

**ФОРМИРОВАНИЕ МЕТОДИЧЕСКИХ ОСНОВ РАЗРАБОТКИ ТРЕБОВАНИЙ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ СЕРТИФИКАЦИИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ПАРТНЕРСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

**Кизеев К.В.**, аспирант ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»

*В работе на основе изучения международных стандартов в области качества предложены методические основы разработки требований к качеству предоставления услуг сертификации, предоставляемых партнерскими организациями.*

**Ключевые слова:** требования, качество услуг, взаимодействие, партнерские организации, потребители, органы по сертификации.

UDC 006.027

**CREATION OF METHODOICAL FUNDAMENTALS FOR DEVELOPMENT OF REQUIREMENTS FOR PROVISION OF SATISFACTION OF CUSTOMERS WITH THE QUALITY OF CERTIFICATION SERVICES PROVIDED BY PARTNER ORGANIZATIONS**

**Kizeev K.V.**, post-graduate student FGUP «STANDARTINFORM»

*The article suggests methodical fundamentals for development of requirements for provision of satisfaction of customers with the quality of certification services provided by partner organizations based on analysis of international standards in the field of qualities.*

**Keywords:** requirements, quality of services, interaction, partner organizations, consumers, certification bodies.

Практика показывает, что обеспечение удовлетворенности потребителей качеством услуг сертификации со стороны аккредитованных органов по сертификации и их партнеров возможно лишь при наличии установленных четких требований к порядку взаимодействия с потребителями.

Удовлетворенность потребителей является одним из ключевых элементов жизнеспособности организаций, предоставляющих услуги сертификации.

Удовлетворенность потребителей следует определить как «восприятие потребителями степени выполнения их требований» [1].

Достижение высокого уровня удовлетворенности возможно на основе разработки, внедрения и практической реализации требований к качеству предоставления услуг сертификации. Отмеченные требования должны являться гармонизированным набором параметров и средств их достижения. К основным направлениям разработки данных требований следует отнести:

- непосредственную работу по сертификации продукции и услуг;
- работу с претензиями;
- анализ персональных данных потребителей;
- реализацию комплекса мероприятий по распространению информации о деятельности организации;
- анализ характера предоставления услуг.

Среди перечисленных направлений особое место занимает «работа с претензиями», поскольку она подразумевает проведение мероприятий по предупреждению возникновения рекламаций (что является базовым элементом для всех направлений); обработке и анализу обращений; принятию решений по конкретным обращениям; разрешению спорных ситуаций на местах.

Разработка требований позволит в значительной степени приблизить качество предоставляемых услуг внутренним представлениям потребителя об услуге, сформированным в ходе изучения предложений на рынке (заявленных характеристик услуги) и собственного опыта в данной области.

При разработке требований целесообразно ориентироваться на положения, прошедшие свою апробацию на значительном количестве передовых предприятий и закрепленные в международных стандартах. К таким международным стандартам следует отнести:

- ISO 9001. Системы менеджмента качества. Требования – определяет комплекс требований к системам менеджмента качества;

- ISO 9004. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества – содержит руководство по достижению устойчивого успеха любой организацией в сложной, требовательной и постоянно изменяющейся среде путем использования подхода с позиции менеджмента качества;

- ISO 10001. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство, касающееся кодексов поведения организации – включает рекомендации по планированию, проектированию, разработке, внедрению, поддержанию и улучшению правил достижения удовлетворенности потребителя;

- ISO 10002. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по обращению с жалобами потребителей в организациях – содержит рекомендации по обращению с жалобами, относящимися к продукции;

- ISO 10003. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по разрешению споров вне организаций – включает рекомендации по урегулированию разногласий, связанных с жалобами, относящимися к продукции, когда внутри организации не удается разрешить жалобу способом, который бы удовлетворил все заинтересованные стороны и др.

Следует отметить, что у перечисленных выше стандартов существуют идентичные стандарты в Российской Федерации: ISO 10001:2007 = ГОСТ Р ИСО 10001-2009; ISO 9001 = ГОСТ Р ИСО 9001-2008; ISO 9004:2000 = ГОСТ Р ИСО 9004-2010; ISO 10002:2004 = ГОСТ Р ИСО 10002-2007; ISO 10003:2004 = ГОСТ Р ИСО 10003-2009. Кроме того, они являются универсальными, положения стандартов можно использовать любым организациям вне зависимости от их размера и рода деятельности. Вместе с тем они требуют обязательной адаптации к особенностям функционирования организаций.

Рекомендации для головной организации, разрабатывающей комплекс требований для партнеров с учетом особенностей функционирования рынка

предоставления услуг сертификации, можно представить в виде укрупненных блоков последовательных действий, представленных на рисунке 1.

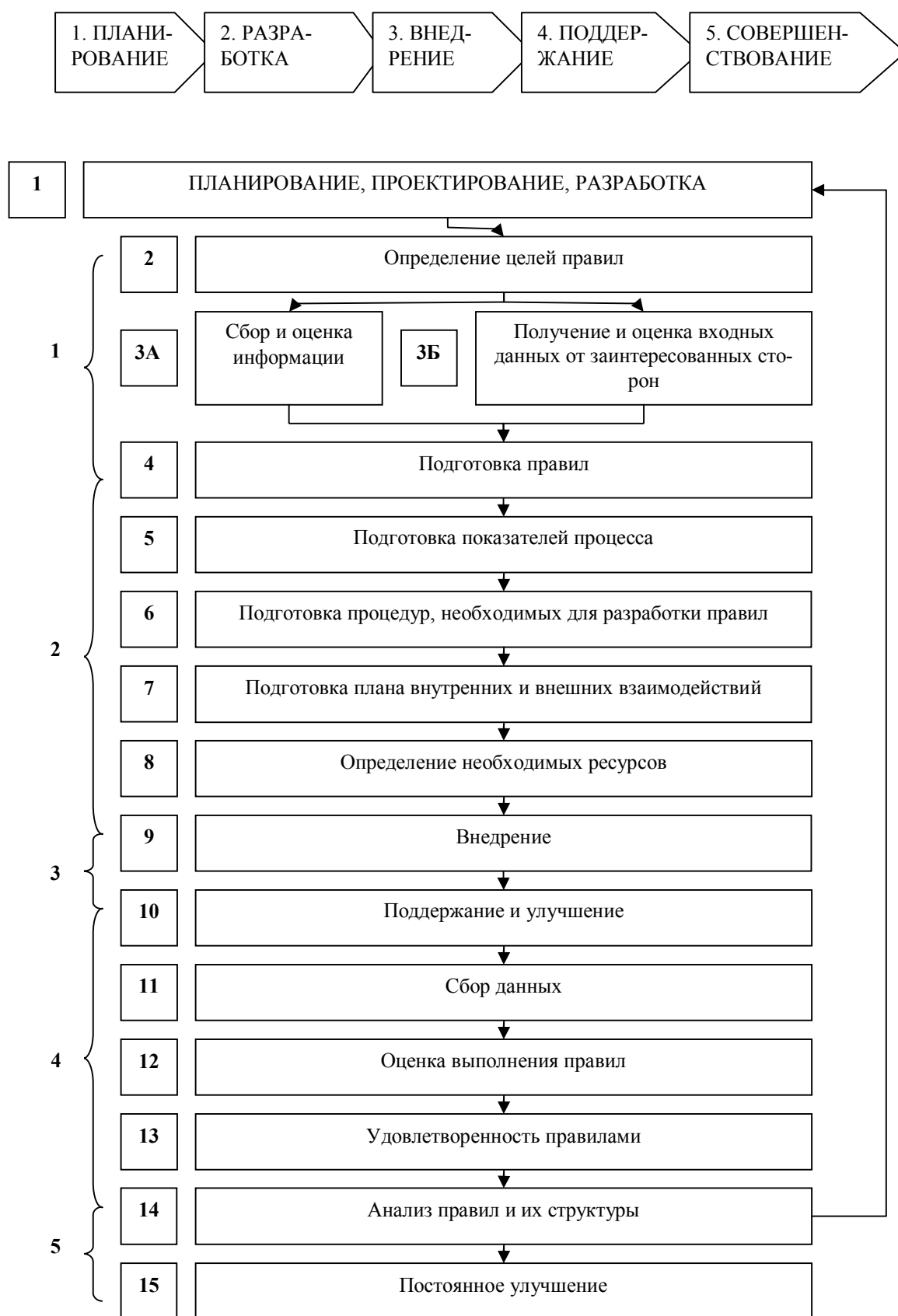


Рис. 1. Укрупненные блоки алгоритма разработки и совершенствования правил и их детализация [2]

При этом следует иметь в виду, что внедрением, поддержанием и, отчасти, совершенствованием разработанных требований будет заниматься персонал партнерской организации, ресурсы которой для достижения этой цели могут оказаться недостаточными. В связи с этим усилия партнеров (при разработке комплекса требований) необходимо сосредоточить на реализации ряда задач, не отвлекающих их ресурсы. К таким задачам следует отнести:

- тестирование требований – проверка в ходе непосредственного взаимодействия с некоторыми потребителями способности полноценного выполнения предложенных требований, при этом целесообразно предупредить либо получить разрешение у потребителя на проведение данного тестирования;

- сбор первичной информации – опрос может проводиться как при непосредственном взаимодействии персонала с потребителями услуг, так и дистанционно, путем размещения анкеты на сайте головной организации с указанием географического места нахождения респондента и предложения пользователей заполнить их. Опрос также должен проводиться и внутри партнерской организации, при этом целесообразно ставить вопросы, ответы на которые говорили бы о том, какими персонал представляет перспективы развития как головной организации, так и их самих. Данные мероприятия необходимо проводить на регулярной основе с целью отслеживания уровня удовлетворенности потребителей в динамике;

- участие в распространении информации о деятельности головной и партнерской организации в данном регионе.

Основными принципами, на которых базируется реализация каждого этапа разработки и реализации комплекса требований по качеству предоставления услуг сертификации, являются: целеустремленность деятельности менеджмента; наличие ресурсов; открытость; просвещение; мониторинг; ориентацию на непрерывное совершенствование. Рассмотрим содержание данных принципов более подробно.

1. Целеустремленность деятельности высшего менеджмента головной организации и руководства «на местах». Применительно к рассматриваемому

вопросу вполне корректно использовать понятие «целеустремленность», раскрываемое в педагогическом энциклопедическом словаре В.С. Безруковой: «Целеустремленность – положительное нравственно-волевое качество личности, проявляющееся как способность личности ставить ясные и доступные цели и задачи деятельности, действий, поступков, основываясь на жизненных принципах, личных взглядах и убеждениях, нравственных установках; сосредоточенность действий, мыслей и чувств на непреклонном движении и достижении поставленной цели» [3]. В практическом плане реализация данного принципа подразумевает, что постановка целей и задач будет удовлетворять критерию непротиворечивости как по отдельности, так и всем вместе.

2. Ресурсы. Ставящиеся цели и задачи по реализации требований должны соответствовать возможностям организации в области их всестороннего обеспечения. К ресурсам следует отнести: человеческие ресурсы, капитал, материалы, технологии и информацию [4].

3. Открытость руководства организации в своих намерениях по формированию требований, предоставление единой точки доступа к информации о ходе реализации данного проекта объективно предполагает, что доступ не должен иметь каких-либо ограничений.

4. Просвещение. Проведение разъяснительной работы в направлении обоснования разработки и применения конкретных требований, а также их сущностного наполнения подразумевает, что необходимо предоставить потребителям, как потенциальным, так и уже пользующимся услугами, возможность самостоятельно изучить основные направления проведения работ в области качества предоставления услуг сертификации. В связи с этим представляется целесообразным создать на сайте головной организации специализированную страницу, посвященную рассмотрению данного вопроса всеми заинтересованными лицами. Для удобства изучения материала следует оформить перечень требований с пояснениями к ним в виде брошюры со схемами с предоставлением возможности ее распечатать либо скачать в формате PDF.

5. Мониторинг, который в общем случае представляет собой процесс наблюдения и регистрации данных о каком-либо объекте на неразрывно примыкающих друг к другу интервалах времени [5]. Применительно к рассматриваемому нами вопросу к мониторингу также следует отнести и средства для его реализации. В рамках практической реализации данного принципа необходимо предоставить возможность всем заинтересованным лицам оставлять свои отзывы, замечания и комментарии на специализированной странице сайта головной организации по совершенствованию разрабатываемых требований. Данное положение обосновывается тем, что даже при высочайшем уровне компетенции какого-либо конкретного сотрудника невозможно разработать и предложить законченный продукт, удовлетворяющий всем требованиям персонала организации, потребителей, высшего руководства и т.д. Таким образом, на страницах сайта возможна организация дискуссии, критической оценки и анализа с различных сторон, выдвигаемых на обсуждение положений, их общественный отбор, объединение наиболее приемлемых точек зрения по одному направлению и генерация на их основе новых положений, уточнение и конкретизация, предлагаемых формулировок и, в конечном итоге, принятие либо отклонение положения. Данная дискуссия позволяет подойти к решению проблемы с разных позиций, максимально использовать креативных потенциал значительного числа ученых и практиков, привлечь большее количество исходных данных, избежать абсолютизации и ограниченности точек зрения и т.д. [6]. Следовательно, и принимаемые решения с учетом их целесообразности в большей степени будут носить общественно-ориентированный характер.

6. Ориентация на непрерывное совершенствование. Отмеченный пункт является связующим элементом всех перечисленных выше положений. Основы его реализации изложены в стандартах серии ISO 9000, поскольку затрагивают вопросы всеобщего управления качеством (англ. Total Quality Management, TQM). Следует лишь отметить, что воплощение на практике данного пункта возможно лишь при условии всеобъемлющей поддержки за-

данного курса высшим менеджментом организации. Оно осуществляется в трех основных направлениях: а) совершенствование порядка предоставления услуг сертификации; б) совершенствование внутрикорпоративных бизнес-процессов и построения взаимоотношений с потребителями; в) непрерывное развитие персонала предприятия вне зависимости от их иерархического уровня.

Выделенные направления находятся в неразрывной взаимосвязи и зависят друг от друга, что свидетельствует о наличии процессного подхода (см. рис. 2) в управлении деятельностью, направленной на разработку требований в области повышения качества предоставления услуг сертификации.

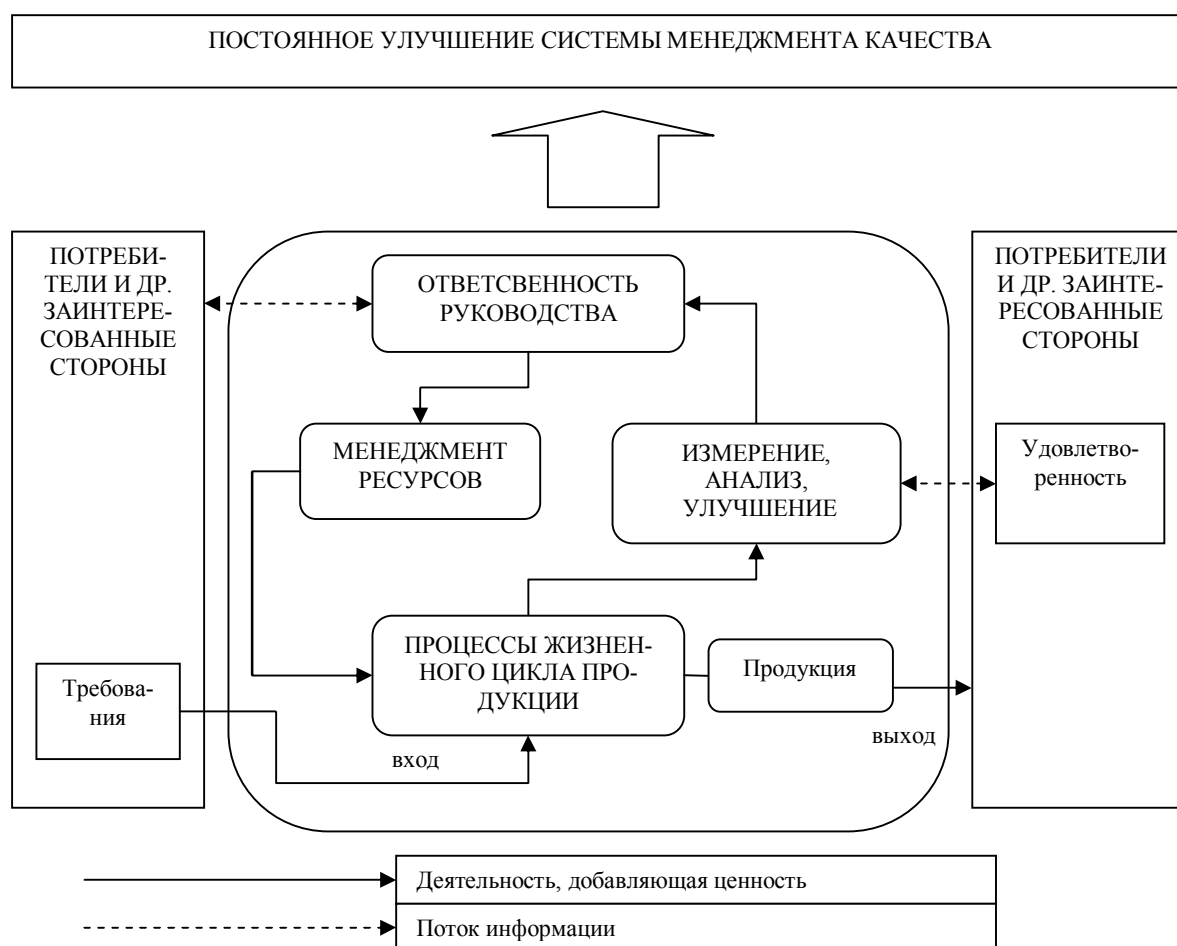


Рис. 2. Процессный подход [1]

Индикаторами, свидетельствующими о поступательном движении в направлении качественного развития организации, являются: уровень прак-



тической реализации требований, предъявляемых к качеству услуг, внутрикорпоративным процессам и т.д.; изменение финансовых показателей; повышение уровня удовлетворенности, как потребителей, так и персонала предприятия.

В целом же предложенные рекомендации позволят разработать действенные требования к качеству предоставления услуг, что в конечном итоге гармонизируется с менеджментом качества предприятия. Их использование позволит организациям, предоставляющим услуги в области сертификации:

- повысить уровень потребительского доверия;
- усовершенствовать бизнес-процессы;
- сократить объем рекламаций;
- оптимизировать нормативную базу в области обеспечения качества предоставления услуг;
- повысить качество предоставления услуг сертификации.

#### Список использованной литературы

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
2. ГОСТ Р ИСО 10001-2009. Удовлетворенность потребителей. Руководство, касающееся кодексов поведения организации.
3. Безрукова В.С. Основы духовной культуры (энциклопедический словарь педагога). – Екатеринбург, 2000.
4. Райзберг Б.А., Лозовский Л.Ш., Стародубцева Е.Б. Современный экономический словарь. – 2-е изд., испр. – М.: ИНФРА-М. 1999.
5. <http://ru.wikipedia.org/wiki>.
6. Российская социологическая энциклопедия / Под общей редакцией Г.В. Осипова. – М.: ИНФРА М – НОРМА, 1997.