

УДК 006.072

РОЛЬ СТАНДАРТОВ ОРГАНИЗАЦИИ В ОБЕСПЕЧЕНИИ КАЧЕСТВА

Гостева П.П., Колчина И.В.

*ФГБОУ ВО «Оренбургский государственный университет», Оренбург,
e-mail: lina1002993@gmail.com*

В статье обоснована роль стандартов организации для обеспечения и поддержания качества и конкурентоспособности продукции на рынке. Особое внимание уделяется роли этой группы стандартов в системе управления качеством организации. Показана роль стандартов организации в обеспечении качества продукции и услуг при осуществлении различных аспектов деятельности организации: на этапе маркетинговых исследований, при реализации различных производственных процессов, обеспечении качества продукции, управлении инновациями, участии в тендерах, повышении конкурентоспособности, создании имиджа фирмы – для всех приведена взаимосвязь со стандартизацией в организации. Рассмотрена стандартизация в организации, которая представляет собой организационно-распорядительный инструмент достижения и поддержания качества. А также стандарты организации позволяющие внедрять инновационные идеи, распространять новые и усовершенствованные технологии, продукцию и услуги. Использование стандартов организации способствует повышению доверия к изготовителям и поставщикам, дальнейшему росту и развитию вспомогательных технологий.

Ключевые слова: стандарт организации, качество, управление качеством, организация

THE ROLE OF ORGANIZATION'S STANDARDS IN QUALITY ASSURANCE

Gosteva P.P., Kolchina I.V.

Orenburg state University, Orenburg, e-mail: lina1002993@gmail.com

The article substantiates the role of organization's standards to ensure and maintain the quality and competitiveness of products in the market. Special attention is paid to the role of this group of standards in the quality management system of the organization. The role of the organization's standards in ensuring the quality of products and services in the implementation of various aspects of the organization: at the stage of market research, in the implementation of various production processes, product quality, innovation management, participation in tenders, improving competitiveness, creating the image of the company – for all shows connection with standardization in the organization. Standardization in the organization is an organizational and administrative tool to achieve and maintain quality. The standards of the organization help to introduce innovative ideas, spread new and improved technologies, products and services. Using organization's standards help to increase confidence in manufacturers and suppliers, further growth and development of auxiliary technologies.

Keywords: organization standard, quality, quality assurance, standardization, role, organization, production

Управление качеством на предприятии – задача непростая, несмотря на объемы соответствующей информации по этому вопросу и решать ее необходимо учитывая многие аспекты. Управлять – значит определять комплекс мер на всех уровнях организации и этапах производства, направленных на создание продукции, товаров или услуг наивысшего качества и совершенствование достигнутого результата. К каким бы методам не прибегали руководители, и какие бы цели не ставились – вся деятельность организации направлена на достижение экономического эффекта. Стандартизация на предприятии как организационно-распорядительный метод управления качеством призвана совершенствовать производство, устранять определенные трудности, но конечным результатом разработки стандартов организации (СТО) будет устойчивый коммерческий успех.

Основная роль СТО в системе управления качеством – это обеспечение качества продукции (выполнения работ, оказания услуг) путем обязательного соблюдения требований следующих документов: технических регламентов, национальных стан-

дартов, международных и региональных стандартов, национальных стандартов других стран, стандартов зарубежных фирм.

В условиях постоянного переиздания и актуализации огромного количества нормативной документации, усложняющих и замедляющих рабочий процесс, стандарт организации выступает инструментом емкого и доступного изложения всех требований, методов испытаний, контроля качества и хранения выпускаемых изделий на конкретном предприятии для людей непосредственно работающих с продукцией [1]. Также четкая и конкретная регламентация в СТО процессов внутри организации обуславливает их совершенствование. Благодаря данным документам организация обеспечивает себе упорядоченность в системах и процессах, определенность составляющих, действий, процедур и решений, возможность внесения своевременных изменений в стандарт или в производство в целом, снижение издержек, что благоприятно влияет на цену продукции и ее конкурентоспособность.

Для этих целей в настоящее время стандарты организации получили широкое при-

менение в различных отраслях. Так, например, в уставе организации дополнительного образования было прописано следующее требование к педагогам – обеспечивать высокую эффективность обучения. Но возникали вопросы: как обеспечить эффективность, где получить необходимый опыт или повысить свою квалификацию в случае необходимости, какими документами руководствоваться в процессе обучения и др. Внедрение стандарта организации по управлению персоналом способствовало пониманию правил выполнять требование, установленное к преподавателям, что действительно привело к более высоким показателям у учеников образовательной организации.

Другая не менее важная роль СТО заключается в их применении для распространения и использования результатов исследований (испытаний) и инновационных разработок в разных областях знаний. Все больше и больше компаний используют стандартизацию, чтобы реализовать новые технологии, расширить производственные линии и выйти на новые рынки.

Говоря о расширении области рынков сбыта продукции, в том числе и новой, нельзя не упомянуть о том, как СТО способствуют этому на примере с тендерами. Основным способом коммерческих и государственных закупок являются тендеры – способ предоставления заказов на поставку товаров, предоставление услуг или проведение подрядных работ по заранее объявленным в конкурсной документации условиям, в оговоренные сроки на принципах состязательности, справедливости, открытости. Контракты заключаются с победителем тендера – участником, подавшим предложение, соответствующее требованиям конкурсной документации и содержащее наилучшие условия (не обязательно минимальное по цене) [2]. Т.е. тендер выигрывает тот, кто выполняет все требования нормативной документации на объект. Наличие у предприятия системы управления качеством, одним из элементов которой является нормативная документация, выступает весомым преимуществом. Помимо этого, разработка технических условий для нового продукта, технологии и т.д., требования для которых еще не регламентированы в стандартах или технических регламентах, выступает основанием для создания предварительного стандарта с дальнейшей трансформацией в национальный. Несомненно, это обращает внимание заинтересованных сторон на организацию, повышая доверие к ней и к ее продукции, что опять же позволяет участвовать в тендерах и рассчитывать на победу, но уже на государственном уровне.

Независимо от того, применяются стандарты в прочно устоявшейся или в новой растущей отрасли, они обеспечивают мощную инфраструктуру для последующих поколений инноваций. Посредством всего этого стандарты организации помогают реализовывать инновационные идеи и распространять новые и усовершенствованные технологии, продукцию и услуги, повышать доверие к ним, способствуя дальнейшему росту инвестиций, развитию вспомогательных технологий и все большему появлению связанных с ними конкурентных продуктов и систем [3].

Как правило, основными показателями конкурентоспособности организации являются качество продукции, ее новизна и цена. Конкурентоспособность организации – это относительная характеристика, которая выражает отличия развития конкурентных организаций по степени удовлетворения своими товарами потребности людей и по эффективности деятельности. Как было сказано ранее, СТО действительно оказывает положительное воздействие на деятельность организации, повышая конкурентоспособность по каждому составляющему и привлекательность предприятия для потребителей на рынке. В целом стандарт организации реализует собой принцип системы менеджмента качества – ориентация на потребителя. Это происходит за счет обеспечения соблюдения требований безопасности, доступности информации о продукции, установления доверительных отношений с покупателем и конечным потребителем, упрощение контакта с потребителем путем применения стандартов обслуживания и пр.

Обратим внимание на стандарт обслуживания – стандарт организации, подробно описывающий, как именно должны происходить коммуникации с клиентами в данной организации. Такие стандарты разрабатываются для того, чтобы унифицировать уровень сервиса, ускорить обучение нового персонала, дать сотрудникам подсказки для трудных ситуаций. По мнению руководителей благодаря стандартным правилам обслуживания большее число клиентов приобретают продукцию и/или остаются удовлетворенными оказанной услугой, но самое главное – у организации формируется определенный имидж в глазах клиентов.

Обслуживание клиентов компании непосредственно связано с маркетингом, так как является одной из его функций. Стандартизация в маркетинге может относиться и к самой маркетинговой деятельности – методам маркетинговых исследований и операционному маркетингу, и к качеству продукции [4,

5]. Но, как известно, маркетинговые исследования – необходимая составляющая обеспечения качества продукции.

Таким образом, управление качеством на предприятии сложный и многосторонний процесс, требующий применения стандартизации как одного из главных инструментов обеспечения качества жизнедеятельности организации. Роль стандартов организации и технических условий преимущественно заключается в обеспечении качества и безопасности продукции, в соблюдении требований технических регламентов или вышестоящих по иерархии стандартов и в распространении инновационной продукции. Помимо этого СТО показывают свою эффективность и результативность и в других областях деятельности предприятия. В заключении хочется сказать, что повышение качества – важное направление интенсивного экономического роста любой организации, и их представителям сле-

дует со всей серьезностью осознать значимость и практическую ценность внедрения системы нормативных документов по стандартизации.

Список литературы

1. Бурнашева В.Т. Роль стандарта организации на производстве // Материалы VII Международной студенческой электронной научной конференции «Студенческий научный форум». – URL: <https://scienceforum.ru/2015/article/2015018039> (дата обращения: 05.02.2019).
2. Даниленко Ю.А., Жихарева О.В. Стандартизация как инструмент обеспечения инновационной деятельности // Стандарты и качество. – 2013 - №11. – С. 44–45. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=20655853/> (дата обращения: 07.02.2019).
3. Милославский В.Г., Джумагишиев С.К., Казиев Т.Р., Сеницын А.М. Тендеры: состояние, тенденции и перспективы // Молодой ученый. – 2016. - №27. – С. 452–458. – URL: <https://moluch.ru/archive/131/34452/> (дата обращения: 12.02.2019).
4. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: Учебник для вузов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 1999. – 711 с.
5. Стандартизация: учебное пособие / Г.А. Кнодель, И.В. Бондаренкова, И.С. Ковчин, Г.А. Кондрашкова, А.В. Черникова, В.П. Яковлев; ГОУВПО СПб ГТУ РП. – СПб., 2010. – 68 с.