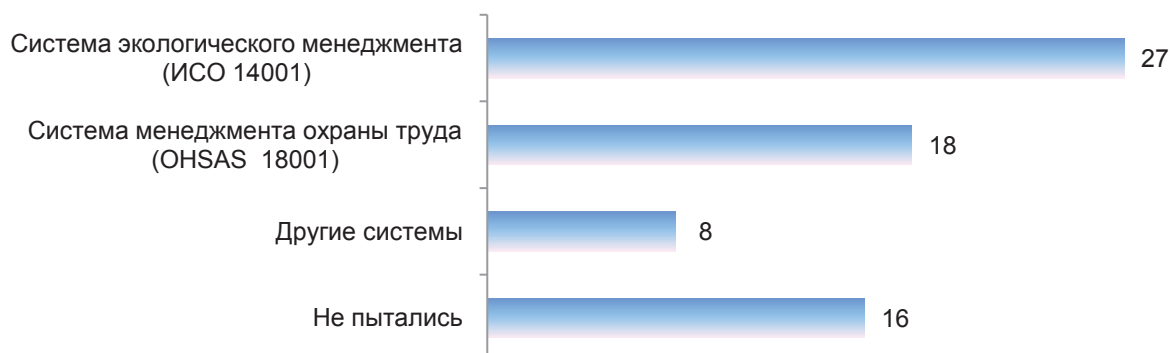


Рис. 2. Интегрированное применение систем менеджмента предприятиями, внедрившими систему по ИСО 9001 (%)



Рис. 3. Доля предприятий, внедривших стандарты дополнительных требований, учитывающих специфику отраслей промышленности (%)

Этому также способствовали общие принципы менеджмента, единая организационная структура систем, единые требования к проведению работ.

Управление на региональном уровне потребовало включения в систему дополнительных составляющих.

Ими являются:

- ▶ система целевых показателей;
- ▶ научно-технические и социально-экономические программы, программа «Качество»;
- ▶ мониторинг социально-экономической обстановки;
- ▶ участие в работе системы организаций разного статуса и подчиненности.

Впервые проект макрорегиональной системы управления качеством был разработан учеными Санкт-Петербургского научного центра РАН под руководством академика РАН В. В. Окрепилова [2].

Указанный проект вошел составной частью в Комплексную научно-техническую программу Северо-Западного федерального округа РФ до 2030 г. [3].

Создание системы *управления* качеством СЗФО является приоритетным флагманским проектом окружного масштаба.

Система управления качеством не является административной системой, а опира-

ется на имеющиеся в округе организации и учреждения, выполняющие определенные функции и задачи в сфере качества и содействующие решению проблем качества. Система действует на трех уровнях: микро- (предприятие); мезо-(муниципальное образование, субъект РФ); макро- (федеральный округ).

Следует отметить, что у СФЗО есть определенные преимущества, которые облегчают разработку и функционирование системы. Здесь создается около 20% российских передовых промышленных технологий, действует 10% всех инновационно активных предприятий промышленности и сферы услуг, сформировались конкурентоспособные на мировом рынке кластеры: судостроения, в том числе атомного, энергомашиностроения, аэрокосмического приборостроения, медицинской промышленности, деревообрабатывающих и целлюлозно-бумажных производств. Формируется кластер автомобилестроения. Округ отличается высокой концентрацией обрабатывающих производств.

По уровню развития научной и инновационной инфраструктуры регион занимает одно из ведущих мест в России, а по многим позициям – и в целом мире.

Задачами проекта многоуровневой системы управления качеством являются:

- ▶ мониторинг благосостояния населения, обработка и анализ статистических данных о состоянии отдельных составляющих качества жизни;

- ▶ создание благоприятного предпринимательского и инвестиционного климата, развитие и расширение инновационной деятельности;

- ▶ поддержка отечественных товаропроизводителей;

- ▶ выравнивание уровня социально-экономического развития территорий;

- ▶ защита потребительского рынка от опасных и вредных товаров и услуг;

- ▶ разработка и освоение комплекса стандартов, направленных на повышение качества жизни;

- ▶ разработка и реализация региональных программ «Качество».

Вместе с тем внедрение указанной системы сопряжено с определенными трудностями. Дело в том, что на качество влияет множество факторов и проблему его повышения невозможно решить на уровне отдельного предприятия или муниципального образования. Более того, попытки его повышения при помощи разрозненных, случайных, нескоординированных между собой мероприятий являются не только малоэффективными, но порой приводят даже к торможению процесса улучшения качества. К сожалению, в настоящее время во многих субъектах Федерации и тем более в федеральных округах нет единой организации, занимающейся вопросами качества. Кроме того, на федеральном уровне не сформулирована политика в области качества, нет финансовой поддержки, нет подразделения, курирующего деятельность в области качества. Вследствие этого сегодня в масштабе Северо-Западного федерального округа отсутствует точное определение границ компетенции служб, ни один орган не располагает полной информацией о качестве, значительная часть информации от потребителей теряется или запаздывает.

Формирование системы начинается с определения целевых показателей развития округа, обеспечивающих повышение качества жизни населения.

Выполненный нами анализ действующих директивных, нормативных и методиче-

ских документов позволил установить состав интегральных показателей качества жизни (таблица) [4].

Определение значения этих показателей должно происходить с участием научных организаций. Причем несомненным представляется тот факт, что эти значения будут различаться по субъектам Федерации в СЗФО и зависеть от их территориального расположения.

Для достижения этих показателей необходимо разработать и реализовать соответствующие целевые научно-технические и социально-экономические программы. Каждая из программ включает мероприятия и учреждения, входящие в инфраструктуру многоуровневой системы управления качеством, а также сроки выполнения соответствующего показателя.

Важное место в многоуровневой системе управления качеством занимают региональные инновационные программы и прежде всего – программы «Качество».

Указанные программы включают меры материального и морального стимулирования, модернизации производства, преодоления того неудовлетворительного состояния материально-технической базы предприятий из-за износа и морального старения оборудования, что делает невозможным выпуск высококачественной, инновационной продукции.

Используя программный метод и системный подход на всех иерархических уровнях, можно добиться значительных положительных результатов за счет:

- ▶ упорядочения действий;
- ▶ грамотной организации процессов (как ключевых, так и вспомогательных);

- ▶ целенаправленной подготовки кадров (обучение, повышение квалификации, четкая система мотивации);

- ▶ разработки и внедрения распорядительной, методической и отчетной документации;

- ▶ систематической оценки результатов деятельности и состояния общества.

Многоуровневая система управления качеством является проектом, который интегрирует образование и науку, инновации и производство. Поэтому внедрение и функционирование данной системы окажет влияние на все аспекты научно-технического

Состав интегральных показателей качества жизни

Интегральный показатель	Группа показателей	Наименование показателей
Ожидаемая продолжительность жизни при рождении	Демографическая обстановка	<ul style="list-style-type: none"> - продолжительность жизни; - прирост населения; - коэффициент рождаемости; - коэффициент смертности, в т.ч. младенческая смертность; - численность постоянного населения (среднегодовая)
	Качество жилья	<ul style="list-style-type: none"> - средняя жилплощадь на 1 жителя; - количество коммунальных квартир; - доля ветхого и аварийного жилья; - общая площадь введенных в эксплуатацию жилых домов (за год)
	Качество социального обслуживания	<ul style="list-style-type: none"> - обеспеченность местами в социальных приютах, социально-реабилитационных центрах для граждан, нуждающихся в социальной защите
	Качество окружающей среды	<ul style="list-style-type: none"> - уровень загрязнения атмосферного воздуха по сравнению с ПДК; - количество дней в году, когда стандарты ВОЗ по питьевой воде превышены; - экспозиция шума свыше 65 дБ и свыше 75 дБ; - процент перерабатываемых отходов; - площадь зеленых насаждений
	Качество услуг здравоохранения	<ul style="list-style-type: none"> - заболеваемость населения по основным группам болезней, в т.ч. число заболеваний с впервые установленным диагнозом, детская заболеваемость, заболеваемость острыми и хроническими заболеваниями; - доля лиц, прошедших диспансеризацию; - обеспеченность больничными койками; - обеспеченность амбулаторно-поликлиническими учреждениями; - обеспеченность врачами; - значения ПДК шума, вибрации и др. физиологических факторов, ПДК токсичных веществ и загрязнителей в пищевых продуктах и питьевой воде; - нормы нагрузки медицинского персонала, в том числе врачей амбулаторного приема; - процент стационарных медицинских учреждений, оборудованных по нормативам фондовооруженности
	Развитие физической культуры и спорта	<ul style="list-style-type: none"> - обеспеченность спортивными залами для занятий; - обеспеченность бассейнами для занятий; - доля платных физкультурных услуг
Уровень образования	Качество образовательных услуг	<ul style="list-style-type: none"> - обеспеченность населения детскими садами, яслями; - количество школьников, студентов; - обеспеченность общеобразовательными учреждениями
	Качество услуг культурно-досуговой сферы	<ul style="list-style-type: none"> - число зрительных мест, число посещений и количество учреждений культуры (музеи, театры, кинотеатры, концертные организации, культурно-досуговые учреждения, библиотеки); - количество участников, занимающихся в клубных формированиях, в том числе детей до 14 лет
Реальный ВВП на душу населения	Экономическое развитие территории	<ul style="list-style-type: none"> - ВРП на душу населения; - доходы бюджета региона на одного жителя в год; - численность занятых в экономике; - уровень безработицы
	Уровень доходов населения	<ul style="list-style-type: none"> - отношение доходов населения к прожиточному минимуму; - доля населения с доходами ниже прожиточного минимума; - величина среднедушевых доходов в месяц; - удельный вес затрат на питание в доходах населения; - уровень абсолютной бедности; - уровень относительной бедности; - соотношение темпов роста фиксированных доходов и средней заработной платы

и социально-экономического развития. Внедрение международных стандартов управления, стандартов качества жизни несомненно повысит уровень управления экономикой региона, создаст четкую систему контроля как качества продукции, так и хода выполнения всех запланированных мероприятий.

Применение методов управления качеством на всех уровнях управления позволит обеспечить население товарами, услугами, работами высокого качества, будет способствовать достижению высоких темпов социально-экономического развития и созданию достойных условий жизнедеятельности. Все это позволит повысить качество жизни населения.

Литература

1. Чайка И. Вглядываясь в будущее ИСО 9001 / И. Чайка, В. Галеев, Е. Аванесов // Стандарты и качество. – 2012. – № 2.

2. Окрепилов В. В. Концепция формирования многоуровневой системы управления качеством / В. В. Окрепилов // Актуальные проблемы управления экономикой региона: мат. VI Всеросс. науч.-практ. конф. 23-24 апреля 2009 г. – СПб.: СПбГИЭУ, 2009.

3. Комплексная научно-техническая программа Северо-Западного федерального округа России до 2030 года (проект для обсуждения) / научный руководитель Программы В. В. Окрепилов – СПб.: ИПРЭ РАН, 2010.

4. Окрепилов В. В. Пространственное развитие и качество / В. В. Окрепилов; Институт проблем региональной экономики РАН. – СПб.: Наука, 2011.

© И. И. Исаев

© И. В. Чудиновских