

правлена на важные проблемы, которые человечество должно решать незамедлительно.

Подводя итог всему вышесказанному, можно сделать вывод о том, что социальная реклама является очень важным аспектом в повседневной жизни каждого человека, и её не стоит игнорировать. Бесспорно, все проблемы, показанные в примерах социальной рекламы Латвии, существуют – и пьяные водители за рулем, и большое количество аварий на дорогах, и то, что городские власти игнорируют проблемы инвалидов, и домашнее насилие, и секс-туризм. Эти и многие другие социальные проблемы требуют решения и привлечения к ним внимания всех человеческих ресурсов Латвии. Пришло время, когда социально ориентированная реклама выходит на первый план рекламного пространства как самостоятельный вид коммуникации. Неслучайно креативные идеи латвийцев заняли первое место на фестивале рекламных роликов Golden Hammer в 2008 году, а также на престижных европейских фестивалях Golden Drum, Cannes Lions, Epica и т. д.

Таким образом, социальная реклама и социальный PR становятся важнейшими инструментами гуманизации человеческих ресурсов и формирования настоящих нравственных ценностей.

Литература:

1. Белянин А.Б. Социальная реклама как коммуникативный ресурс управления. – М., 2005-42-45 с.
2. CSDD проводит новую акцию против пьяных за рулем. Телеграф rus.tvnet.lv/..//105980-csdd_provodit_novuju_akciju_protiv
3. CSDD m?jas lapa (Латвийская дирекция безопасности дорожного движения) <http://www.csdd.lv/?pageID=1074851454>
4. Викулина Е. Социальная реклама: рижский случай. Статья. 2007. <http://www.adme.ru/reklamnaya-kampaniya/socialnaya-reklama-rizhskij-sluchaj-horosho-325341-48984/>
5. <http://www.novonews.lv/index.php?mode=news&id=4490><http://www.novonews.lv/index.php?mode=news&id=4490>
6. Плохой водитель – завещай свои органы. Кроме мозгов! 29 мая 2007. <http://www.adme.ru/social/plohoj-voditel-zaveschaj-svoi-organy-krome-mozgov-18211>
7. Телеграф rus.tvnet.lv/
8. INTELLIGENT.LV <http://www.intelligent.lv/ru/read/id:28594/page:9/targ:15269/>
9. Новый слоган Латвии: «Лучше наслаждаться медленно» Бизнес&Балтия . 2010. <http://rus.delfi.lv/news/daily/latvia/novyj-slogan-latvii-luchshe-naslazhdatsya-medlenno.d?id=30778999>
10. Spro?e A. Aicinam jauniesus radit reklamu aktivai atputai meza. “Mammadaba” 2012. gada 17. oktobris. <http://www.mammadaba.lv/skolam/144-jaunumi/503-aicinam-juniesus-radit-reklamu-aktivai-atputai-meza>

*Ж. Цауркубуле, Dr.sc.ing., асоц.проф.,
А. Шакель, маг. HRM, БИПМ (г. Рига, Латвия)*

ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (СМК)

Мировой опыт свидетельствует, что существует корреляционная связь между качеством и успехом в бизнесе. Возврат (окупаемость) вложенных средств у предприятия с более высоким качеством продукции по сравнению с другими предприятиями

340

выше в 2,7 раза, а прибыль – в 2,4 раза. В этом плане неслучайными представляется распространенное утверждение о том, что успех приходит к предприятиям, которые предлагают продукцию более высокого качества и более полно удовлетворяют потребителя. Система качества – инструмент в области качества. Это означает, что система не может проектироваться вне такой реализации политики предприятия. [1, 37].

В современных условиях ведения бизнеса система менеджмента качества является показателем надежности и возможности предприятия производить продукцию (услуги) не только в соответствии с законодательными требованиями, но и с индивидуальными требованиями заказчика, который является главным действующим лицом. Помимо этого существует ряд преимуществ, которыми должно обладать предприятие в борьбе за рынок [2, 5]:

- во-первых, при участии в тендерах, конкурсах и при заключении контрактов, где заказчиком является зарубежная компания или государственное ведомство, предпочтение отдается организациям, имеющим сертифицированную систему менеджмента качества;

- во-вторых, внедрение системы качества приводит к увеличению доверия со стороны инвестиционных и юридических компаний, контролирующих и других организаций, с которыми взаимодействует предприятие в процессе предпринимательской деятельности;

- в-третьих, наличие сертификата ISO 9000 ведет к реальному снижению расходов на страхование предприятий и значительно облегчает получение ими кредитов, так как страховые компании, банки однозначно признают сертифицированные компании более надежными, а риски вложения в них средств – низкими.

Все эти преимущества можно было бы перечислять до бесконечности, не говоря уже о реальных для предприятия выгодах, таких как повышение имиджа компании, а следовательно, установления более стабильного положения на рынке и повышение эффективности производственных процессов при улучшении качества продукции или услуг.

Цель исследования – анализ динамики развития стандарта ISO 9001:2008 в ведущих странах мира и Европы а также выявление проблем по развитию сертификации СМК в Латвии.

Сертификация системы менеджмента качества на соответствие требованиям ISO 9000 обеспечивает руководству и работникам предприятия уверенность в том, что выпускаемая продукция или оказываемые услуги соответствуют законодательным требованиям и требованиям потребителей: требования к качеству выполняются и происходит улучшение качества, одновременно повышается эффективность работы организации.

Для потребителей и партнеров наличие на предприятии сертифицированной системы менеджмента качества создает уверенность в том, что они приобретут продукцию (услугу) того качества, которое заранее было оговорено, в установленные сроки и в необходимом объеме.

Одна из основных целей внедрения СМК – формирование условий для непрерывных (постоянных) улучшений, которые, с одной стороны, обеспечивают стабильную работу над качеством, а с другой – являются основой раскрытия инновационного потенциала предприятия. Это позволяет гибко реагировать на меняющиеся требования потребителей и производить более конкурентоспособную продукцию (услуги) [3, 2].

Качество для потребителя – сбалансированность стоимости и качества товаров и услуг (в идеале – снижение цены на продукцию и повышение ее качества), включая

удобство доставки и послепродажный сервис. Качество для владельцев, инвесторов – максимизация прибыли, минимизация налоговых выплат и операционных затрат, сокращение себестоимости и повышение цен на продукцию. Для поставщика качество измеряется стабильными заказами, приемлемой целевой ценой, долгосрочными контрактами на закупку по выгодным ценам.

Что же касается сотрудников, то для них качество – это степень удовлетворенности работой, повышение собственной компетентности, уровень оплаты труда, обеспечение работодателем социальных гарантий. СМК в соответствии с ISO 9001 позволит найти оптимальный баланс интересов разных сторон. Только при гармоничном согласовании интересов всех участников достигается устойчивый долговременный успех компании.

Почему компании внедряют требования международного стандарта ISO 9001? Ответ прост – многие международные и латвийские компании уже сделали подобные проекты и получили определенные положительные результаты и выгоды. На мировом рынке конкуренция очень жесткая. Одна из стратегических целей любой компании – войти в список лидеров в своей отрасли, в своем территориальном сегменте рынка. И многих компаний есть шансы достичь этой цели.

Основными преимуществами при внедрении систем менеджмента качества можно считать следующие [4, 24]:

- у высшего руководства появляются инструмент оценки и анализа деятельности компании в разрезе процессов, возможность быстрого определения «болевых точек»;
- появляется нацеленность всего коллектива на общие цели, сформулированные в миссии, стратегии, политике в области качества;
- повышается мотивация персонала за счет прозрачности и четкости выполнения обязанностей;
- достигается согласованность внешних требований к осуществляемой деятельности с внутренними требованиями;
- повышается конкурентоспособность за счет получения фактических данных для анализа и использования их при осуществлении деятельности;
- становится возможным решать те же задачи с меньшими управленческими и ресурсными затратами.

Сегодня для участия во многих конкурсах в качестве квалификационного требования выдвигается требование наличия сертификата ISO. Важно, чтобы был сертификат: В некоторых областях это уже обязательное требование, и сейчас рассматриваются определённые области в которых на законодательном уровне будет принято, что для участия в тендерах будет необходим сертификат ISO. В погоне за выигранными конкурсами, руководство не сумело осознать истинную значимость системы менеджмента качества. Ведь не зря она пользуется успехом в Европе.

Есть и другое применение, для чего именно ISO разрабатывалось, и было предназначено изначально. Это выстраивание такой системы управления, которая позволяет сделать управленческие функции прозрачными, четко определяя ответственность и статус на всех уровнях управления; отладить рабочие процессы, чтобы фокус управления сместился с рутинных процессов на развитие и совершенствование; определить требования к компетентности работников и содержанию работ; а в итоге удовлетворить потребителя. Все это приведет к повышению инвестиционной привлекательности компании, к более высокой степени доверия со стороны партнеров, кредитных и надзорных структур. Но этот подход, к сожалению, на латвийском рынке используется явно недостаточно.

14 ноября 2008 Международная Организация по Стандартизации ISO (International Organization for Standardization) ввела в действие новое издание Международного стандарта ISO 9001:2008, используемого организациями в 175 странах мира, как основу систем управления качеством (QMS).

Семья международных стандартов серии ISO 9001:2008 включает в себя:

- ISO 9001:2005 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- ISO 9001:2008 Системы менеджмента качества. Требования.
- ISO 9004:2000 Системы менеджмента качества. Руководящие указания по улучшению деятельности.
- ISO 10011:2002 Руководящие указания по проверке систем качества.

Данный стандарт обобщает полезный опыт и достижения компаний всего мира в области менеджмента качества. Система менеджмента качества, отвечающая требованиям стандарта ISO 9001:2008, – наиболее признанная, распространенная, логичная и рационально документированная. Необходимо понимать, что стандарта ISO 9001:2008 определяет требования не собственно к продукции/услуге, а к управлению деятельностью организации в области качества.

Анализируя динамику развития стандарта ISO 9001:2008 в ведущих странах мира, можно отследить соотношение количества присвоенных сертификатов в мире. Самый большой прирост присвоенных сертификатов в 2009-2011 г.г. наблюдался в Российской Федерации, Китае и Италии.

Динамика количества выданных сертификатов во всех странах растет. На графике, представленном на рисунке 1, показано распределение количества выданных сертификатов среди лидеров за 2011 год.

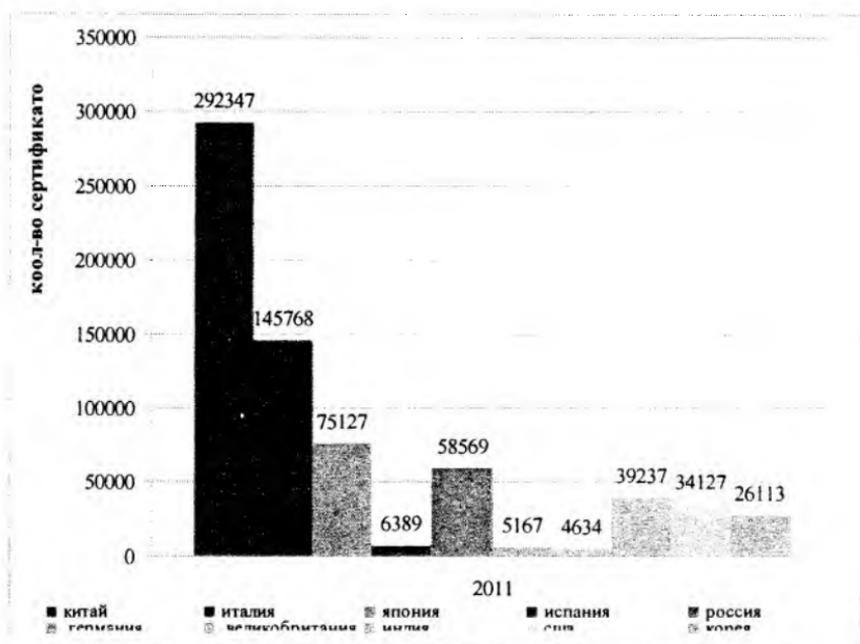


Рис. 1. TOP 10 стран, лидирующих по количеству присвоенных сертификатов стандарта качества ISO 9001:2008 в 2011 году

На рисунке 2. представлена динамика присвоенных сертификатов стандарта качества ISO 9001:2008 в 2009-2011 годах в мире и в Европе [7,8].

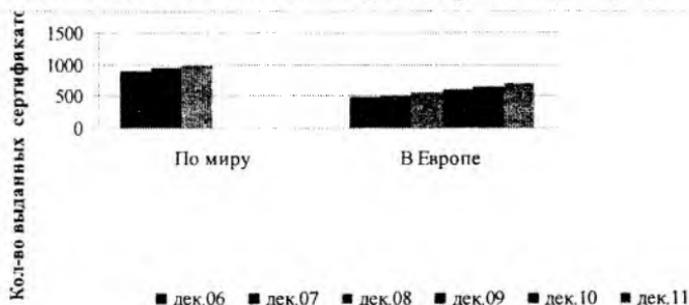


Рис. 2. Динамика присвоенных сертификатов стандарта качества ISO 9001:2008 в мире и в Европе за 2009-2011 г.г

Как видно из представленных на протяжении всего исследуемого периода времени, количество выданных сертификатов стандарта ISO 9001:2008 в мире и в Европе растёт и в общем количестве Европа занимает около 40% (в 2011 г.).

Многие Европейские страны, понимая важность наличия системы менеджмента качества, за последние годы приняли изменения в законодательстве, выдвинув на первый план обязательное наличие сертификата ISO 9001 для организаций, работающих в сфере государственных тендеров.

Вышеупомянутые факты говорят о том, что вопрос о сертификации по стандарту ISO 9001 должен решаться на государственном уровне, таким образом, поднимая уровень качества услуг и продукции стран, при этом привлекая новых партнёров и инвесторов.

В странах Центральной и Восточной Европы внедрение СМК приобрело популярность в начале 90-х гг., и на протяжении последних десяти лет тенденция к внедрению и к сертификации быстро набирала обороты.

По данным Латвийской ассоциации качества на конец 2009 года было сертифицировано 696 организаций, которые были сертифицированы в соответствии с требованиями наиболее распространённых стандартов систем менеджмента – ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, HACCP DS 3027.

Как видно из рисунка 3., в 2006 году количество сертифицированных организаций в Латвии, получивших сертификат ISO 9001:2008 получили 90 организаций, а на конец 2009 года, число организаций сократилось до 17, а на конец 2011 г. – до 12.



• данные за 2011 год – на 1 дек.

Рис. 3. Динамика количества сертифицированных организаций в Латвии, получивших сертификат ISO 9001:2008 в Латвии в 2005-2011 г.г [9]

В ситуации кризиса многие латвийские организации были вынуждены отказаться от сертификата, считая его излишней роскошью и необходимым только для достижения маркетинговых целей.

Однако, в строительной и других сферах производства должна быть единственная и единая система, которая имеет формализованные, одинаковые и понятные для всех стран мира требования по управлению качеством. Не следует считать, что Система менеджмента качества направлена только на повышение качества. На самом деле, при более глубокой интерпретации этого понятия становится ясно, что речь идет о системе качества самого менеджмента, совершенствовании системы управления организацией на основе процессных подходов. Система управления призвана поддерживать стабильное качество, причем оно не должно быть сверхвысоким, оно должно иметь оплаченный спрос. ISO – это обобщенный международный опыт управления производством в интересах качества.

Между качеством и эффективностью производства существует прямая связь. Повышение качества способствует повышению эффективности производства, приводя к снижению затрат и повышению доли рынка.

В 80-е гг. начался переход от тотального контроля качеством (TQC) ко Всеобщему менеджменту качества (TQM). В это время появилась серия новых международных стандартов на системы качества – стандарты ISO 9000, оказавшие весьма существенное влияние на менеджмент и обеспечение качества. Если TQC – это управление качеством с целью выполнения установленных требований, то TQM – еще и управление целями и самими требованиями.

Наиболее важными элементами TQM являются: вовлеченность высшего руководства, акцент на потребителя, всеобщее участие в работе, внимание процессам, постоянное улучшение, базирование решений на фактах.

Конкурентная борьба предприятий сегодня все чаще превращается в соперничество между их системами качества. Нередко предпочтение отдается тому поставщику, который имеет сертифицированную систему качества, а для успешной деятельности на внешнем рынке наличие такого сертификата является непременным условием.

Система менеджмента качества, соответствующая требованиям ISO 9001:2008, является гарантом стабильности деятельности, а также того, что никакие форс-мажорные обстоятельства не повлияют на возможности организации предоставлять потребителям услуги требуемого качества.

Литература:

1. Лукаш Ю.А. Мотивация и эффективное управление персоналом: практическое руководство. – М.: Финпресс, 2011. – 208 с.
2. Zygon Baltic Consulting Kvalit?tes vad?bas sist?ma I. Da?a- Biznesa Partneri, R?ga, 2010-110 lpp.
3. Аистов О.В. Управление качеством: Учебное пособие для вузов. – М.: ИНФРА-М, 2010.– 442 с.
4. Асбутидзе З., Александровская Л., Бас В. Управление качеством и реинжиниринг организаций // Учебное пособие. – М.: Логос, 2011. – 357 с.
5. Преимущества внедрения Системы менеджмента качества в строительных организациях. – <http://www.uicc.ru/122>
6. ИСО в 2011 году.- http://www.iso.org/iso/ru/annual_report_2011.pdf
7. Обзор ISO <http://www.iso.org/iso/iso-survey2010.pdf>
8. Мазур И., Шапиро В.. Управление качеством // Под ред. проф. И.Мазура. – М.: «Высшая школа», 2009.- 378 с.
9. Sertificetie uznemumi. - <http://www.lka.lv/index.php?module=Certificates>