

*Шадрин Александр Давыдович*¹,
д-р техн. наук, профессор;
*Михайлов Максим Сергеевич*²,
студент

КОНТЕКСТ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОРГАНИЗАЦИИ

^{1,2} Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого,
Санкт-Петербург, Россия,
¹ sigmads@yandex.ru, ² smon.maks@mail.ru

Аннотация. В статье рассматривается институциональная экономика как контекст системы менеджмента качества организации. Показано, что система менеджмента качества, соответствующая стандартам ИСО серии 9000, не только корректно функционирует в контексте институциональной экономики, но и может рассматриваться как её частное проявление.

Ключевые слова: организация, среда организации, институциональная экономика, институты, система менеджмента качества, ИСО серии 9000.

*Alexander D. Shadrin*¹,
Doctor of Technical Sciences, Professor;
*Maksim S. Mikhailov*²,
Student

CONTEXT OF THE ORGANIZATION'S QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

^{1,2} Peter the Great St. Petersburg Polytechnic University,
St. Petersburg, Russia,
¹ sigmads@yandex.ru, ² smon.maks@mail.ru

Abstract. The paper examines the institutional economy as the context of the organization's quality management system. It is shown that the quality management system corresponding to ISO 9000 series not only functions correctly in the context of institutional Economics but can also be considered as a particular manifestation of it.

Keywords: organization, organization environment, institutional economy, institutions, quality management system, ISO 9000 series.

Для долговременного успеха любая организация должна систематически анализировать как свою внутреннюю среду, так и внешние условия, внутри которых эта организация существует, поскольку именно со-

четание этих факторов (двух сред) с одной стороны, создает возможности, а с другой – формирует ограничения для деятельности организации.

Другими словами, понимание среды организации – это важнейший процесс ее системы менеджмента (организационного управления). Строго говоря, результаты этого процесса предшествуют появлению самой организации, а в последствии влияют практически на все элементы ее системы менеджмента. В рамках этого процесса определяются факторы, которые влияют на намерение, цели, технологию и устойчивость организации. Причем важнейшими из этих факторов являются потребности и ожиданий всех заинтересованных сторон организации: владельцев, потребителей, персонала, партнеров и общества в целом.

Как подчеркивает А. Аузан, «Экономический агент, исходя из своей целевой функции, – функции полезности для потребителя, функции прибыли для предпринимателя и т. п., – и имеющихся ресурсных ограничений, выбирает такое распределение ресурсов между возможными направлениями их использования, которое обеспечивает экстремальное значение его целевой функции» [4].

В описании среды организации (далее для краткости – *контекста*) обычно речь идет о внутренних и внешних факторах организации.

В начале 21-го века системный подход к формированию и анализу контекста организации успешно развивается в рамках международных и национальных стандартов менеджмента, и прежде всего, в стандартах менеджмента качества (ИСО серии 9000), которые рассматривают качество не как совокупность свойств отдельного продукта или отдельной услуги, а именно как степень удовлетворения требований всех заинтересованных сторон организации [5, 6].

Согласно ГОСТ Р ИСО 9000, «Среда организации (context of the organization): сочетание внутренних и внешних факторов, которое может оказывать влияние на подход организации к постановке и достижению ее целей. В русском языке это понятие часто выражается другими терминами, таким, как бизнес-среда, организационная среда или экосистема организации» [5].

В соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001, организация должна определить *внешние* и *внутренние* факторы, относящиеся к ее намерениям, стратегическому направлению, и влияющие на ее способность достигать намеченного(ых) результата(ов) ее системы менеджмента качества. Организация должна осуществлять мониторинг и анализ информации об этих внешних и внутренних факторах [6].

Факторов, влияющих на организацию, чрезвычайно много. Любой предлагаемый перечень таких факторов может быть дополнен. Многие факторы (право, традиции, мораль, технология, физиология и психология работников, политика и т. д. и т. п.) носят разнородный и противоречи-

вый характер. И характеризуя свой контекст, организация должна понимать, что в полной мере реализовать системный подход, т. е. учесть *все* факторы, реально влияющие на ее деятельность, невозможно.

При этом менеджмент любой организации, в явном или неявном виде, использует известный из кибернетики принцип оптимального управления – *воздействие на главный фактор*, осуществляя учет только некоторых важнейших (с точки зрения данной организации) факторов.

Как известно, по сути, менеджмент – это целенаправленная деятельность одних людей (одного человека) при построении взаимоотношений с другими людьми [3, 13].

В этой ситуации, на наш взгляд, целесообразно обратиться к наработкам сравнительно нового научного направления, получившего название *институциональная экономика*, поскольку данное направление в построении экономической практики отталкивается именно от реальных объективных особенностей современного человека.

«Более 200 лет экономическая теория исходила из модели homo economicus – эгоистического, рационально мыслящего, оптимизирующего среду субъекта. На самом деле такого человека нет» [4].

Институциональная теория основывается на, очевидно реальной, модели человека, характеризуемого двумя чертами.

Первая черта – это ограниченная рациональность: люди не всеведущи, они не обладают неограниченными способностями и не могут бесконечно и успешно решать оптимизационные задачи.

Вторая черта – это оппортунистическое поведение, то есть тот факт, что люди не склонны к соблюдению правил.

Экономист и психолог Г. Саймон в 1978 г. получил Нобелевскую премию за решение вопроса о том, как именно проявляется ограниченная рациональность, как человек, не имея бесконечных способностей к добычанию информации и ее переработке, решает множество жизненных вопросов.

Еще один толчок институциональная теория получила, примерно в то же время, в работах американского экономиста Дж. Акерлофа, который провел анализ «рынков с несимметричной информацией» (Нобелевская премия 2001 г.).

В работах Акерлофа анализируется реальная ситуация – честная конкуренция, без вмешательства внешних сил или монополий. Но из-за того, что покупатель *ограниченно рационален* и не может знать всего, а продавец скрывает часть информации (*ведет себя оппортунистически*), конкуренция «автоматически» не ведет к экономическому процветанию. Больше того, она может просто разрушить этот рынок, потому что качество продукции и услуг будет постоянно падать. Другими словами, вез-

де, где потребитель не в состоянии оценить качество продукта, работает ухудшающий отбор [4].

Описанная ситуация заставляет сделать два вывода.

Во-первых, квалиметрия, которая занимается оценкой качества результатов деятельности, это – не частная, а фундаментальная наука для успеха отдельной организации и экономики в целом. Этот вывод – тема отдельного исследования.

Во-вторых, решение проблемы «цивилизованного» рынка (а как, в частности, показывает ситуация с пандемией 2020 года – решение и других важнейших проблем человеческого общества в целом) возможно только с помощью введения определенных правил – *институтов*. Далее в статье рассматривается только второй вывод.

По Д. Нортю, *институты* – это «правила игры» в обществе, или, выражаясь более формально, созданные человеком ограничительные рамки, которые организуют взаимоотношения между людьми. Следовательно, они задают структуру побудительных мотивов человеческого взаимодействия – будь то в политике, социальной сфере или в экономике [8].

Очевидно, что именно указанные работы экономистов привели к созданию в конце 20-го века первых стандартов менеджмента – стандартов ИСО серии 9000. Сегодня мы можем утверждать, что эти стандарты качества, и последовавшие за ними десятки стандартов менеджмента в других областях становятся инструментами институциональной экономики.

Причем «Очень важно понять, что стандарты – это альтернатива регулятивным требованиям. Они имеют непосредственную значимость для конкретных отраслей и разрабатываются на основе сотрудничества с представителями индустриального комплекса», – подчеркивает директор по стандартам BSI, вице-президент ИСО, Скотт Сидман [12].

Рассмотрим подробнее место стандартов менеджмента как необходимого условия существования и взаимодействия организаций в рыночной институциональной среде.

Говоря о функциях институциональной среды, можно выделить три основных.

Первая – это **обеспечение предсказуемости и стабильности взаимодействия между агентами**. Предсказуемость результатов действий и социальной реакции на наши действия, устойчивость экономических взаимодействий и возможность оценки потенциальных издержек и результатов наших действий мы приобретаем за счет совокупности институтов, действующих в нашей институциональной среде [7].

Без обеспечения предсказуемости и стабильности во внутренней среде организации невозможно выработать ни один стандарт (образец,

эталон, модель, принимаемые за исходные для сопоставления с ними других подобных объектов) на продукцию или услугу. Бессмысленно проектировать эталонную модель продукта или услуги, если на каждом цикле при одинаковых входах процесса будет возникать различный выход (результат).

Во-вторых, **институты позволяют минимизировать затраты на обеспечение сделок**. Это позволяет минимизировать усилия по поиску партнеров, что обеспечивает достоверность тех обязательств, которые организации берут на себя в тех или иных взаимодействиях [7].

Данная функция институциональной среды позволяет уменьшить риски экономическим агентам в их взаимоотношениях и находит отражение в стандартах, обеспечивающих достоверность принятых агентами обязательств.

Наконец, еще одной очень важной функцией институтов является **передача знаний**. В рамках различных институтов люди осваивают новые правила, и это особенно важно в тех случаях, когда правила не являются кодифицированными и могут быть переданы только в рамках социальных взаимодействий.

Данная функция сегодня также отражена в стандартах ИСО серии 9000. В реальной практике нет возможности кодифицировать все правила и условия исполнения стандартов. Поэтому очень важно наличие каналов передачи знаний внутри институтов. Например, корпоративная культура внутри организации передается в рамках социальных взаимодействий.

Известно, что правила и санкции, связанные с реализацией этих правил, могут носить как формальный, так и неформальный характер. Именно поэтому, в рамках институциональной теории говорится о важности существования формальных (регулятивных) и неформальных институтов. В случае формальных институтов мы имеем дело не только с кодифицированными правилами, но и с санкциями, которые обычно носят организованный характер. Напротив, когда говорится про неформальные институты, речь идет о правилах, которые не только не кодифицированы, но и не могут быть кодифицированы. Они передаются в рамках социальной группы в организации, в рамках общества, и в рамках взаимодействия индивидов друг с другом [7].

Этот факт отражается в стандартах ИСО серии 9000, в которых подчеркивается важность повышения вовлеченности работников в деятельность по улучшению, проявления инициативы и креативности, повыше-

ния удовлетворенности работников, повышения доверия и сотрудничества и внимания к общим ценностям и культуре всей организации [6].

Вместе с тем, формализация всех правил, помимо того, что она едва ли возможна, может привести к результатам, прямо противоположным цели их введения [2].

Что касается непосредственно стандартов менеджмента, очевидно необходимо придерживаться концепции, при которой неформальные правила дополняют правила формальные. Например, в области стандартов на пищевую продукцию уже сегодня существуют достаточно жесткие формальные требования к безопасности, но в остальном производителю предоставлена свобода выбора, где свою роль проявляют неформальные институты влияния со стороны потребителя и рынка. Этот же принцип сегодня действует в России в рамках технического регулирования в целом.

Известно также, что важнейшей проблемой современной экономики является фактор доверия. К. Эрроу отмечал, что практически каждая коммерческая сделка содержит в себе элемент доверия, и можно утверждать, что значительная часть экономической отсталости в мире может объясняться недостатком взаимного доверия. Исследования показывают, что высокий уровень доверия формирует основания для снижения транзакционных издержек, упрощения обмена и сокращения потерь, как от провалов рынка, так и во многих случаях от провалов государства. Высокое доверие между экономическими агентами снижает проблему неполноты контрактов и риск оппортунистического поведения [1].

Американский социальный философ и экономист Д. Рифкин писал: «Мы привыкли считать, что коммерция и торговля обеспечены золотом или серебром, на деле им необходимо совсем другое обеспечение – доверие общества. Когда доверие велико, экономика процветает, а будущее манит перспективой. Когда доверие подорвано, экономика терпит крах, а будущее становится туманным» [9].

Приведенные точки зрения экономистов подтверждаются сравнением распределения ВВП в странах мира [11] и средним уровнем доверия в этих странах [10]. Такое сравнение показывает четкую прямую корреляцию между количественными оценками двух данных факторов. Этот факт находит очевидное объяснение: доверяют не тому, кто сегодня выигрывает конкурентную борьбу, а тому, кто регулярно (стандартно) выполняет свои обязанности [13].

Таким образом, у стандартов на системы менеджмента качества и у институциональной экономики одна и та же цель – создание условий,

стимулирующих производительную деятельность на основе создания доверия между экономическими агентами и рациональной организации информационных потоков внутри системы.

Другими словами, система менеджмента качества, соответствующая ИСО серии 9000, не только корректно функционирует в контексте институциональной экономики, но и может рассматриваться как её частное проявление.

Список литературы

1. Arrow K. Gifts and Exchanges // *Philosophy and Public Affairs*, 1972. I. P. 357.
2. Gneezy U., Rustichini A. A Fine Is a Price // *The Journal of Legal Studies*. 2000. Vol. 29. No. 1. P. 1–17.
3. Адлер Ю.П., Шпер В.Л. Возможно ли включение концепции Э. Деминга в состав стандарта ИСО 9000? // *Стандарты и качество*. 2017. № 7. С. 74–78.
4. Аузан А.А. Институциональная экономика. М.: Инфра-М. 2006. URL: https://royallib.com/read/auzan_aleksandr/institutsionaya_ekonomika.html# (дата обращения: 24.03.2020).
5. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200124393> (дата обращения: 24.03.2020).
6. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования. URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200124394> (дата обращения: 24.03.2020).
7. Юдкевич М.М. Институциональная экономика (Institutional economics): онлайн курс. НИУ ВШЭ, 2020. URL: <https://www.coursera.org/learn/institutional-economics> (дата обращения: 09.03.2020).
8. Норт Д. Институты, институциональные изменения и функционирование экономики. М.: Фонд экономической книги «Начала», 1997. С. 17.
9. Рифкин Дж. Третья промышленная революция: как горизонтальные взаимодействия меняют энергетику, экономику и мир в целом. М.: Альпина нон-фикшн. 2014. 410 с.
10. Россия потеряла 70% ВВП из-за недоверчивости // Итерфакс. 15 июля 2013 г. URL: <https://www.interfax.ru/business/318518> (дата обращения: 16.03.2020).
11. Список стран по ВВП (номинал) на душу населения // ru.wikipedia.org URL: [https://ru.wikipedia.org/wiki/Список_стран_по_ВВП_\(номинал\)_на_душу_населения](https://ru.wikipedia.org/wiki/Список_стран_по_ВВП_(номинал)_на_душу_населения) (дата обращения: 16.03.2020).
12. Сидман С. Как стандартизация ответит на вызовы цифровой эпохи // *Стандарты и качество*. 2020. № 4. С. 10.
13. Шадрин А.Д., Феноменология менеджмента в России. М.: РИОР: ИНФРА-М, 2019. 276 с.