

УДК 658

ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА НА СОЦИАЛЬНЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ В РОССИИ

Байдина Татьяна Витальевна

Студент Института магистратуры

Санкт-Петербургский государственный экономический университет

t.baranova0@yandex.ru

Аннотация

Социальные предприятия все больше становятся важным фактором поддержки экономики и решения острых социальных вопросов там, где государственные институты с этим не справляются. Актуальным становится вопрос обеспечения качества на таких предприятиях, влияя на успешность их функционирования. Понимание развитости обеспечения качества на социальных предприятиях поможет определить вектор дальнейшего развития и поддержки социальных предприятий в России. В статье представлены результаты исследования текущего состояния обеспечения качества, проведенного среди социальных предприятий в России.

Ключевые слова: социальное предприятие, обеспечение качества на предприятии, социальные группы, конкурентоспособность, качество продукции, качество предоставляемых услуг.

QUALITY ASSURANCE AT SOCIAL ENTERPRISES IN RUSSIA

Tatiana V. Baidina

Student of the Master's Institute

Saint Petersburg State University of Economics

t.baranova0@yandex.ru

ABSTRACT

Social enterprises are increasingly becoming an important factor in supporting the economy and solving acute social issues where state institutions cannot cope with this. The issue of quality assurance at such enterprises is becoming relevant, affecting the success of their functioning. Understanding the development of quality assurance in social enterprises will help determine the vector for further development and support of social enterprises in Russia. The article presents the results of a study of the current state of quality assurance conducted among social enterprises in Russia.

Keywords: a social enterprise, quality assurance in the enterprise, social groups, competitiveness, product quality, quality of services provided.

Актуальность. Бизнес-модели большинства предприятий направлены на максимизацию бизнеса, но, когда речь заходит про социальные предприятия, – на первый план выходит влияние на позитивные социальные изменения. Социальные предприятия играют роль агентов изменений в социальном секторе через миссии по созданию и поддержанию социальной ценности и демонстрацию повышенной ответственности перед социальными группами, которым они служат [1].

Социальные предприятия собирают в себя лучшие практики государственного и частного предприятия и тесно связаны с предпринимательством в своем традиционном виде. И для того, чтобы справляться с возложенной на себя миссией решения социальных проблем и при этом успешно существовать на фоне традиционных предприятий социальное предприятие должно быть конкурентоспособным. Одним из факторов конкурентоспособности предприятия является качество процессов этого предприятия, а также качество предоставляемой им продукции и услуг [2].

Цель исследования. Изучить текущее состояние обеспечения качества на социальных предприятиях России.

Материалы и методы исследования. В рамках исследования обеспечения качества на социальных предприятиях России было проведено анкетирование среди представителей социальных предприятий как прямых источников информации об обеспечении качества на предприятии.

Сбор списка респондентов производился при помощи единого реестра субъектов малых и средних предприятий, доступ к которому осуществляется через сайт <https://rmsp.nalog.ru/>. При составлении списка респондентов из единого реестра субъектов малых и средних предприятий случайным образом было выбрано 450 предприятий, находящихся в различных областях и регионах Российской Федерации. Географическое местоположение предприятий, согласившихся принять участие в исследовании, не уточнялось и не учитывалось в исследовании.

Контактные данные предприятий, которым предлагалось пройти анкетирование в рамках исследования, были получены через данные реестра субъектов малых и средних предприятий России, а также при помощи поиска контактов по наименованию и ИНН компании в сети интернет. Предложение принять участие в исследовании и ссылка на анкету были разосланы возможным респондентам на электронные почты компаний и в личные сообщения групп и сообществ компаний в социальных сетях.

Для получения более достоверных данных и исключения влияния когнитивных искажений со стороны представителей организаций (боязнь проверок, боязнь представить компанию в невыгодном свете и т.д.) участие в анкетировании было полностью анонимным. Форма для анкетирования была составлена при помощи сервиса Google Forms и не требовала авторизации или регистрации в сервисе для респондентов.

В рамках анкетирования представители предприятий отвечали на 9 вопросов, касающихся непосредственно самой компании, методов управления качеством на предприятии и документов, регламентирующих систему менеджмента качества в компании. Анкета с полным перечнем вопросов представлена в таблице 1. Вопросы в анкете были сгруппированы в несколько блоков и открывались последовательно.

Таблица 1 - Анкета

Вопрос	Возможные варианты ответов
--------	----------------------------

1	Уточните организационно-правовую форму вашей компании	Открытый вопрос
2	Какие именно услуги предоставляет (продукцию производит) ваша компания?	Открытый вопрос
3	Пожалуйста, укажите количество сотрудников вашей компании	Открытый вопрос
4	Используете ли вы один или несколько методов управления качеством, указанных ниже? Укажите, какие	Выбор одного или нескольких вариантов из списка: – Контрольный листок – Гистограмма – Стратификация (расслоение) данных – Диаграмма Исикавы – Диаграмма Парето – Диаграмма разброса – Контрольные карты – Диаграмма связей – Диаграмма сродства – Древовидная диаграмма – Матричная диаграмма – Диаграмма анализа матричных данных – Блок-схема процесса принятия решений – Диаграмма Ганта – Кружки качества – Межфункциональные команды по улучшению качества – Анализ форм и последствий отказов – Развертывание функции качества – Бенчмаркинг – Шесть сигм – Методология робастного проектирования Тагути – Методология самооценки – Методология решения проблем – Используем другие методы

		– Не используем никакие методы
5	Какие другие методы управления качеством вы используете?	Открытый вопрос
6	Есть ли у вас документы, которые регламентируют управление качеством и относятся к системе менеджмента качества?	Выбор одного из вариантов: Да Нет
7	Есть ли у вашей компании сертификат соответствия системы менеджмента качества требованиям ИСО 9001?	Выбор одного из вариантов: Да Нет
8	Есть ли у вас другие сертификаты, связанные с качеством? Какие?	Открытый вопрос
9	Какие именно документы регламентируют управление качеством услуг/продукции в вашей компании?	Открытый вопрос

Результаты и их обсуждение. Участие в исследовании приняли 74 социальных предприятия. Большую часть респондентов составляют микропредприятия с количеством сотрудников до 15 человек (40%) и малые предприятия с количеством сотрудников до 16 до 100 человек (57%). Средние предприятия с количеством сотрудников от 101 до 250 человек составляют всего 3% от общего числа предприятий, принявших участие в исследовании.

По типу деятельности респондентов можно разделить на две категории: компании, которые производят товары, и компании, которые предоставляют услуги. Больше половины социальных предприятий, принявших участие в исследовании, занимаются предоставлением услуг (61%).

Результаты анкетирования были агрегированы и уточнены, на их основании составлены сравнительные таблицы используемых методов управления качеством среди социальных предприятий, производящих товары, и социальных предприятий, предоставляющих услуги. Составленные сравнительные таблицы приведены в приложении (табл. 1, 2). В таблице 1 приведена сводная таблица результатов анкетирования социальных предприятий, производящих товары; в таблице 2 приведена сводная таблица результатов анкетирования социальных товаров, предоставляющих услуги.

Для социальных предприятий, производящих товары серийного и массового производства, характерно наличие документации в области управления качеством и использование методов управления качеством. Успешное функционирование компании с массовым или серийным производством товаров практически невозможно без построения системы менеджмента качества и непрерывного управления качеством производимой продукции. Наличие сертификата ИСО 9001 среди респондентов указали только компании, занимающиеся производством товаров.

Среди социальных предприятий России, участвовавших в анкетировании, присутствуют производители товаров народно художественного промысла, изделий из бересты и лозы. На таких предприятиях в силу своей специфики качество производимой продукции больше зависит от квалификации и мастерства ее сотрудников. Процессы управления качеством на таких предприятиях могут быть выражены не в такой явной

форме, как на предприятиях массового производства и не включать в себя определенные постоянно используемые методы управления качеством.

Ни у одного социальных предприятий, предоставляющего услуги и прошедшего опрос, нет сертификата соответствия системы менеджмента качества ИСО 9001. Из методов обеспечения качеством данные компании преимущественно используют методологию самооценки, которая более удобней для компаний в сферы предоставления услуг, чем иные методы управления качеством. При этом так же относительно большая часть этих предприятий не использует никакие методы управления качеством.

При сравнении социальных предприятий России, производящих товары, и социальных предприятий России, предоставляющих услуги, можно сказать, что управление качеством, использование документации в области управления качеством и сертификация своей работы присуща именно компаниям – производителям товарам, но не компаниям, предоставляющим услуги. В первую очередь это обусловлено тем, что для производства части представленных в таблице типов товаров и их успешной реализации необходимо придерживаться определенных стандартов и проходить сертификацию производимых товаров.

Для компаний, предоставляющих услуги в социальной сфере, нет определенных требований, относящихся непосредственно к управлению качеством и ведению документации в области качества для этих услуг. При этом медицинские учреждения, пансионаты для пожилых людей и инвалидов, реабилитационные центры должны иметь лицензии на осуществление медицинской деятельности, а компании, связанные с обучением – лицензию на осуществление образовательной деятельности, но эти лицензии не относятся к управлению качеством предоставляемых услуг напрямую.

Выводы. По результатам исследования выявлено, что процессы обеспечения качества на социальных предприятиях в России больше развиты на тех предприятиях, которые занимаются производством продукции. Для социальных предприятий, предоставляющих услуги, основным методом управления качеством предоставляемых услуг является методология самооценки.

Методология самооценки качества является одним из наиболее простых в применении методов оценки качества именно услуг, что делает этот метод популярным среди многих предприятий. Необходимо так же отметить, что отдельно как один из методов управления качеством респонденты выделили проведение анкетирования среди своих клиентов и сбора обратной связи. Анкетирование и сбор обратной связи является методом оценки качества предоставляемых услуг, и указывают на то, что компании действительно интересуются вопросом обеспечения качества предоставляемых ими услуг.

Проведенное исследование указывает на слабую развитость темы обеспечения качества на социальных предприятиях России, занимающихся предоставлением услуг. В период глобальных мировых изменений и социальных потрясений социальные предприятия становятся действительно важными агентами развития и поддержания социальных сфер в государстве. Развитие темы обеспечения качества на социальных предприятиях поможет повысить устойчивость социального бизнеса и обеспечит успешное развитие сферы социального предпринимательства в России.

Список литературы:

1. Диз Дж.Г., Значение понятия «социальное предпринимательство» / Дж.Г. Диз // Комментарии и предложения Рабочей группы спонсоров социального предпринимательства. - 1998. - Т.31. - С.28-33.

2. Борщева А.В., Ильченко С.В. Факторы конкурентоспособности предприятия // Бизнес и дизайн ревю. 2018. № 1 (9). С. 6.

References:

1. Dees J.G., The Meaning of «Social Entrepreneurship» / J.G. Dees // Comments and suggestions contributed from the Social Entrepreneurship Funders Working Group. - 1998. - Vol.31. - Pp.28-33.
2. Borshcheva A.V., Ilchenko S.V. Factors of enterprise competitiveness // Business and design review. 2018. No. 1 (9). S. 6.

Приложение

Таблица 1 - Сводная таблица результатов анкетирования социальных предприятий, производящих товары

		Производство изделий из металлов, штампованных изделий, болтов и саморезов, жгутов - 4	Производство товаров для реабилитации и, ухода за больными, ортопедическ их товаров - 5	Производство товаров народных художественных промыслов, изделий из бересты, изделий из лозы - 8	Производство матрасов, подушек, одеял, постельных принадлежнос тей - 3	Производство гофрокартона и изделий из гофрокартона - 7	Произво дство метел и щеток - 2
Наличие документов, относящихся к СМК и качеству производимых товаров	Да	4	4	1	1	6	2
	Нет		1	7	2	1	
Наличие сертификата ИСО 9001	Да	3	2		1	2	
	Нет	1	3	8	2	5	2
Другие сертификаты и документы	Сертификат соответствия продукции ГОСТ Р		1		1	3	2
	Декларации соответствия продукции ТР ТС	1				4	

	Протоколы лабораторных испытаний					2	
	Иные сертификаты		1				
Документы, регламентирующие управление качеством	Политика в области качества	3	2		1	3	
	Приказы на ответственного по СМК	1			1		
	Положение о внутреннем контроле и внутренние регламенты, регламенты работы отдела контроля качества продукции	1		1		4	2
	Нормативы по производству продукции		1				
Используемые методы управления качеством	Методология самооценки			1	2		1
	Контрольный листок		2	1	1	5	
	Стратификация данных		1				
	Диаграмма Парето			1			

	Диаграмма Ганта					1	
	Межфункциональные команды по улучшению качества	1	1				
	Блок-схема принятий решений		1				
	Бенчмаркинг	1	1			2	
	Методология решения проблем	1	2	1		1	
	Контрольные карты	3	1			2	1
	Диаграмма связей				1		
	Кружки качества	3	1	2			1
	Шесть сигм	2	1				
	Используем другие методы			1			
	Не используем никакие		1	5		1	

Таблица 2 - Сводная таблица результатов анкетирования социальных товаров, предоставляющих услуги

		Помощь и уход за пожилыми людьми, людьми с ограниченными возможностями и тяжелобольными - 11	Реабилитация детей и взрослых - 5	Обучающие курсы для детей и подростков, центры детского творчества, детские спортивные секции, частные детские сады - 22	Медицинские услуги - 5	Психологическая помощь - 2
Наличие документов, относящихся к СМК и качеству предоставляемых услуг	Да	3	2	4	5	2
	Нет	8	3	18		
Наличие сертификата ИСО 9001	Да					
	Нет	11	5	22	5	2
Другие сертификаты и документы	Результаты независимой оценки качества предоставляемых услуг	3				
	Иные сертификаты		1			1
Документы, регламентирующие управление качеством	Положение о внутреннем контроле и внутренние регламенты,	1	1	1	4	

	регламенты работы отдела контроля качества продукции					
	Положение о внутренней системе оценки качества	1				1
	Положение о нормах профессиональной этики	2		1		
	Требования ФГОС ДО			1		
Используемые методы управления качеством	Диаграмма Исикавы	1				
	Диаграмма связей	1				
	Диаграмма анализа матричных данных			1	1	
	Кружки качества				1	
	Межфункциональные команды по улучшению качества		2	2		
	Бенчмаркинг			1	1	
	Шесть сигм			2	1	
	Методология самооценки	5	1	6	3	1
	Методология решения проблем		1		1	
	Используем другие методы	4	2	3		
	Не используем никакие	1		9		