

# ПРИМЕНЕНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ОРГАНАХ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ НА ОСНОВЕ ТРЕБОВАНИЙ МЕЖДУНАРОДНОГО СТАНДАРТА ISO 9001:2015

Ильясова Э.Ф.

*Ильясова Элина Фирдаусовна – магистрант,  
направление: корпоративное управление,  
кафедра экономики, менеджмента и маркетинга,  
Уфимский филиал*

*Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации, г. Уфа*

**Аннотация:** одним из важнейших приоритетов государственной политики является повышение эффективности гражданской службы в целом и эффективности деятельности государственных гражданских служащих в частности. Нарушение сроков выполнения отдельных видов работ сбивает общий ритм работы органа исполнительной власти, поскольку, как правило, задания носят межведомственный характер и включены в межведомственные планы работ.

**Ключевые слова:** менеджмент качества, ISO, государственный стандарт.

## APPLICATION OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN PUBLIC AUTHORITIES BASED ON THE REQUIREMENTS OF THE INTERNATIONAL STANDARD ISO 9001:2015

Ilyasova E.F.

*Ilyasova Elina Firdausovna – master's Student,  
DIRECTION: CORPORATE GOVERNANCE,  
DEPARTMENT OF ECONOMICS, MANAGEMENT AND MARKETING,  
UFA BRANCH*

*FINANCIAL UNIVERSITY UNDER THE GOVERNMENT RUSSIAN FEDERATION, UFA*

**Abstract:** one of the most important priorities of the state policy is to increase the efficiency of the civil service in general and the efficiency of the activities of State civil servants in particular. Violation of the deadlines for certain types of work disrupts the overall rhythm of the work of the executive authority, since, as a rule, tasks are of an interdepartmental nature and are included in interdepartmental work plans.

**Keywords:** quality management, ISO, State standard.

УДК 330.34.014

Зачастую причиной нарушения ведомством сроков выполнения поручений является неспособность конкретного служащего эффективно организовать и выполнить свою работу.

В этой связи актуальность повышения эффективности деятельности государственных служащих с применением современных автоматизированных систем управления рабочим временем не вызывает сомнений.

Системы менеджмента должны постоянно совершенствоваться, чтобы соответствовать уровню социально-экономического развития. Последняя версия стандарта ISO 9001 была опубликована 15 сентября 2015 года. Наиболее заметные изменения коснулись структуры стандарта. Новая высокоуровневая структура обеспечивает совместимость с другими системами менеджмента, например ISO 14001 (система экологического менеджмента).

Что касается содержания, то в новом стандарте уделяется дополнительное внимание контексту организации, заинтересованным сторонам, риск-ориентированному подходу и управлению знаниями организации. В последней редакции лидерство (высшее руководство) предполагает более высокий уровень ответственности за функционирование системы менеджмента качества, а «услуги» стали играть более заметную роль [1].

Риск-ориентированное мышление всегда было частью требований стандарта ISO 9001. Стандарт ISO 9001:2008 рассматривал предупредительные мероприятия в рамках процесса постоянного улучшения, прежде всего, как результат корректирующих действий. Основные требования риск-ориентированного мышления в стандарте ISO 9001:2015 связаны со стратегическим мышлением.

Сейчас принцип применения мер прослеживается везде в системе менеджмента качества. Согласно стандарту, возможности – это результат совокупности обстоятельств, который положительно влияет на достижение ожидаемых результатов.

Например, ситуация может положительно повлиять на процесс привлечения новых клиентов. Для сравнения, риск – это влияние неопределенности на достижение ожидаемого результата. Неопределенность, в данном случае, имеет отрицательное значение. Стандарт ISO 9001:2015 рассматривает все риски и возможности в непосредственной связи с процессами организации.

Поэтому, текст стандарта также обеспечивает четкую дифференциацию от положений управления общими рисками, например стандарта ISO 31000. В отличие от системы менеджмента рисками, менеджмент качества не имеет целью определить все риски, которые существуют в организации и проводить системную оценку и отчетность [2].

Стандарт ISO 9001:2015 сочетает анализ и оценку рисков и возможностей еще на этапе определения, проверки процесса. Планируя систему управления качеством, мы также должны проанализировать риски и возможности для достижения намеченных результатов и избегания нежелательных последствий. Тем не менее, не все процессы в организации предусматривают одинаковый уровень риска. Исходя из этого, ответственность за риск-ориентированное мышление и связанные с этим действия лежит на организации.

Меры, принимаемые в отношении рисков и возможностей, должны быть пропорциональными их возможным последствиям [3]. В новой редакции стандарта ISO 9001 положения, которые имеют отношение к управлению рисками, разбросаны по разным параграфам. В разделе 4 «Контекст» идет речь об окружении организации.

Именно на основе анализа изменений в контексте необходимо идентифицировать риски и возможности. В разделе 5 «Лидерство» говорится о том, что высшее руководство должно поддерживать риск-ориентированное мышление. В разделе 6 «Планирование» упоминаются и меры управления рисками и возможностями, которые необходимо запланировать. В разделе 8 «Функционирование» подразумевается, что запланированные меры управления рисками и возможностями необходимо внедрить.

Раздел 9 «Оценка выполнения» напоминает о том, что необходимо проводить оценку результативности внедренных мер. Раздел 10 «Улучшения» говорит о том, что процессы управления рисками должны улучшаться. Однако наиболее важные требования в этом аспекте группируются в 6 разделе «Планирование».

Они собраны в подпункте 6.1 «Действия по обработке рисков и реализации возможностей, где говорится, что при планировании СМК, организации должны определить риски и возможности, которые требуют рассмотрения для достижения запланированных результатов [4].

При проведении аудита, аудитор может задать следующие вопросы, чтобы проверить управление рисками организации в рамках ИСО 9001:

1. Какой метод использует организация для определения и анализа рисков и возможностей?
2. Как организация определяет эффективность определенных действий?
3. Как организация рассматривает контекст и заинтересованные стороны при планировании действий по отношению к рискам и возможностям?
4. Как организация объясняет случаи, когда она не определила никаких действий рисков и возможностей?
5. Какие типы угроз кибербезопасности (защиты данных) определила организация, и какие меры она принимает по отношению к ним?

Современная экономика является крайне конкурентной средой. В последние годы наблюдается дестабилизированное состояние как национальной, так и глобальной экономики, что, несмотря на все прогнозируемые негативные последствия, однако, не ведет к уменьшению уровня конкуренции на рынке.

Очевиден тот факт, что конкурентоспособность отдельно взятой единицы продукции имеет положительную корреляцию с благосостоянием и конкурентоспособностью отдельно взятых экономических систем на различных уровнях. Невзирая на это, существует множество факторов, оказывающих объективно положительное влияние на конкурентоспособность продукции, а также производителей этой продукции. Одним из таких факторов является грамотное и эффективное управление самой организацией и ее бизнес-процессами.

Осознание организацией своего места и своей роли в условиях текущей рыночной конъюнктуры, а также понимание роли своих конкурентов дает весомые преимущества при планировании деятельности. Популярным инструментом повышения эффективности управления организацией для повышения конкурентоспособности и завоевания новой потребительской аудитории является система менеджмента качества.

Наличие такой системы у организации дает ряд преимуществ в виде роста качества выпускаемой продукции, снижения уровня брака, сокращения расходов путем оптимизации процессов и иных аспектов деятельности организации, повышения удовлетворенности потребителей и, как следствие, улучшение имиджа и других. Наличие сертифицированной системы менеджмента качества делает организацию более предпочтительной в глазах рядовых потребителей в сравнении с конкурентами, у которых данной системы нет, а также открывает доступ к партнерству с крупными организациями, для которых обязательным условием сотрудничества является наличие внедренной и эффективно функционирующей системы менеджмента.

Внутренний контекст организации, в отличие от внешнего, имеет свойство управляемости, так как связан он непосредственно с аспектами самой организации, а именно управленческой системой, кадровым составом, производственной мощностью, руководством и другими.

Анализ внутренней среды организации в общем виде затрагивает такие показатели, как виды деятельности организации, численность персонала, стоимость предприятия, основные потребители и поставщики; совокупность всех процессов организации, включая производственные, управленческие,

вспомогательные и иные; экономическая конъюнктура (включает доходность организации, ее рентабельность, наличие свободных финансовых ресурсов и т.д.); управленческая система (распределение функциональных обязанностей между структурными подразделениями организации, применяемые методы управления, стиль управления); кадровый состав организации (включает в себя оценку компетентности персонала, квалификации, а также управление микроклиматом внутри коллектива).

При анализе внутренних аспектов деятельности также целесообразно применять метод ранжирования с целью отсеивания наименее влияющих из них. Таким образом, введенное в новой версии международного стандарта ISO 9001:2015 обязательное требование к организации знать и понимать особенности своей деятельности и деятельности внешних организаций, а также факторы (положительные или отрицательные), которые влияют или могут повлиять на нее позволяет организации с высокой точностью определить свою роль в экономике, выявить не только возможные риски и угрозы, но и также возможности для совершенствования и обращения в собственную выгоду определенных факторов.

Реализация данного требования путем понимания организацией ее среды создает устойчивую платформу для выстраивания и развития эффективной и результативной системы менеджмента качества.

Таким образом, в силу специфики деятельности государственных служащих, они вынуждены работать интенсивно, в условиях жесткого контроля сроков, непрерывного потока большого массива документов. В этих условиях важной компетенцией современного госслужащего является умение эффективно организовывать время на личном, командном, корпоративном уровнях, а также способность согласовывать свои действия с действиями сотрудников других подразделений органа власти для выполнения поставленных задач. Формированию данной компетенции способствует освоение госслужащими технологий таймменеджмента [5, с. 127].

Зачастую для руководителя, на которого возлагается функция перевода организации на новые положения стандартов дают временные рамки, за которые руководство предприятия, в лице топ-менеджмента, желает ощутить реальные результаты от внедрения в виде реальных финансовых показателей от деятельности за период действия новых положений при переходе на стандарт ISO 9001:2015.

Желание скорейшего получения результата руководства обоснованно и логично со стороны понимания ожиданий от затраченных на проект финансовых, производственных, человеческих ресурсов и воспринимается топ-менеджментом предприятия, как событие способное в ближайшее время оправдать желаемые результаты.

Так как же быть специалисту или группе специалистов, на которых возложен такой груз ответственности, чтобы при переходе организации на положения нового стандарта в ожидаемый период времени оправдать возложенные на них обязательства, ответственность и ожидания от изменений..?

Для того, чтобы получить сертификат соответствия ISO 9001:2015, организация предварительно должна внедрить у себя систему менеджмента качества (СМК) по приведенному стандарту. Всегда при рассмотрении возможности внедрения стандарта исходят из двух постулатов:

1. Необходимость внедрения, которая рассматривается из полученных позитивных результатов, если затраты, на которые пришлось пойти предприятию, оправдываются полученной прибылью за определенный период или на ожидаемую перспективу;

2. Рамки, за которые необходимо произвести перестройку или коррекцию процессов в производстве при переходе на положения стандарта.

Из опыта многих организаций и предприятий, принявших положения стандарта 9001-2015 следует, что потенциальными выгодами от внедрения системы менеджмента качества, основанной на данном международном стандарте, являются:

а) способность постоянно поставлять продукцию и предоставлять услуги, которые отвечают требованиям потребителей, а также применимым законодательным и нормативно-правовым требованиям;

б) развитие возможностей предприятия для повышения удовлетворенности имеющихся на текущий момент и перспективных потребителей;

с) учет рисков и возможностей, связанных с планируемыми целями;

д) способность демонстрировать соответствие установленным требованиям системы менеджмента качества.

Подводя итог, можно сказать, что риск-ориентированный подход проходит красной нитью через все требования стандарта. В результате предупреждающие меры становятся частью системы при планировании, выполнении, анализе и оценке, по всему циклу PDCA.

#### *Список литературы / References*

1. *Антонец В.А., Бедный Б.И.* Инновационный менеджмент. Учебник и практикум для СПО. М.: Юрайт, 2018. 304 с.
2. *Блинов А.О., Угрюмова Н.В.* Менеджмент. Задания, тесты, кейсы. Учебное пособие. М.: КноРус, 2020. 208 с.
3. *Боголюбов В.С.* Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве. Учебник для СПО. М.: Юрайт, 2020. 294 с.

4. *Винокур М.Е.* Организация производства и менеджмент. Учебно-методический комплекс. М.: Проспект, 2020. 168 с.
5. *Грабауров В.А.* Менеджмент на транспорте. Учебное пособие. М.: Высшая школа, 2015. 288 с.
6. *Грибов В.Д.* Основы экономики, менеджмента и маркетинга. Учебное пособие. М.: КноРус. 2020. 224 с.
7. *Дашкова И.А., Ткаченко И.В., Захарченко Н.С.* Менеджмент. Методы принятия управленческих решений. М.: Юрайт, 2020. 276 с.