



Применение стандартов в области менеджмента в целях управления качеством жизни



Н.В. Андросенко

к.э.н., заместитель генерального директора ФБУ «Тест – С.-Петербург», Председатель подкомитета 1 ТК 115 «Устойчивое развитие административно-территориальных образований»; Санкт-Петербург



Г.Н. Иванова

к.э.н., заместитель генерального директора ФБУ «Тест – С.-Петербург», Ответственный секретарь ТК 115 «Устойчивое развитие административно-территориальных образований»; Санкт-Петербург
e-mail: ivanovarustest@gmail.com

Аннотация. В статье рассматриваются вопросы управления качеством жизни при помощи одного из элементов экономики качества – стандартизации. Особое внимание уделено роли стандартизации в развитии экологической составляющей концепции устойчивого развития, а также описана ее эволюция. Показана связь стандартизации и общества, а также влияние стандартов в области менеджмента на его устойчивое развитие.

Ключевые слова: качество жизни, стандартизация, устойчивое развитие, системы менеджмента, экология.

В апреле 2018 года исполнилось сорок лет с тех пор, как группа ученых, объединенных в так называемый Римский клуб, начала пропагандировать идею устойчивого развития. Сегодня понятие «устойчивое развитие» используется повсеместно и широко ведущими странами мира, учитывается правительствами при разработке документов стратегического планирования. Опыт развития данных стран доказывает, что основой устойчивого развития являются инновации, поскольку именно благодаря им происходит повышение качества, создается база и положительная тенденция для экономических и социальных изменений.

Среди типов инноваций следует особо выделить инновации в управлении. Сегодня абсолютно ясно, что без повышения качества управления невозможно добиться повышения темпов развития ни в одной из сфер человеческой жизнедеятельности. Высокое качество управления способствует росту благосостояния населения, эффективного воспроизводства и модернизации производства, повышению инвестиционной привлекательности регионов и их конкурентоспособности, повышению качества товаров и услуг и, в конечном счете, повышению качества жизни населения. Иными словами, повышение качества управления напрямую влияет на повышение конкурентного пре-

имущества той или иной страны на современном этапе ее развития.

Очевидно, что процесс разработки и внедрения инноваций не может развиваться без соответствующего законодательного обеспечения и разработки соответствующих нормативных документов. То есть, без развития стандартизации. Стандартизация способствует единству при понимании и определении целей управления, способов мониторинга ситуации, анализе состояния объектов управления. Например, в ходе проведенных нами научных исследований удалось выявить основные недостатки существующих методов оценки качества жизни. К их числу можно отнести:

- разнообразие измеряемых показателей;
- разнообразие методик измерения показателей;
- разнообразие в формах представления данных.

Эти показатели носят региональный характер и не применимы к другим регионам. Или же, наоборот, не учитывают региональную специфику.

Преодолеть эти проблемы можно, в частности, посредством разработки универсальных критериев оценки, а также благодаря возможности обработки разнородной информации с соблюдением принципа соразмерности. Поскольку это невозможно осуществить без развития стандартизации, первым шагом на этом пути должна стать выработка единого понимания роли стандартов в данной конкретной области.

В настоящее время человечество переживает уникальные изменения. Появились новые материалы (биоактивная бумага, композиты, сверхпрочные углепластики), новые технологии (нанотехнологии, оптоволоконные технологии, промышленная трехмерная печать), электронная торговля, элек-

тронный банкинг, электронные брокерские услуги, социальные сети, порталы государственных услуг и т.д. Все эти информационные, технологические, социокультурные новации последнего времени существенно влияют на цели и ценности как региональных сообществ, так и всего человечества. Характерной чертой современного этапа является необходимость интеграции переходных сообществ в структуру глобализирующегося мира и освоение постиндустриальных стандартов качества жизни.

Сегодня мы наблюдаем процесс эволюции стандартизации. Из сугубо технической дисциплины она превратилась в социально-экономическую науку, касающуюся практически каждого из нас. Иными словами, если в начале стандартизация воспринималась как инструмент управления качеством продукции (для чего использовались статистические методы контроля), со временем она стала применяться как инструмент управления качеством производственных процессов (на отечественных предприятиях для этого применялись такие системы как БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ), а позже – как инструмент управления качеством всех процессов, происходящих в организации (управление качеством организации).

В настоящее время для этого применяется модель системы менеджмента качества в соответствии со стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Следует отметить, что на современном этапе стандартизация начинает применяться и для процессов управления развитием территорий, включенных в «производ-

ство» качества жизни. То есть, можно сказать, что качество жизни рассматривается как продукт жизнедеятельности сообществ (рис. 1). Построению соответствующей системы способствует стандарт ГОСТ Р 56548-2015/ISO/DIS/37101.

Новая роль стандартов зафиксирована законодательно. В законе «О стандартизации в Российской Федерации» улучшение качества жизни населения страны названо в числе приоритетных целей. Также в законе предусмотрен и механизм применения стандартов (ст. 27) [1].

Изменения роли и значения стандартизации являются естественным следствием развития ее системы. Напомним, что с теоретической точки зрения стандартизацию как науку можно рассматривать как единство трех составляющих (рис. 2): методологических основ (создающихся на базе философии, политэкономии, социологии и т.д.), эмпирической составляющей (специальные знания в технике, экономике, социальных отношениях) и общесистемной теории стандартизации, дающей возможность применять системный подход к ее формированию и функционированию [9]. Развитию этих составляющих способствуют многочисленные технологические, социокультурные новации последнего времени. Новации невозможны без развития новых знаний в области естественных, технических и гуманитарных наук, без появления новых методик научных исследований. Изменения происходят не только в материально-технической области, но

и в философии. Например, 200 лет назад основой национального богатства страны, а следовательно, и ее авторитета, считалась земля. 100 лет назад – фабрики и заводы. Сегодня таким богатством становятся знания и технологии.

Развитие составляющих приводит к появлению документов по стандартизации, описывающих новое качество, воплощенное в новых продуктах, новых методах измерений, новых методах управления и т.д.

Следует отметить, что документы по стандартизации являются одновременно и продуктом, и инструментом. Они разра-

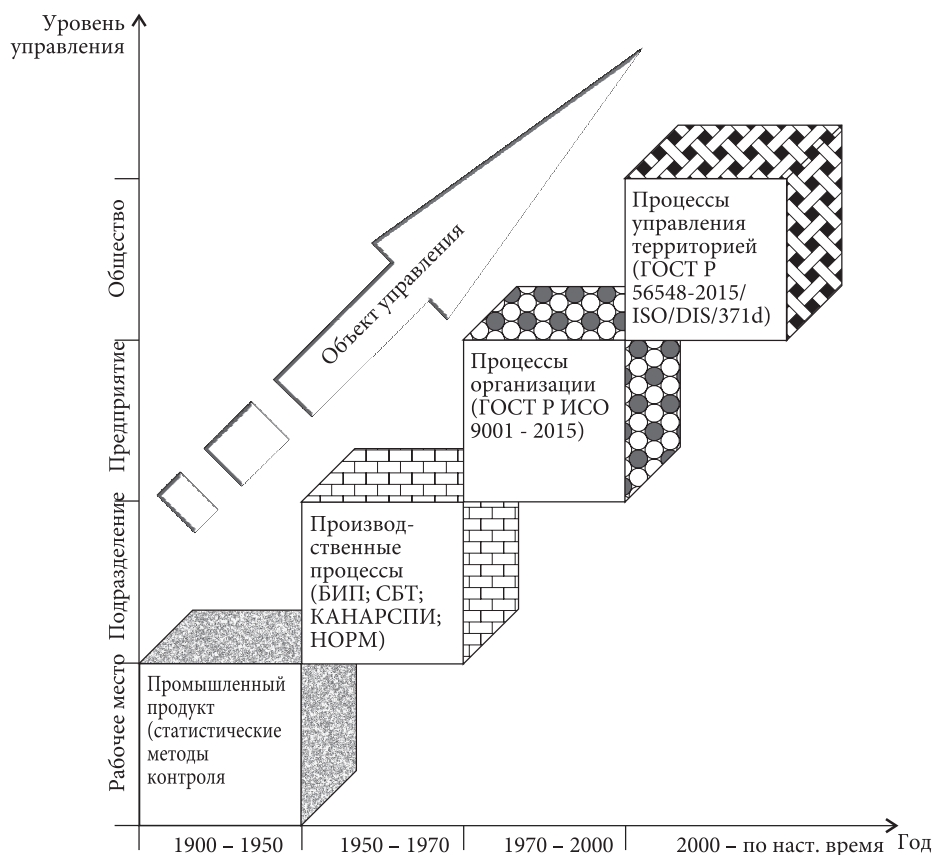


Рис. 1. Эволюция объектов управления стандартизации

Рис. 2. Взаимосвязь стандартизации и общества



батываются на основе общей договоренности, учитывают мнение всех заинтересованных сторон. То есть, эти документы, будучи следствием процесса коммуникации в обществе, в то же время воздействуют на него и являются инструментом его развития.

В свою очередь новые цели стандартизации предполагают и создание стандартов, способствующих управлению качеством жизни. Исходя из того, что качество жизни есть закономерное следствие устойчивого развития, можно сделать вывод, что необходимой предпосылкой управления качеством жизни является управление устойчивостью развития той или иной территории, то есть управление тремя упомянутыми составляющими – экономическим ростом, охраной окружающей среды и социальным развитием [12].

Основанные на методологии «Всеобщего управления качеством» (TQM), сегодня стандарты в области менеджмента развиваются по трем направлениям: сферам деятельности, направлениям менеджмента и отраслям промышленности [11]. Стандарты предполагают создание систем менеджмента:

- системы менеджмента качества в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО серии 9000;
- системы экологического менеджмента в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО серии 14000;
- системы менеджмента в сфере социальной ответственности (образование, здравоохранение и т.д.) [7, 8, 10].

Так, системы повышения качества, каждая в своем направлении, способствует совершенствованию составляющих устойчивого развития. Тем самым система менеджмента качества в целом способствует повышению качества конкретной продукции и услуг, что не может не вызвать экономического роста. А система экологического менеджмента в свою очередь способствует улучшению охраны окружающей среды, что приводит к развитию экологической составляющей.

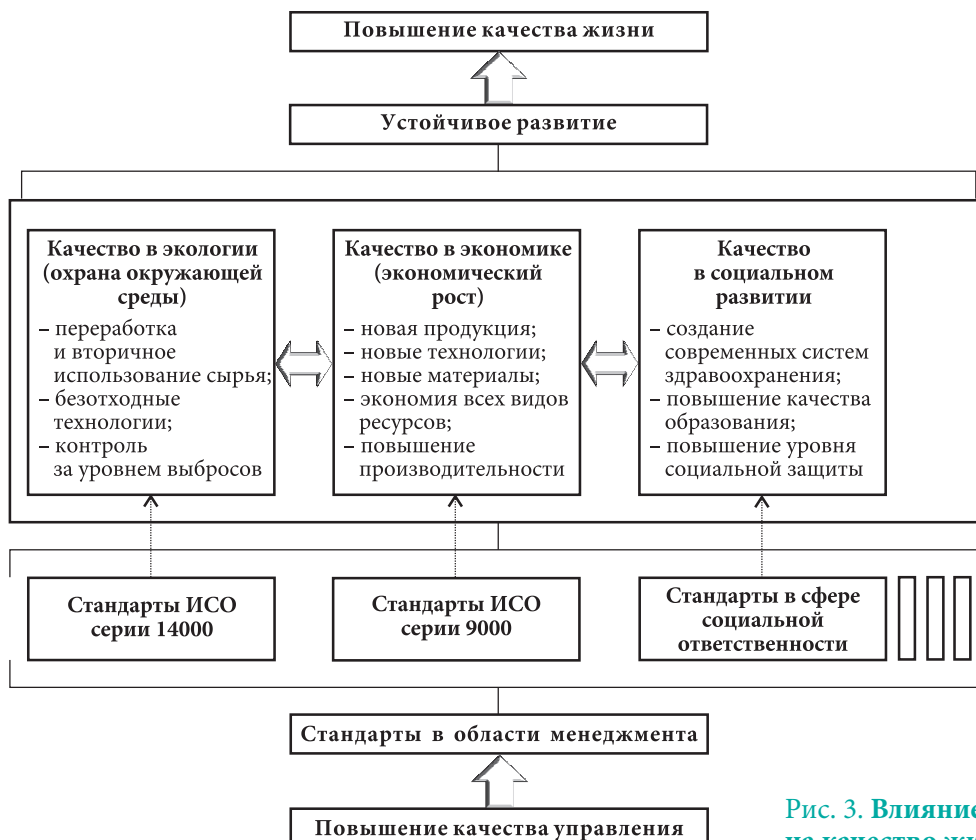


Рис. 3. Влияние качества управления на качество жизни

благоприятное действие и на смежные составляющие. Например, улучшение охраны окружающей среды означает уменьшение штрафов за загрязнение, то есть, ведет к уменьшению расходов и, следовательно, к улучшению экономических показателей. Таким образом, повышение качества управления посредством внедрения стандартов в системы менеджмента закономерно приводит к повышению качества жизни.

В числе стандартов, способствующих повышению эффективности управления, можно назвать стандарты в области управления рисками и ресурсами [3–6].

Рассмотрим подробнее механизм влияния стандартов на качество жизни в экологической составляющей устойчивого развития. Актуальность экологической темы объясняется ее возрастающим значением для человечества. В последнее время увеличивается как количество стихийных бедствий, так и масштабы причиненного ущерба. Очевидно, что состояние окружающей среды оказывает существенное воздействие на качество жизни как регионов, так и отдельных людей.

Наверное, многим известно, что в настоящее время в нашей стране начато формирование эффективной, конкурентоспособной и экологически ориентированной модели развития экономики посредством перехода на новое технологическое нормирование на основе принципов наилучших доступных технологий (НДТ) [2]. Внедрение НДТ приводит к модернизации производства. Практика показала, что наиболее эффективным методом внедрения НДТ является создание экологического менеджмента в рамках организации системы. То есть, закономерным следствием внедрения НДТ является снижение воздействия на окружающую среду, повышение уровня защиты работников за счет улучшения условий труда, повышение качества управления, следовательно, эти изменения способствуют повышению качества жизни (рис. 4).

В 2017 году приказами Росстандарта утверждены 28 справочников по НДТ. В 2015 и 2016 гг. утверждены и опубликованы соответственно 10 и 13 справочников. Таким образом, на сегодняшний день в России действует 51 справочник по НДТ. В этом году решено ускорить процесс совершенствования законодательной базы принятием ряда новых подзаконных актов и постановки предприятий на государственный учет. На 2019 г. запланировано начало выдачи (в опытно-режиме) комплексных экологических разрешений на основе программ повышения экологической эффективности и для новых предприятий, и для 300 действующих, наиболее активно загрязняющих окружающую среду, а также для предприятий, обратившихся за данным разрешением в частном порядке.

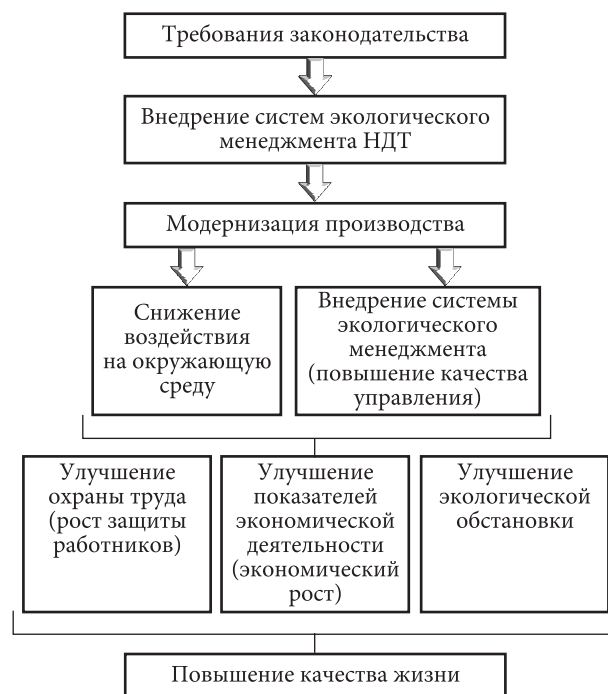


Рис. 4. Управление качеством жизни посредством развития экологической составляющей устойчивого развития

В первую очередь НДТ планируется внедрять на предприятиях ТЭК, целлюлозно-бумажных комбинатах, на заводах и фабриках химической и нефтехимической промышленности, металлургических, пищевых и животноводческих предприятиях; на предприятиях, производящих цемент, керамику и стекло, а также входящих в систему водоотведения. Как показали исследования, воздействие на окружающую среду именно этих отраслей наиболее негативно. Опытный режим внедрения НДТ продлится до 2025 г., после чего прошедшие тестирование требования будут распространены на все предприятия.

В целях стимулирования внедрения НДТ планируется вводить меры экономического воздействия. В частности, повышающие коэффициенты при платежах: при временно разрешенном воздействии – коэффициент 25, а при воздействии, превышающем разрешенное, – 100 (рис. 5).

Последствия перехода на новую систему технологического нормирования можно представить на примере металлургических комбинатов Швеции, начавшей выдавать экологические разрешения с 1969 г. Вследствие этого, с 1970 по 1980 гг. было закрыто 18 предприятий. 13 предприятий внедрило новые технологии. Изменения коснулись всех металлургических комбинатов. Технологические инновации привели к повышению специализации комбинатов, что укрепило их позиции в соответствующих секторах рынка.

Рис. 5. Реализация закона № 219-ФЗ



подходов к устойчивому развитию и устойчивости. В настоящее время в ТК входят 29 стран, и 23 страны имеют своих наблюдателей [13].

В России для этих целей создан национальный ТК 115, являющийся «зеркальным» по отношению к ТК ИСО 268, то есть решающий аналогичные задачи. Кроме того, в 2016 г. создан межгосударственный технический комитет (МТК) 546 «Устойчивое развитие администра-

Стоит отметить, что предприятия с самого начала положительно отнеслись к предложенной системе индивидуальных комплексных разрешений. Представители промышленности согласились с тем, что система оказалась важным фактором в процессе достижения радикального снижения объемов выбросов/сбросов. Предприятия согласились с уровнями, указанными органами по выдаче разрешений. При этом, руководители многих предприятий заметили, что процесс выдачи разрешений отнимает слишком много времени и требует значительного объема административных вложений.

На этом примере хорошо видно, что процесс внедрения стандартов не может быть делом только одного предприятия. Решение социально-экономических проблем, в частности, повышение качества жизни на основе внедрения стандартов, возможно только с привлечением всех заинтересованных сторон. А именно – представителей органов государственной власти и региональных администраций, представителей различных секторов экономики, научного сообщества, общественных организаций. Более того, в условиях глобализирующегося мира для повышения качества жизни недостаточно делать усилия только на национальном уровне. Необходимо продвигать свои работы в международных ТК (технологических комитетах) по стандартизации, тем более что интерес к возможностям управления устойчивым развитием постоянно растет.

Разработкой стандартов в области устойчивого развития занимается международный ТК – ISO/TC 268 «Устойчивые города и сообщества» (до 13.06.2016 называвшийся «Устойчивое развитие сообществ»). Основная задача ТК – разработка требований, структур, инструкций, поддерживающих методов и инструментов. Эти документы способствуют развитию и реализации целостных и комплексных

тивно-территориальных образований», членами которого являются РФ, Беларусь, Казахстан, а наблюдателями – Молдова, Киргизия и Азербайджан.

В настоящее время ТК разрабатывает как стандарты, устанавливающие требования к показателям устойчивого развития, так и стандарты в области менеджмента устойчивого развития. Разработаны и утверждены национальные стандарты ГОСТ Р ИСО 37120-2015 «Устойчивое развитие сообществ. Показатели городских услуг и качества жизни» и ГОСТ Р 56548-2015/ISO/DIS/37101 «Устойчивое развитие административно-территориальных образований. Системы менеджмента. Общие принципы и требования». Также в 2018 году предполагается утвердить национальный стандарт на основе международного ИСО 37100 «Устойчивое развитие и адаптивность сообществ. Словарь» и пересмотреть некоторые ранее принятые стандарты.

Применяя в своей деятельности принципы менеджмента качества, ТК 268 активно взаимодействует со всеми заинтересованными сторонами, в частности с такими организациями, как АТЭС (Азиатско-Тихоокеанское экономическое сотрудничество), Европейская гражданская организация по стандартизации для защиты окружающей среды (ECOS Europe), Международная организация инженеров-консультантов (FIDIC), Фонд показателей глобального города (GCIF), Международный совет локальных экологических инициатив (ICLEI), Устойчивые к изменению климата города и инфраструктуры (RESIN), программа ООН по окружающей среде (UNEP), Управление ООН по снижению риска стихийных бедствий (UNISDR).

Также ТК 268 взаимодействует со структурами ИСО, деятельность которых связана с созданием

ТК ИСО 268 – пример взаимодействия			
Структура ИСО	Номер	Наименование	Заинтересованные организации
	ISO/CASCO	Комитет по оценке соответствия	
	ISO/IEC JTC 1	Информационные технологии	
	ISO/PC 302	Методическое руководство аудитом системы менеджмента	
	ISO/TC 59/SC 2	Терминология и гармонизация языков	
	ISO/TC 59/SC 17	Устойчивость в строительстве зданий и сооружений	
	ISO/TC 207/SC 1	Системы экологического менеджмента	
	ISO/TC 207/ SC 2	Экологический аудит и экологические исследования	
	ISO/TC 207/SC 7	Управление парниковыми газами и смежные виды деятельности	
	ISO/TC 224	Обслуживание систем подачи питьевой воды и канализации – Критерии качества обслуживания и показатели эффективности	
	ISO/TC 228	Туризм и сопутствующие услуги	
	ISO/TC 292	Безопасность и адаптивность	
			Наименование
			АТЭС (Азиатско-тихоокеанское экономическое сотрудничество)
			Европейская гражданская организация по стандартизации для защиты окружающей среды (ECOS Europe)
			Международная организация инженеров-консультантов FIDIC
			Фонд показателей глобального города (GCIF)
			Международный совет локальных экологических инициатив (CLEI)
			RESIN – устойчивые к изменению климата города и инфраструктуры
			Программа ООН по окружающей среде (UNEP)
			Управление ООН по снижению риска стихийных бедствий (UNISDR)

Рис. 6. Взаимодействие ТК 268

условий для устойчивого развития. Например, ISO/CASCO «Комитет по оценке соответствия», ISO/IEC JTC 1 «Информационные технологии», ISO/PC 302 «Методическое руководство аудитом систем менеджмента», ISO/NC 59/SC 2 «Терминология и гармонизация языков», ISO/NC 59/SC 17 «Устойчивость в строительстве зданий и сооружений», ISO/TC 207/SC 1 «Системы экологического менеджмента», ISO/TC 207/SC 2 «Экологический аудит и экологические исследования», ISO/TC 207/SC 7 «Управление парниковыми газами и смежные виды деятельности», ISO/TC 224 «Обслуживание систем подачи питьевой воды и канализации – Критерии качества обслуживания и показатели эффективности», ISO/TC 228 «Туризм и сопутствующие услуги», ISO/TC 292 «Безопасность и адаптивность».

В июле 2017 г. ТК 115 подписал «Соглашение о взаимодействии с ТК 465 «Строительство». Планируется заключение подобных соглашений с ТК 079 «Оценка соответствия» и ТК 194 «Кибер-физические системы». Планируется совместная работа с ТК 020 – «Экологический менеджмент и экономика», ТК 022 – «Информационные технологии», ТК 113 – «Наилучшие доступные технологии», ТК 129 – «Безопасность транспортная», ТК 342 – «Услуги населению», ТК 343 – «Качество воды», ТК 366 – «Зеленые» технологии среды жизнедеятельности и «зеленая» инновационная продукция» (рис. 6).

В заключение стоит отметить, что сегодняшний этап социально-экономического развития России, как неотъемлемой части мировой социально-экономической системы, характеризуется сложностью

и неоднозначностью происходящих процессов. Одной из существенных задач нашего времени является задача управления качеством жизни. В связи с этим возникает потребность в целеполагании, что влечет за собой потребность в измерении (оценке) качества жизни. Решение этой задачи требует разработки новых теоретических и методологических подходов, принятия все более сложных управляющих решений, которые должны основываться на большом объеме точной и достоверной информации. А такого рода информация, как и постоянное повышение качества управления невозможны без научно обоснованного подхода, то есть без использования стандартизации.

Только такой подход к управлению предприятиями и территориями, применение в органах власти современных стандартов в области менеджмента способствует устойчивому развитию, постоянному повышению качества жизни населения, преодолению ведомственных рамок, превращению простой совокупности людей, оборудования, предприятий в единое целое, имеющее единую цель.

Современные стандарты менеджмента способствуют повышению качества управления за счет внедрения системного подхода, что не может не сказаться на результатах работы – повышением качества продукции и услуг, улучшением экологической обстановки, повышением уровня социальной защиты. А повышение качества в этих областях влечет за собой и общее повышение качества жизни населения, что не может не вызывать развитие человеческого капитала – главной движущей силы в новой, цифровой экономике.



Литература

1. Федеральный закон от 29.07.2015 № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации».
2. Федеральный закон от 21.07.2014 № 219-ФЗ «О внесении изменений в федеральный закон об охране окружающей среды и отдельные законодательные акты Российской Федерации».
3. ОСТР51897–2011/Руководство ИСО73:2009 «Менеджмент риска. Термины и определения» – М., «Стандартинформ», 2012.
4. ОСТ Р 22.0.05-94 «Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Техногенные чрезвычайные ситуации. Термины и определения». Принят и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 26 декабря 1994 г. № 362.
5. ГОСТ Р 22.10.01-2001 «Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Оценка ущерба. Термины и определения» Введен в действие Постановлением Госстандарта России от 21 августа 2001 г. № 340-ст.
6. ГОСТ Р ИСО 50001-2012 «Системы энергетического менеджмента. Требования и руководство по применению». Утвержден и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 26.10.2012 № 568-ст.
7. ГОСТ 56577-2015 «Системы менеджмента качества органов власти. Требования» – М, Стандартинформ, 2015.
8. Андросенко Н.В., Иванова Г.Н. Обеспечение конкурентоспособности страны на основе повышения качества государственного управления. В сб. «Страны БРИКС: стратегии развития и механизмы взаимодействия и сотрудничества в изменяющемся мире. Тр. I Международной научно-практической конференции» / ИНИОН РАН. Отдел науч. сотрудничества; отв. ред. Ю.С. Пивоваров. – М., – 2016.
9. Белобрагин В.Я., Зажигалкин А.В., Зворыкина Т.И. Основы стандартизации. – М., РИА «Стандарты и качество», – 2017.
10. Burak P., Zvorykina T., Ivanova G., Inanov A., Aladin V. International Guidelines for Standardization of Sustainable Development of the Administrative and Territorial Entities: Russian Experience of Implementation // Journal of Advanced Research in Law and Economics, Winter. – 2015.
11. Иванова Г.Н., Окрепилов В.В. Управление устойчивым социально-экономическим развитием региона на основе новых подходов и механизмов стандартизации // Экономика Северо-Запада: проблемы и перспективы развития – № 2(55) – 2017.
12. Иванова Г.Н., Окрепилов В.В., Окрепилова И.Г. Развитие теории управления качеством с целью устойчивого развития и повышения качества жизни // Качество и жизнь. – 2016. – № 1(9).
13. Официальный сайт ИСО <https://www.iso.org/ru>.

Application of Standards in the Field of Management for Quality Management of Life

N.V. Androsenko, candidate of economical sciences, deputy CEO of Federal budgetary institution «The Test – St.-Petersburg», Chairman of subcommittee 1 of the Technical Committee (TC) 115 «Sustainable development of administrative-territorial educations»; St. Petersburg

G.N. Ivanova, candidate of economical sciences, deputy CEO of Federal budgetary institution «The Test – St.-Petersburg», Responsible secretary of the Technical Committee (TC) 115 «Sustainable development of administrative-territorial educations»; St. Petersburg

e-mail: ivanovarustest@gmail.com

Summary. In article questions of quality management of life by means of one of quality economy elements – standardization are considered. Special attention is paid to a standardization role in development of an ecological component of sustainable development. Besides, evolution of a role of standardization during its development is described. Communication of standardization and society and also influence of standards in the field of management on sustainable development is shown.

Keywords: quality of life, standardization, sustainable development, management systems, ecology.

References:

1. The Federal law from 29.07.2015 No. 162-FZ «About standardization in the Russian Federation».
2. The federal law from 21.07.2014 No. 219-FZ «About introduction of amendments to the federal law on environmental protection and separate acts of the Russian Federation».
3. State Standard 51897–2011/management of ISO 73:2009 «Management of risk. Terms and definitions». Standartinform. Moscow, 2012.
4. State Standard 22.0.05-94 «Safety in emergency situations. Technogenic emergency situations. Terms and definitions». It is accepted and put into operation by the Resolution of Gosstandart of Russia, 1994, No. 362.
5. State Standard «Safety in emergency situations. Damage assessment. Terms and definitions It is put into operation by the Resolution of Gosstandart of Russia, 2001, No. 340.
6. State Standard «Systems of power management. Requirements and application guide». Approved and put into operation by order of Federal agency on technical regulation and metrology, 2012, No. 568.
7. State Standard «Quality management system of authorities. Requirements». Standartinform. Moscow, 2015.
8. Androsenko N.V., Ivanova G.N. Ensuring competitiveness of the country on the basis of improvement of quality of public administration. In the collection «BRICS Countries: development strategies and mechanisms of interaction and cooperation in the changing world. Institute of scientific information on social sciences of the Russian Academy of Sciences. Department of scientific cooperation. Moscow, 2016.
9. Belobragin V.Ya., Zazhigalkin A.V., Zvorykina T.I. Standardization bases. Promotional and informational agency «Standards and Quality». Moscow, 2017.
10. Ivanova G.N., Okrepilov V.V. Management of sustainable social and economic development of the region on the basis of new approaches and mechanisms of standardization. *Northwest economy: problems and prospects of development*. No. 2(55), 2017.
11. Ivanova G.N., Okrepilov V.V., Okrepilova I.G. Development of the theory of quality management with a sustainable development goal and improvement of quality of life. *Quality and life*. 2016, No. 1(9).
12. Burak P., Zvorykina T., Ivanova G., Inanov A., Aladin V. International guidelines for standardization of sustainable development of the administrative and territorial entities: Russian experience of implementation. *Journal of advanced research in law and economics*. 2015.
13. Official site ISO. <https://www.iso.org/ru/>.