



Микроэкономика

Ростислав ПЫНДА

**СТАНДАРТИЗАЦИЯ
УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ
В СТРОИТЕЛЬСТВЕ**

Резюме

Стандартизация качества особенно важна для предприятий, которые оказывают строительно-монтажные и ремонтные услуги. Субъекты строительной отрасли, гарантирующие высокий уровень качества систем управления, способны вовремя сдать объект строительства с оптимальными затратами выполнения строительных работ и услуг, характеризуются конкурентными преимуществами. Особое внимание уделяется стандартизации качества работ и услуг в среде построения и развития региональных строительных кластеров.

Ключевые слова

Стандартизация качества, строительно-монтажные работы, управление качеством, региональные строительные кластеры.

© Ростислав Пында, 2014.

Пында Ростислав, канд. экон. наук, доцент, Институт региональных исследований НАН Украины.

Классификация по JEL: L74, L15.

Постановка проблемы. В развитых экономиках со здоровой конкурентной средой деловой репутации и профессиональным качеством контрагента предоставляется одно из приоритетных значений при принятии решения о сотрудничестве или заказе товаров (работ, услуг). Ведь предприятие, которое наладило практику соблюдения высоких стандартов качества бизнес-процессов, обеспечивает также надлежащее качество продукции (товаров, работ, услуг) и конечных результатов хозяйствования, является более стабильным, жизнеспособным, платежеспособным, а следовательно, сотрудничество с ним менее рискованное.

Известно, что стандартизация качества осуществляется как отечественными, так и международными организациями. Но, если отечественная система стандартизации направлена в большей степени на обеспечение необходимого уровня качества товаров и услуг, то главными задачами международной является выравнивание качества товаров и услуг, изготавливаемых (предоставляемых) предприятиями в разных странах, обеспечение взаимозаменяемости элементов продукции (услуг), содействие международной торговле, обеспечение обмена научно-технической информацией и ускорение научно-технического прогресса.

Анализ последних исследований и публикаций. В экономической литературе уделяется много внимания проблемам стандартизации и сертификации качества, приведению качества в соответствие с мировыми стандартами. Данные вопросы исследовало много зарубежных ученых, среди которых: Н. Архипова, С. Бушуев, Р. Джозефсон, Г. Винг, И. Кондо, Д. Сильверман, П. Самуэльсон, а также отечественных, в частности: С. Кропельницкая, А. Петруняк, Ю. Ребрин, И. Ткачук, М. Шаповал и другие.

В рамках нашего исследования особого внимания требует стандартизация управления качеством работ и услуг в системе развития строительства в Украине.

Целью статьи является исследование строительных структур в регионах на предмет стандартизации работ и услуг для налаживания практики соблюдения стандартов качества конечных результатов хозяйствования и усиления конкурентоспособности.

Материалы и результаты исследования. Стандартизация качества особенно важна для предприятий, которые оказывают строительномонтажные и ремонтные услуги, поскольку технологический процесс строительства длителен, обусловлен широким диапазоном рисков, затрато- и капиталоемкий, зависит от большого количества субъектов внешней среды (производителей и поставщиков строительных материалов, проектных организаций, энергоснабжающих предприятий, административных органов власти и контролирующих структур, субподрядчиков, финансовых, транспортных, логистических организаций и т. п.), институциональных факторов и транзакционных процедур. Соответственно, те субъекты строительной отрасли, которые гарантируют высокий уровень качества систем управления, способны вовремя сдать объект строительства с оптимальными затратами выполнения строительных работ и услуг, а следовательно, – характеризуются конкурентными преимуществами, особенно на рынках других регионов Украины и внешних рынках.

Аспект качества важен и для кластерных структур, о чем часто упоминается в научных трудах по рассматриваемым проблемам. Так, И. Ткачук, С. Кропельницкая и А. Петруняк в работе «Организация производства по кластерной модели» доказывают важность наличия в пределах кластера образцов качества товаров (услуг), с которыми бы каждый раз сравнивались результаты текущего хозяйствования¹.

Известно, что стандартизация качества осуществляется как отечественными, так и международными организациями. Но если отечественная система стандартизации направлена в большей степени на обеспечение необходимого уровня качества товаров и услуг, то главными задачами международной является выравнивание качества товаров и услуг, изготавливаемых (предоставляемых) предприятиями в разных странах, обеспечение взаимозаменяемости элементов продукции (услуг), содействие международной торговле, обеспечение обмена научно-технической информацией и ускорение научно-технического прогресса. Соответственно, подтверждением того, что предприятия строительства придерживаются отечественных стандартов, является получение ими лицензий на определенные виды строительных работ; международных стандартов качества – сертификатов на определенные сферы стандартизации.

В Украине Госстандарт Украины организует и координирует работы по стандартизации и функционированию государственной системы стандартизации, устанавливает организационно-технические правила проведения работ, осуществляет их межотраслевую координацию, определяет порядок государственной регистрации нормативных документов, участвует в

¹ Ткачук И. Г. Организация производства с кластерной моделью : учебное пособие / И. Г. Ткачук, С. А. Кропельницкая, А. Д. Петруняк. – Ивано-Франковск : Изд-во «Плай» ЦИТ Прикарпатского национального ун-та им. В. Стефаника, 2009. – С. 95–96.

проведении мероприятий по международной, региональной стандартизации, а Минстройархитектуры Украины организует непосредственно работы по стандартизации в области строительства. Министерство регионального развития, строительства и жилищно-коммунального хозяйства Украины принимает участие в работах по стандартизации и организует эту деятельность в пределах своей компетенции через главные или базовые организации по стандартизации. Региональный уровень стандартизации обеспечивается деятельностью соответствующих технических комитетов. Как можно сделать вывод, отечественная система стандартизации построена по аналогии к другим сферам государственного управления – по вертикальному и функциональному признакам, с одной стороны обеспечивает высокий уровень контроля, а с другой – создает дополнительные бюрократические препоны, приводит к усложнению (вследствие необходимости согласования деятельности) ее функционирования и является существенным бременем для государственного бюджета. Соответственно, перспективным направлением устранения этих недостатков является демонополизация и разгосударствление отечественной системы стандартизации в регионах Украины, должно расширение компетенций негосударственных структур и организаций гражданского общества.

Несмотря на это, особых нареканий со стороны предприятий строительства о невозможности прохождения процедур по стандартизации или их чрезмерную затратноёмкость в СМИ или профильных научных и отраслевых изданиях регионов Украины не наблюдается, а количество выданных лицензий ежегодно увеличивается. Распространена практика, когда заявляются одни и те же специалисты как представители различных предприятий для получения строительных лицензий. Это говорит, что, несмотря на государственный контроль и строгие регламентации, процедура получения лицензий на строительные работы в регионах Украины довольно либеральная. Причина этого объективная – властные структуры заинтересованы в увеличении количества субъектов хозяйствования в строительной сфере и объемов их деятельности при условии соблюдения надлежащего уровня качества работ и услуг, охраны труда, окружающей среды и др.

Зато процедуры международной системы стандартизации более сложные и длительные, в том числе, из-за большего количества задач, которые решаются при этом. Это, помимо международной конвергенции уровня качества товаров и услуг и содействия научно-техническому сотрудничеству, устранение технических барьеров в международной торговле и гармонизация нормативных документов (что особенно актуально для отечественных предприятий строительства в условиях недостаточной гармонизации *acquis communautaire*), обеспечение безопасности и охраны здоровья, охраны окружающей среды.

Добавим, что Европейская экономическая комиссия ООН определила только 15 секторов, для которых применяется стандартизация качества, и в

их число входят строительное оборудование и элементы. Следовательно, качеству управления этой составляющей ресурсного обеспечения региональных строительных кластеров необходимо уделить большее внимание.

Ведущими международными организациями по стандартизации являются Международная организация стандартизации (ISO), Международная электротехническая комиссия, Международный союз электросвязи. Кроме того, к признанным международным организациям, участвующим в работах по стандартизации, относятся Европейская экономическая комиссия ООН, Всемирная торговая организация, Международная организация законодательной метрологии, Международная организация потребительских союзов, а также довольно большое количество структур, имеющих четко специализированную (отраслевую) направленность. Признанными региональными организациями стандартизации являются Межгосударственный совет СНГ, Европейская организация стандартизации, НАТО и др. Заметим, что наиболее распространенной в регионах Украины является практика сертификации в Международной организации стандартизации (ISO), что понятно, ведь это одна из самых опытных и авторитетных структур в рассматриваемой сфере, имея при этом негосударственную форму собственности. Хотя и стоимость прохождения процедур стандартизации качества высока (прежде всего, расходы нужны для подготовки специалистов предприятия, желающего пройти стандартизацию, и деятельность, которую они должны провести), и на это необходим достаточно долгий период времени, получение сертификата этой организации гарантирует другим участникам экономических отношений в строительной сфере, что услуги предприятия безопасные, надежные и качественные. Вместе с тем, оно имеет и важное значение для эффективности бизнес-процессов предприятия, поскольку служит стратегическим инструментом снижения затрат путем минимизации времени и производственных потерь, расширения производственных мощностей, лучшего удовлетворения потребностей и запросов потребителей, увеличения рыночной доли, выхода на внешние рынки и выравнивания условий конкуренции с ведущими международными строительными организациями, улучшение социальной и экологической ответственности.

Нужно отметить, что среди наиболее популярных предметов стандартизации ISO – такие как менеджмент качества (ISO 9000), экологический менеджмент (ISO 14000), социальная ответственность (ISO 26000), менеджмент рисков (ISO 31000). Это актуально для отечественных региональных строительных кластеров, учитывая важность этих аспектов как в строительной деятельности, так и в тех сферах, на усиление которых сориентировано их создание и развитие.

Работникам аппарата управления региональными строительными кластерами и региональных и местных властей стоит обратить внимание и на деятельность большого количества международных научно-технических обществ и консорциумов, участвующих в международной стандартизации. В частности,

среди них есть структуры, которые специализируются и на строительной сфере. Это, в частности, Американское общество по исследованию материалов (ASTM) – неприбыльная организация, разрабатывающая стандарты и документы в пределах всего мира в нескольких видах экономической деятельности, среди которых – строительство, а также Международный совет по нормам и правилам (ICC) – неприбыльная организация, целью функционирования которой является развитие единой комплексной и согласованной модели национальных стандартов, касающихся исключительно строительной сферы.

Очевидно, что при создании и развитии региональных строительных кластеров важно гарантировать условия, предоставляющие приоритетное право субъектам строительного бизнеса участия в этих структурах. При этом важно учитывать еще несколько аспектов. Во-первых, предприятия строительства, получившие государственные лицензии на полный комплекс или отдельные виды строительных работ и осуществляющие их с соблюдением отечественного законодательства по нормативному обеспечению строительства (т. е. в пределах государственных норм и стандартов), также относят себя к тем, которые осуществляют деятельность с соблюдением стандартов. Впрочем, в данном случае стандартизированным является только качество выполнения строительно-монтажных и ремонтных работ. Речь не может идти о гарантировании качества всего комплекса бизнес-процессов предприятия, то есть системно не охвачены все функции управления. Следовательно, соблюдение охарактеризованного подхода уже не отвечает современным требованиям к функционированию эффективных субъектов хозяйствования. Именно поэтому в стратегиях и программах развития строительства в регионах Украины в качестве одного из целевых ориентиров важно определять не только соблюдение государственных норм и стандартов, но и формирование систем управления качеством бизнес-процессов предприятий строительства и, что еще перспективнее, – взаимодействие участников интегрированных строительных структур.

Во-вторых, предприятие, предоставляющее строительные услуги, может обеспечить надлежащее управление качеством собственных бизнес-процессов, однако без соответствующего на это подтверждения со стороны ведущих международных организаций по стандартизации качества, оформив соответствующие процедуры в виде внутрифирменной управленческой документации. Такой подход имеет как преимущества, так и недостатки, поэтому не может характеризоваться как достаточный или совершенный. К преимуществам можно отнести непосредственно реальное внедрение систем управления и контроля качества бизнес-процессов и экономию на затратах на получение сертификата по подтверждению стандартизации системы качества и его ежегодному поддержанию. Одновременно главным недостатком является отсутствие документа, подтверждающего соблюдение предприятием стандартов качества, а это не способствует усилению его нематериальных конкурентных преимуществ.

В-третьих, положительными, но все же недостаточными следует считать и практики стандартизации качества управления различного рода дочерних, родственных, аффилированных предприятий или отдельных этапов технологического процесса строительства, вроде проектирования строительных объектов или их инфраструктуры, услуг консультирования и сопровождения реализации процесса строительства, финансирования работ или продажи построенных объектов.

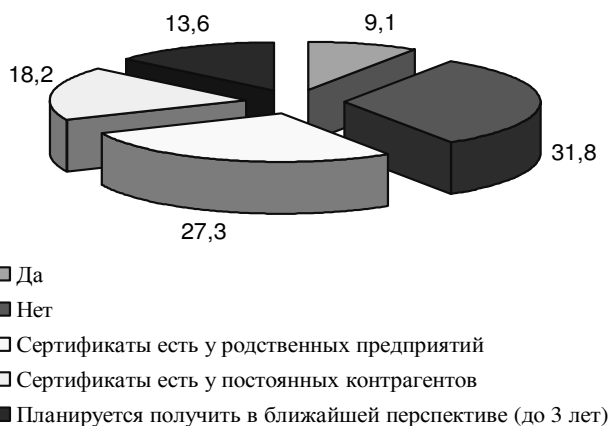
Итак, региональным органам государственного управления необходимо всесторонне способствовать предприятиям строительства и другим участникам кластерных структур относительно имплементации ими систем управления качеством с получением сертификатов признанных международных организаций по стандартизации. Но, понятно, что для этого нужно четко понимать проблемы и препятствия, которые сопровождают сегодня такие инициативы, а также видеть как перспективы, так и конкретные механизмы и средства соответствующего содействия на региональном и местном уровнях, усиливать действенные факторы поощрения перехода предприятий на международные стандарты качества. Этого можно достичь путем финансирования за счет средств регионального и местных бюджетов обучения руководителей и специалистов предприятий, предоставления услуг экспертов по внедрению международных систем качества управления с обязательным отслеживанием дальнейшего получения строительными предприятиями, представители которых прошли обучение или консультации, соответствующих сертификатов качества международного образца.

К сожалению, несмотря на упоминавшуюся целесообразность и преимущества, отечественные предприятия в регионах Украины крайне редко решаются на внедрение систем управления качеством бизнес-процессов с последующим прохождением процедур международной стандартизации (рис. 1).

Так, по результатам экспертного опроса (представителей ведущих строительных предприятий и организаций, осуществляющих деятельность в Львовской области, а именно – за период апреля-июня 2013 г. было опрошено 22 эксперта, что являются руководителями или специалистами таких предприятий, как ООО «СК «Комфортстрой»», ОАО фирма «Галстрой», Корпорация «Карпатстрой», ПАО «Холдинговая компания «Эко-Дом», ГП «Интеграл-Строй», ООО «СВ», ООО «Еврострой-Плюс», ООО «Львовская инженерно-строительная компания», ООО «Мир строительства и комфорта», БК «Франковскгорстрой», ИСК «Арс-Строй», СИК «Скол», БК «Добрострой», БК «Тернопольстрой», БК «Креаторстрой») выявлено, что лишь 9,1 % предприятий отрасли считают необходимым и прошли процедуры стандартизации систем управления качеством международных организаций (в частности, ISO). Не уделяло внимания проблемам стандартизации качества почти каждое третье предприятие строительства региона (31,8 %) и его главные контрагенты и партнеры по бизнесу. Зато широкое распространение получила практика получения международных сертификатов качества родственными предприятиями (27,3 %).

Рисунок 1

**Структура ответов респондентов на вопрос
«Располагает ли предприятие сертификатами управления
качеством международных организаций по стандартизации?»**
(определено автором по результатам экспертного опроса)



Для минимизации временных и финансовых затрат крупных предприятий строительства региона стандарты управления качеством внедряются на их дочерних предприятиях, или филиалах, деятельность которых в основном узкоспециализированная и на которых работает ограниченное количество работников (как правило, до 10–15 человек). Соответственно, таким экономическим агентам легче и дешевле пройти необходимые процедуры. Но маркетинговыми преимуществами от получения международных сертификатов стандартизации качества пользуются как материнская компания, так и другие родственные предприятия. В частности, такая практика получила распространение на крупных строительных предприятиях региона – ООО «СК «Комфортстрой»», ОАО фирма «Галстрой», ПАО «Холдинговая компания «Эко-Дом» и др. Так, при группе компаний Комфортстрой в 2003 г. создано ООО «Институт проектирования «Комфортстрой»», осуществляющей комплексное проектирование объектов «под ключ» (новое строительство, реконструкцию, техническое перевооружение, реставрацию), а также разработку отдельных и специальных разделов проектных предложений, в основном эти работы ведутся для родственных предприятий, а ООО «Институт проектирования «Комфортстрой»» обладает сертификатами ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 и др. (сфера сертификации: разработка гра-

достоительной документации, комплексное проектирование жилых, общественных и производственных зданий и сооружений с инженерными сетями, инженеринговые работы)².

Причем, если проблему стандартизации управления качеством еще совершенно не рассматривали 31,8 % предприятий отрасли, то обнаружено, что на 63,6 % предприятиях системная деятельность (что предполагает разработку нормативного обеспечения, планирование и контроль соблюдения процедур) по стандартизации систем управления качеством не ведется. То есть, в действительности проблема более глубокая, ведь почти две трети субъектов строительной сферы региона не уделяют проблемам управления качеством не только должного, но и никакого внимания. Отсюда – проблемы нестабильности качества строительных работ и услуг, а также недостаточно приемлемые показатели финансово-экономической эффективности хозяйствования.

Кроме того, в контексте формирования надлежащей институциональной среды, благоприятной для развития систем управления качеством предприятий строительства важно расширить компетенции ассоциативных структур строительной отрасли и сфере консалтинга, способствовать развитию совокупности инновационных и кластерных связей в области, создать региональный и местные органы по координации процессов управления деятельностью в сфере стандартизации качества бизнес-процессов в строительстве и формированию договорных отношений между ее участниками.

Для устранения наиболее существенных препятствий для развития систем управления качеством на строительных предприятиях Украины региональным и местным органам власти нужно создать благоприятные условия для улучшения ресурсного и финансового обеспечения субъектов хозяйствования. Поэтому необходима разработка соответствующих региональных и местных целевых программ с включением в них мероприятий с затратами на улучшение материальной и технической базы, доступа субъектов хозяйствования к информации, методического обеспечения подготовки и проведения стандартизации систем управления качеством. Важно, чтобы приоритетные направления государственного финансово-кредитного благоприятствования (возмещение части процентных ставок или части средств по кредитам коммерческих банков, пролонгации сроков погашения тела кредита и процентных ставок и т. п.) предпринимательским проектам в регионах Украины были дополнены финансированием проектов по стандартизации качества субъектов реального сектора региональных экономических комплексов.

Важным дополнением к ресурсному и финансово-экономическому содействию предприятиям строительства по внедрению современных систем

² Официальный интернет-сайт ООО «Институт проектирования «Комфортстрой»». – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.comforbud.ua>.

управления качеством следует считать и организационную поддержку со стороны органов власти. Она может проявляться во всесторонней помощи при прохождении соответствующих технологических этапов стандартизации качества, информационной поддержке участников кластера, желающих улучшить эффективность управления бизнес-процессами, и др. Очевидно, что специалистам и служащим, работающим на предприятиях строительства, на сегодня не хватает опыта и соответствующих навыков и знаний, чтобы самостоятельно организовать и реализовать мероприятия по комплексному внедрению систем управления качеством, тем более на крупных предприятиях, где работает большое количество работников, а технологический процесс состоит из значительного количества операций. Следовательно, субъекты хозяйствования объективно нуждаются в профессиональной поддержке. Речь идет о полной или частичной оплате услуг консультантов, направленных как на распространение опыта, навыков, профессиональных знаний по организации деятельности интегрированных систем, так и на внедрение на них систем управления качеством, содействие в получении достаточной профессиональной подготовки и развитии интеллектуально-кадрового обеспечения региональных строительных кластеров, возможности доступа к необходимым знаниям.

Итак, полноценная работа по созданию благоприятной среды для развития систем управления качеством в строительстве требует и формирования положительного общественного мнения, ведь его отсутствие объективно снижает стимулы предприятий к воплощению соответствующих мероприятий и понесения на это немалых затрат. Именно поэтому региональным и местным органам государственного управления необходимо реализовать меры, направленные на улучшение отношения к предприятиям, которые стандартизировали собственные системы менеджмента и участвуют в кластерных структурах, осознание всеми субъектами строительного рынка преимуществ и объективной необходимости как интегрирования, так и повышения эффективности управления.

Литература

1. Ткачук І. Г. Організація виробництва за кластерною моделлю : навчальний посібник / Ткачук І. Г., Кропельницька С. О., Петруняк А. Д. – Івано-Франківськ : Вид-во «Плай» ЦІТ Прикарпатського нац. ун-ту ім. В. Стефаника, 2009. – С. 95-96.
2. Офіційний інтернет-сайт ТОВ «Інститут проектування «Комфортбуд». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.comforfbud.ua>.

3. Ребрин Ю. И. Управление качеством / Ю. И. Ребрин. – Т. : Изд-во ТРТУ, 2004. – С. 133-142.
4. Шаповал М. І. Менеджмент якості: підручник. – К. : Знання, 2007. – 471 с.
5. Ансофф И. Х. Стратегическое управление / 3 изд., перераб. и доп. – М. : Экономика, 2002. – 518 с.
6. Архипова Н. И., Кульба В. В., Косяченко С. А., Чанхиева Ф. Ю. Исследование систем управления: Учебное пособие для вузов. – М. : ПРИОР, 2002. – 384 с.
7. Бушуев С. Д., Бушуева Н. С. Управление проектами. Основы профессиональных знаний и система оценки компетентности проектных менеджеров. – К. : ІРІДІУМ, 2006. – 208 с.
8. Josephson, P.-E. and Sakkoriipi, L. (2009) 31 rekommendationer för ökad lönsamhet i byggandet – att minska slöseriet. FoU-Väst Rapport 0904, Swedish Construction Federation, Stockholm, Sweden.
9. Kondo, Y. (2000) Innovation versus Standardization. The TQM Magazine, Vol. 12, No. 1, pp. 6–10.
10. Silverman, D. (2004) Doing quantitative research – A practical handbook, Sage publications, London, Thousand Oak, New Delhi.
11. Samuelsson, P. (2006) Integrated Measurement and the Assessment of Performance in Large Organizations: The Case of a Swedish Construction Company. PhD-thesis. Building economics and management. Department of civil and environmental engineering. Chalmers University of Technology. Göteborg, Sweden.
12. Winch, G. M. (2002) Managing Construction Projects – An Information Processing Approach, Blackwell Science, Oxford, UK.

Статья поступила в редакцию 30 января 2014 г.