

УДК 65:624

О.Ю.Лебедева (3 курс, СПбГУКИ), Н.Д.Беляев, к.т.н., доц. (СПбГПУ),  
В.В.Вилькевич (ВНИИГ им. Б.Е.Веденеева)

### **ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СЕРТИФИКАЦИИ ПО ISO 9001, КАК ИНСТРУМЕНТА МАРКЕТИНГА ГИДРОТЕХНИЧЕСКОЙ ФИРМЫ**

Стратегическое планирование маркетинга неразрывно связано со стратегическим менеджментом, который является исключительно эффективным управленческим инструментом, в частности и из-за того, что его целью является не столько текущий успех и благосостояние фирмы, сколько ее ускоренное постоянное развитие в условиях конкуренции. Стратегическое планирование служит основой для любого другого планирования в рамках фирмы, являясь управленческим процессом создания и поддержания соответствия между целями фирмы, потенциальными возможностями и шансами в сфере маркетинга.

Анализ внешних факторов и анализ рыночных тенденций указывают на то, что вопросы качества выпускаемой продукции, какого вида и рода она бы не была: исследования, обучение, строительство – являются принципиальными для любой фирмы. Создание на фирме системы качества, сертификация системы качества и поддержание ее в рабочем состоянии – является одним из важнейших разделов стратегического плана развития фирмы. Понятие «некачественная продукция» или «некачественная работа» существует и в компаниях-производителях, и в компаниях, торгующих или оказывающих услуги. Причина этого явления, как считают специалисты, – неправильная организация дела. По подсчетам Международного института менеджмента потерь, предприятия Европы в результате отсеивания некачественного товара теряют в среднем до 40% производственной прибыли. В России эти цифры и того выше – 50%. Приводит к таким показателям неправильная организация процесса производства.



Рис.1. Элементы системы качества в структуре бизнес-модели

В мировой практике используется целый ряд стандартов системы качества, которые имеют те или иные достоинства и недостатки, вместе с тем они четко согласованы и увязаны друг с другом. Анализ особенностей наиболее распространенных международных стандартов качества позволяет сделать вывод, что для гидротехнической фирмы наиболее подходящим является стандарт ISO. International Standard Organization (ISO) – международная организация по стандартизации, разрабатывающая стандарты качества, внедряет продуктивную систему качества, которая называется ISO 9000. Философия управления качеством ISO требует, чтобы были устранены причины, которые привели к изготовлению некачественной продукции. Главными причинами являются чьи-то неправильные действия. Чтобы не допустить этого или по крайней мере свести к минимуму, согласно философии ISO нужно формализовать все процессы и их алгоритм для контроля, управления и корректировки технологии (см. рис. 1).

Важным аргументом в пользу выбора стандартов ISO является то, что они являются наиболее известными и распространенными в мире. Стандарты ISO универсальны, их можно применять в качестве моделей независимо от отрасли, в которой функционирует компания. Вследствие этого у модели ISO есть свои неоспоримые преимущества и недостатки. Стандартизация системы качества по ISO 9001 являются не обязательным, но необходимым условием, которое должна выполнить любая организация, желающая добиться успеха на международном рынке. Но, конечно же, вследствие своей универсальности, модель на основе стандартов ISO серии 9000 получилась достаточно «высокоуровневой». Поэтому для построения полноценной системы качества, основанной на модели ISO, необходимо использовать большое количество вспомогательных отраслевых и ISO стандартов.

Особые условия накладываются на маркетинг, если организация хочет выйти со своим продуктом на внешний рынок. Сертификат ISO 9001, выданный российскими организациями, несмотря на свою легальность, на международном рынке не котируется. Для того чтобы завоевать международное доверие, сертификат ISO 9001 необходимо получить в организации, которая имеет лицензию на сертификацию одной из западных стран. Наиболее солидными в сфере сертификации стандартов качества считаются сертификационные компании так называемой большой семерки: ABS Quality Evaluations, Lloyds Register Quality Assurance Ltd. (Великобритания), Bureau Veritas Quality International (Франция), Det Norske Veritas Certification (Норвегия), Germanischer Lloyd QS-Zertifizierung GmbH, TÜV-Zertinerungsgemeinschaft e.V. (Германия), SGS International Certification Services (Швейцария), выданные ими сертификаты признаются практически везде.

В странах Европейского союза большинство фирм требуют от своих поставщиков сертификаты ISO 9001. На сегодняшний день более 200 тыс. американских и европейских компаний стандартизировали свои системы управления. По данным европейской статистики, до 95% из несостоявшихся в 1998 году деловых контактов было прервано из-за отсутствия у предприятия сертифицированной системы качества. В России процесс сертифицирования качества идет медленнее, тем не менее «Газпром», «АвтоВАЗ» и некоторые другие крупные предприятия уже требуют от своих партнеров сертификаты системы качества.

Получение фирмой сертификата по ISO 9001 служит веским доказательством того, что фирма способна стабильно поставлять продукцию с высоким качеством. Наличие в гидротехнической фирме международного сертификата соответствия системы качества по ISO 9001, при прочих равных условиях является большим преимуществом при участии в тендерах на выполнение тех или иных работ, в особенности за рубежом.