

ЭКОНОМИКА, МЕНЕДЖМЕНТ, МАРКЕТИНГ, НАЛОГООБЛОЖЕНИЕ

Низякова Лариса Васильевна

главный специалист

Дальневосточный федеральный университет

г. Владивосток, Приморский край

ВОЗМОЖНОСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ КОНЦЕПЦИИ КАЙДЗЕН ДЛЯ ФОРМИРОВАНИЯ КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ В ОРГАНЕ ПО СЕРТИФИКАЦИИ

Аннотация: в данной статье автор повествует о возможности применения концепций Кайдзен для формирования корпоративной культуры в Органе по сертификации.

Качество продукции в настоящее время заняло значимое место в торгово–экономической, предпринимательской и даже политической деятельности современного мира. Правительства многих стран считают, что неотъемлемым элементом взаимовыгодной международной торговли и экономического сотрудничества является сертификация продукции.

Своим происхождением и становлением за рубежом сертификация обязана объединению организаций – потребителей в целях совместного контроля за качеством продукции поставщиков. Получая поддержку разных органов власти, от муниципальных до национальных, подобные объединения сформировали специальные центры по контролю за качеством продукции.

Если основу организационно – экономического механизма управления качеством продукции составляет стандартизация, выполняющая функцию нормативного обеспечения, то сертификация является оценкой, подтверждающей с необходимой достоверностью соответствие продукции требованиям государственных и международных стандартов, технических условий. Слово «сертификат» в переводе с латинского означает «сделано правильно». В России распространено следующее определение сертификации: сертификация – процеду-

ра, путем проведения которой третья сторона, то есть орган, не зависящий не от поставщиков (первая сторона), ни от покупателей (вторая сторона), как, например, испытательная лаборатория, сертификационный центр, представляет письменную гарантию в том, что сертифицируемая продукция, процесс или услуга соответствуют заданным требованиям.

В условиях рыночных отношений, когда всем предприятиям и организациям предоставлено право самостоятельного выхода на внешний рынок, они сталкиваются с проблемой оценки качества и надежности своей продукции.

В России сертификация появилась в связи с необходимостью защитить внутренний рынок от продукции, непригодной к использованию. Вопросы безопасности, защиты здоровья и окружающей среды заставляют законодательную власть, с одной стороны, устанавливать ответственность поставщика (производителя, продавца и так далее) за ввод в обращение недоброкачественной продукции; с другой стороны – устанавливать обязательные к выполнению минимальные требования, касающиеся характеристик продукции, вводимой в обращение.

Орган по сертификации является особым структурным подразделением, аккредитованным на проведение работ по подтверждению соответствия требованиям тех. регламентов или других нормативных документов.

В органе по сертификации оказанием услуг по подтверждению соответствия качества занимается эксперт. На эксперта возлагается большая нагрузка и ответственность.

При подтверждении соответствия эксперт выполняет действия по формированию пакета документов и взаимодействию с заказчиком.

Степень лояльности эксперта, как правило, зависит от корпоративной культуры, сформированной в органе по сертификации. Формирование корпоративной культуры осуществляется на основе влияния внешних и внутренних факторов.

Внешними факторами является требование законодательства в области тех. регулирования, международные стандарты, нормативно– правовые акты

росаккредитации и нормативная культура той организации, частью которой является Орган по сертификации.

С изменением законодательства меняются и требования. Система сертификации ГОСТ Р основывалась на нормативных актах Госстандарта, позднее на актах Таможенного Союза Требования Таможенного Союза формируются на основе правовых актов, издаваемых комиссией ЕврАзЭС и Федеральной службой по Техническому регулированию.

К внутренним факторам относится корпоративная культура. Корпоративная культура в органе по сертификации особенно важна и её совершенствование является неотъемлемым основанием для продолжения работ на рынке данных услуг.

Корпоративная культура неразрывно связана с выполнением требований по аккредитации (Российская Федерация федеральный закон от 28 декабря 2013г. № 412 «Об аккредитации в национальной системе аккредитации») и с развитием бизнеса.

Существуют разные теории по совершенствованию «корпоративной культуры». Концепция корпоративной культуры не имеет единственного толкования. Корпоративная культура бывает демократическая, стабильная, интегрированная, личностно ориентированная, авторитетная, нестабильная, дезинтегрированная, функционально ориентированная.

Наиболее приемлемой основой для формирования корпоративной системы может стать концепция внедрения непрерывного улучшения Кайдзен.

Основные требования органов по сертификации – это постоянное улучшение оказываемых услуг. Кайдзен позволяет привлекать к работе по улучшению обслуживания заказчиков весь персонал, это очень важно. В японском языке слово «Кайдзен» означает «непрерывное совершенствование». Исходя из этой стратегии в процесс совершенствования вовлекаются все – от руководителей до исполнителей, причем её реализация требует относительно небольших материальных затрат. Философия Кайдзен предполагает, что наша жизнь в целом (трудовая, общественная и частная) должна быть ориентирована на постоянное

улучшение.

В органе по сертификации оказываемые услуги должны удовлетворять желания заказчика. Все появившиеся вопросы в органе открыто признаются и выносятся на рассмотрение.

Непрерывные изменения к лучшему практикуются на разных уровнях управления органом по сертификации. В органе по сертификации приветствуются теплые взаимоотношения и вовлеченность в трудовой процесс. У каждого эксперта есть обязанности, указанные в должностных инструкциях. В органе по сертификации поощряется самоконтроль – это уважение к себе и другим сотрудникам через контроль качества своей работы. В Японии по концепции Кайдзен все сотрудники – это партнеры. Партнерство они реализуют практически. В органе по сертификации главная ценность – это человек. Орган по сертификации должен стремиться как можно дольше оставаться на рынке конкурентоспособности, а значит, будут рабочие места перспектива достойной жизни. Задача Кайдзен – непрерывно совершенствовать работу.

Для начала улучшения работы в органе по сертификации надо самых опытных и грамотных экспертов обучить концепции Кайдзен. Их целью должно быть извлечение из обучения максимальной пользы, потом свои знания они передадут другим сотрудникам в органе. Конечно же, команда должна состоять не только из экспертов, но и из финансистов, менеджеров среднего звена и из управленческого персонала.

В Кайдзеее предусмотрено перемещать экспертов из одного сектора в другой. Ведь людям приедаётся работа на одном месте, и переход в новый сектор воспринимается как обновление жизни. Но это не главное. Главное, это помогает состыковать смежные вопросы и процессы, помогает сотруднику стать «человеком фирмы». Любой человек хочет чувствовать себя комфортно на рабочем месте, поэтому надо подбирать обязанности для экспертов такие, чтобы они могли внести наибольший вклад в общее дело. Например, одни отлично общаются с людьми, так пусть они принимают заявки. Кто-то хорошо ориентируется в испытательных лабораториях, пусть он рекомендует их заказчикам.

Самые опытные эксперты выбирают схемы сертификации, принимают решения о возможности выдачи сертификата соответствия и проводят корректирующие мероприятия при нарушении соответствия продукции установленным требованиям и неправильного применения знака соответствия. Это долгий процесс, требующий терпения, внимания и уважения.

Если экспертам выплачивать вознаграждения за выслугу лет, то, если орган временно будет терпеть неудачи, люди не побегут на другое место работы, а будут готовы бороться за выживаемость органа – привлекать новых заказчиков. Это будет доказательством, что эксперт стал «человеком органа».

Центральная идея Кайдзен заключается в том, что без совершенствования в органе не должно проходить ни дня. В органе по сертификации должны проводиться совещания, на которых одни эксперты высказывают свои мысли о проведенной работе, другие информируют о выходе новых законов и инструкций. На этих совещаниях решаются совместно возникшие проблемы или можно решить, как будут вознаграждаться эксперты: за счет полученной экономии или за счет повышения прибыли. В основном руководителей интересует результат, а на этих совещаниях руководитель больше узнаёт о процессе работы. Ведь все вопросы решаются совместно, это важно. На этих совещаниях руководитель узнаёт о дисциплине в коллективе, как эксперты управляют своим временем, как развиваются навыки экспертов. Как говорилось выше, руководитель ориентирован на людей.

Таблица 1

Особенности реализации концепции «Кайдзен» в Органе по сертификации

	Основные элементы по внедрению системы «Кайдзен»	Особенности для Органа по сертификации
1	Обучение	Обучение экспертов желательно проводить совместно с другими исполнителями
2	Перемещение экспертов	Выстраивание технологического процесса может быть на основе анализа личностных характеристик каждого
3	Материальное стимулирование	Особенностью деятельности органа по сертификации является наличие фиксированной цены за работу и отсутствие материальной зависимости эксперта от получения дохода, поэтому целесообразно стимулирование

		сформулировать на основе аттестации
4	Постоянное улучшение	Формирование системы аттестации персонала и взаимосвязь с системой стимулирования.

Сущность теории Кайдзен заключается в том, что постепенное совершенствование столь же важно, как и инновации, ведущие к коренному перевороту, только Кайдзен экономичен, он не несет для органа больших затрат. Риск очень низок. Эксперты всегда могут вернуться к старым методам работы. А инновация предполагает резкое улучшение в результате значительных вложений средств.

Таким образом, внедрение концепции «Кайдзен» в органе по сертификации позволит обеспечить качество и надежность выполняемых работ по подтверждению соответствия, что приведет к обеспечению внутреннего рынка безопасными товарами.