

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЕВРОПЕЙСКОГО ОПЫТА В СФЕРЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА КАК ОДНО ИЗ УСЛОВИЙ ВЕДЕНИЯ БИЗНЕСА СО СТРАНАМИ ЕВРОПЕЙСКОГО СОЮЗА

Продолжающийся процесс европейской экономической интеграции постоянно оказывает существенное влияние на формирование как внешней, так и внутренней экономической политики Республики Беларусь. Но взгляд на страны Европейского экономического сообщества лишь с позиций перспективных рынков сбыта отечественных товаров и услуг явно недостаточен. В процессе создания Общего рынка эволюционным путем выкристаллизовался ряд стратегий, посвященных повышению качества как на национальном, так и на европейском уровнях. В этой связи представляет определенный интерес аналитический обзор деятельности ведущей европейской организации в области качества — Европейской организации качества (ЕОQ). Для избежания неточностей необходимо оговориться, что в ЕЭС для обеспечения технической гармонизации и создания единого рынка развита деятельность таких организаций по стандартизации, как Европейский комитет по стандартизации, Европейский комитет по стандартизации в электротехнике, Европейский институт стандартизации в электросвязи, Европейский институт по стандартам в области телекоммуникаций. Цели их деятельности связаны с созданием сильной европейской системы стандартизации, которая способствовала бы функционированию внутреннего рынка, согласованию позиций национальных организаций в области стандартизации. Миссия же ЕОQ заключается в повышении конкурентоспособности и обеспечении устойчивого развития европейской экономики посредством проведения общеевропейской политики в области качества, поддержке членов организации во внедрении и развитии методов менеджмента качества, содействии развитию теории и методологии менеджмента качества, обмену информацией, знаниями и опытом в этой области.

Противоречия между требованиями к качеству и возможностями их обеспечения возникали постоянно. Разрешение противоречий приводило к появлению новых методов и средств, выделению функций обеспечения качества, а затем к их интеграции в определенную единую концепцию — систему управления качеством. Достижение успехов в области качества возможно только при условии, что усилия будут интегрированы в повседневную деловую практику всех составляющих деятельности компаний и активно влиять на нее. Согласно ЕОQ, разрыв между деловыми задачами компаний и их целями в области качества по-прежнему остается одной из основных проблем. Современные стра-

тегии всеобщего менеджмента качества, нацеленные на оптимизацию соотношений между всеми составляющими процесса “качество — стоимость — время изготовления и поставки продукции”, являются безусловными, но недостаточными для решения поставленных задач. Организация в целом должна обладать способностью к постоянному самообновлению. Самооценка является составной частью реализации системного подхода к управлению компаниями. Для ее эффективности необходимо включать диагностическую составляющую, которая позволяет выявить слабые места организации, затрудняющие достижение поставленных перед ней целей.

Привлекает внимание отношение ЕОQ к стандартам. По существу, это методы и средства решения проблем, выявляемых при анализе концепции качества. Международные стандарты исключают необходимость многократной сертификации, что дает преимущество как для потребителей, так и для производителей и поставщиков, особенно для мелких предприятий. Эти стандарты служат руководством в повышении качества и конкурентоспособности продукции, способствуют установлению связей между компаниями. Отсутствие общепризнанных стандартов приведет к установлению индивидуальных требований отдельными крупными производителями или отраслями. При этом мелкие и средние предприятия будут вынуждены доказывать свое соответствие всем многочисленным требованиям, неся при этом затраты. Кроме того, сертификация по международным стандартам, основанным на процессном подходе, способствует повышению внутренней эффективности компаний. Но необходимо избегать позиции, при которой применение стандартов считается панацеей. Они не являются двигателем прогресса в области качества, устанавливая лишь минимальные требования и представляя собой некий обязательный базис для формирования прибыльной организации. Поэтому тенденцию, связанную с дополнением стандартов требованиями, связанными с всеобщим менеджментом качества, можно считать негативной. Объясняется это тем, что всеобщий менеджмент качества в той или иной степени представляет собой элемент корпоративной культуры, нацеленный на определенную организацию, поэтому стандартизация его невозможна — это лишь совокупность принципов комплексного подхода к управлению качеством, а не модель, пригодная для общего применения.

Таким образом, необходимо отметить, что с точки зрения ЕОQ, наличие в компании хорошо отработанной системы менеджмента качества можно считать наилучшей основой, обеспечивающей постоянную ориентированность на удовлетворение потребностей всех заинтересованных сторон, средства и методы принятия быстрых решений в сложных ситуациях, мобилизацию всех сотрудников компании. Данный опыт является перспективным с позиции внедрения его для ряда компаний Беларуси, реализующих свою продукцию на внутреннем рынке, и необходимым при ведении бизнеса со странами не только Европейского союза, но и всего мирового сообщества.