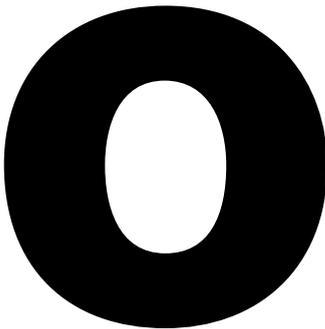


## Система менеджмента качества организации: устойчивое развитие и управление

Без освоения современных методов и инструментов менеджмента ни одно предприятие не сможет стать конкурентоспособным в рамках ВТО. Говорится о принципах устойчивого развития организации, в основе успеха которой лежит эффективная сертифицированная система менеджмента качества

*«Меньше потерь — лучше результат. Стандарты повышают эффективность».*  
Девиз Всемирного дня стандартизации 2012 года



### В.М. Чистин

старший научный сотрудник, доцент Академии стандартизации, метрологии и сертификации, руководитель органа по сертификации системы менеджмента качества (СМК) ООО «Новосибирский ЦСМ», г. Новосибирск, канд. техн. наук

### В.В. Крапивко

ведущий специалист, эксперт по сертификации СМК ООО «Новосибирский ЦСМ», г. Новосибирск, ossk@ncsm.ru

беспечить конкурентоспособность организации в условиях свободного рынка, то есть быть способным преодолеть конкурентов, — первейшая задача руководителей, требующая новых подходов к организации современного менеджмента. В первую очередь это, конечно, наличие действующей системы менеджмента качества. В настоящее время сертифицированные СМК имеют 70–80 % предприятий развитых стран — членов ВТО. В России к сегодняшнему дню сертифицировано не более 10 %. Разница очевидна. Дальнейшее повышение требований к СМК направлено на достижение устойчивого успеха организации, экономического эффекта от действующей и сертифицированной системы менеджмента качества.

Новый подход к организации современного менеджмента требует прежде всего обеспечения устойчивого развития организации [1]. Управление устойчивым развитием помогает организации принимать высокоэффективные решения, направленные на непрерывную успешную деятельность в течение продолжительного времени. Концепция устойчивого развития может служить основой для удовлетворения постоянно растущих общественных ожиданий и потребностей предприятия. При выработке своего подхода устойчивого развития организация должна уметь адаптироваться к новым условиям работы. Основными принципами устойчивого развития являются: инклюзивность (вовлеченность всего персонала), соблюдение этических норм, ответственное руководство, прозрачность деятельности. Применение принципов устойчивого развития способствует постоянному улучшению

деятельности организации, которое может быть достигнуто следующими путями:

- ▶ укреплением взаимоотношений с партнерами (причастными сторонами);
- ▶ укреплением внутреннего единства коллектива;
- ▶ развитием доверия путем применения принципов прозрачности и ответственности;
- ▶ стимулированием обучения и инноваций;
- ▶ пониманием возможных опасностей и управлением риском.

Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации на основе действующей СМК развивает вышеуказанный подход и определяет устойчивый успех как результат способности организации решать поставленные задачи и добиваться достижения долгосрочных целей [2]. Для достижения устойчивого успеха высшему руководству необходимо применять известные восемь принципов менеджмента качества [3], которые разъясняют понятия, лежащие в основе эффективной СМК. Организация способна добиться устойчивого успеха путем последовательного удовлетворения потребностей и ожиданий всех заинтересованных сторон сбалансированным образом на долгосрочной основе. Для этого высшему руководству организации следует:

- ▶ иметь долгосрочные планы на будущее;
- ▶ постоянно вести мониторинг и регулярно анализировать среду предприятия;
- ▶ выявлять все соответствующие заинтересованные стороны, оценивать их индивидуальные потенциальные воздействия на деятельность организации, а также определять сбалансированный

### ключевые слова

система менеджмента качества, современные методы и инструменты менеджмента, устойчивый успех, управление устойчивым развитием