

УДК 338

Д.М. Бондаренко, Е.В. Трошкова

Сибирский государственный университет науки и технологий имени академика М.Ф. Решетнева, г. Красноярск, email: dm.bondarenko@yandex.ru

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ЧАСТНЫХ ОХРАННЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ: ОСОБЕННОСТИ, ПОДХОДЫ В ОРГАНИЗАЦИИ, ЭФФЕКТИВНОСТЬ И НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ

Ключевые слова: система менеджмента качества, охранный предприятие, СМК, совершенствование, рекомендации.

В статье представлены результаты исследования в области системы менеджмента качества частных охранных предприятий, а также направления их совершенствования. Решены задачи в вопросах подходов организации системы менеджмента качества в такой узкоспециализированной теме, как охранные услуги. Предложены варианты оценивания эффективности системы менеджмента качества, которые помогут контролировать качество услуги, а также ее соответствие ИСО. На основании полученных данных в работе представлены направления совершенствования системы менеджмента качества в сфере охранных услуг, которые имеют практическую значимость и могут быть внедрены в любое охранный агентств.

D.M. Bondarenko, E.V. Troshkova

Siberian State University of Science and Technology named after Academician M.F. Reshetnev, Krasnoyarsk, email: dm.bondarenko@yandex.ru

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN PRIVATE SECURITY COMPANIES: FEATURES, APPROACHES TO ORGANIZATION, EFFICIENCY AND DIRECTIONS FOR IMPROVEMENT

Keywords: quality management system, security company, QMS, improvement, recommendations.

The article presents the results of a study in the field of the quality management system of private security companies, as well as areas for improvement. Problems in questions of approaches to the organization of a quality management system in such a highly specialized topic as security services have been solved. Options for evaluating the effectiveness of the quality management system are proposed, which will help control the quality of the service, as well as its compliance with ISO. Based on the data obtained, the paper presents the directions for improving the quality management system in the field of security services, which are of practical importance and can be implemented in any security agency.

В современных условиях, когда завоевать лидирующие позиции на рынке охранных услуг не так-то и просто, важным рычагом является система менеджмента качества (СМК). Данный инструмент помогает фирмам быстро выйти на рынок аналогичных услуг и надежно закрепиться там, делая свой бренд узнаваемым. Воздействие на качество предоставляемых услуг помогает частной охранный фирме развивать новые направления и совершенствовать свою деятельность, опираясь на общепринятые стандарты.

К сожалению, реалии таковы, что большинство частных охранных агентств игнорируют СМК и никак не влияют на качество, считая услугу чем-то нематериальным, соответствен-

но, не требующим совершенствования и оценивания. Множество фирм даже не знают, какие стандарты качества охранных услуг существуют и как именно услуги подобного рода могут и должны быть оказаны. Именно это и провоцирует тот самый дисбаланс, при котором руководитель охранный агентств не понимает, почему сокращается количество клиентов и почему прибыль стремительно снижается.

Ответ прост – отсутствие четко слаженной работы в области СМК, а также отсутствие менеджера, который бы взял на себя ответственность разрабатывать, реализовывать и формировать отчетность о проделанной работе в области СМК. Именно это и формирует актуальность данного исследования, ведь

частных охранных фирм на рынке много, но лишь единицы могут похвастаться положительной рентабельностью и стремительно увеличивающейся прибылью.

Цель исследования

Анализ, организация и направления совершенствования СМК в сфере охранных услуг. Полученные результаты могут иметь практическую значимость и использоваться на практике в любом охранном предприятии, имея положительный отклик. Для достижения поставленной цели был определен ряд ключевых задач, а именно:

1. Разобрать особенности СМК в сфере охранных услуг, а также определить стандарты, регламентирующие внедрение системы менеджмента качества на предприятии.
2. Рассмотреть ключевые проблемы в использовании СМК в охранном предприятии.
3. Определить, что именно СМК даст охранному предприятию и так ли система менеджмента качества необходима.
4. Обозначить, кто именно несет ответственность за разработку и реализацию СМК в фирме.
5. Рассмотреть методы совершенствования СМК в сфере охранных услуг.
6. Ознакомиться с эффективностью СМК и взаимосвязью с ростом прибыли фирмы.

Объектом исследования являются частные охранные агентства, которые специализируются на предоставлении охранных услуг.

Материалы и методы исследования

Теоретическую и методологическую основу исследования составили труды зарубежных и отечественных авторов по актуальным вопросам управления их качеством, оказания охранных услуг, а также планирования и организации работы предприятий сферы услуг.

Исследование проводилось на основе общенаучных методов познания с использованием системного и экономического анализа, методов экспертных и рейтинговых оценок, экономико-математических и статистических методов. Информационной базой исследования являются законодатель-

ные и нормативно – правовые акты Российской Федерации, данные Федеральной и территориальной служб государственной статистики Российской Федерации, результаты научных исследований, публикации в специальных изданиях и сети интернет, финансовая и статистическая информация, характеризующая деятельность предприятий, оказывающих охранные услуги.

Результаты исследования и их обсуждение

Анализ СМК в сфере охранных услуг. Прежде, чем приступить к анализу системы менеджмента качества в такой узкоспециализированной сфере как охранные услуги, крайне важно определить, что представляет собой СМК и какую роль играет в деятельности охранного агентства?

СМК – это система для реализации политики и достижения сформированных задач в области качества [1]. Иными словами, это комплекс мер, которые направлены на управление качеством реализуемой продукции или услуги, который осуществляется предприятием, учитывая потребности и ожидания клиентов с целью повышения их удовлетворенности.

Система менеджмента качества имеет следующие направления воздействия на охранную организацию [2]:

1. Помогает в повышении конкурентоспособности и ускоряет процесс выхода и закрепления на различные рынки аналогичных услуг.
2. Позволяет оптимизировать все процессы, минимизируя риски и издержки.
3. Влияет на рост прибыли и помогает сделать любой бизнес рентабельным.
4. Стимулирует сотрудников и позволяет принимать непосредственное участие в развитии фирмы.
5. Делает бренд узнаваемым, способствуя увеличению притока клиентов.

СМК переоценить крайне сложно. Данная система благоприятно воздействует на любую фирму, позволяя взглянуть на процесс оказания услуг с точки зрения расчленения этого процесса на микропроцессы. В таком положении можно увидеть проблемы и трудности, которые ранее были незаметны и казались неважными.



Рис. 1. Этапы формирования СМК в охранной организации

Таблица 1

Восемь принципов СМК

Принцип	Ключевые особенности
Лидерство руководителя	Принцип лидерства руководителя подразумевает постоянную работу по внедрению системы менеджмента качества руководителем предприятия, главной задачей которого является формирование всех надлежащих условий для обучения сотрудников и поддержание работы системы внутри организации
Ориентация на потребителя	Предприятию необходимо осуществлять действия, в которых потребитель нуждается в данный момент и впоследствии может захотеть в будущем. Такой принцип подразумевает определенную деятельность компании, при которой предприятие направлено на предугадывание желания потребителей и нацелено на рассмотрение данного спроса
Процессный подход	СМК компании не заиклена на однотипном повторении действий, А направлена на совершенствовании качества за счет использования различных процессах.
Вовлечение персонала	Принцип вовлечения персонала подразумевает вовлеченность каждого сотрудника предприятия в работу системы качества и нацеленность на повышение эффективности.
Системный подход к менеджменту	Системный подход требует координации всех аспектов деятельности, постоянного планирования и доведения планов до каждого рабочего места, с тем, чтобы можно было анализировать и корректировать их выполнение по ходу дела. Но данный принцип подходит больше для малого и среднего бизнеса, так как передача информации между отделами уменьшает эффективность из-за проволочек внутри компании.
Постоянное улучшение	Принцип постоянного улучшения предусматривает непрерывный мониторинг всех несоответствий работы системы с последующим устранением этих несоответствий путем улучшения качества работы системы.
Принятие решений, основанных на фактах	Внешняя и внутренняя информационная среда компании может содержать элементы не точной или не достоверной информации, постоянный мониторинг просеивает основные информационные потоки, но для принятия не рядового, а индивидуального решения, требуется полный объем информации. Данная информация должна опираться на конкретные факторы и причины. Принцип принятия решений, основанных на фактах, исключает принятия необдуманных интуитивных решений. Все управленческие решения должны быть подкреплены фактической информацией и базироваться на ней.
Взаимовыгодные отношения с поставщиками	Такой принцип основывается на поддержании отношений, как с внешними, так и с внутренними поставщиками, принимающие участие в данной системе.

Стандарт ISO 9001 версии 2015 года определяет принципы системы менеджмента качества организации [3]:

- соответствие требованиям и ожиданиям потребителя;
- ведущая роль администрации в руководстве СМК организации;
- вовлечение всего персонала в решение задач организации;
- процессный подход к организации любого вида деятельности;
- постоянное, непрерывное улучшение качества продукции или услуг.

Данный стандарт позволяет охранному предприятию непрерывно совершенствовать свою деятельность, а также осуществлять контроль, что в конечном итоге позволяет увеличить экономическую выгоду от ведения бизнеса.

Процесс разработки и внедрения СМК – это работа комплексная, многогранная и многозадачная [4]. Она затрагивает разнонаправленные аспекты деятельности фирмы, позволяя услугу рассмотреть с точки зрения определенных процессов, дифференцированных по важности, сложности и конечному результату. Все это позволяет сделать вывод, что разработка и внедрение СМК в охранном предприятии – это трудоемкая и достаточно затратная работа, требующая комплексного подхода и контроля со стороны руководства. Возможно, именно этот фактор и приводит к тому, что большинство фирм ЧОП попросту отказываются этим заниматься.

Разработка СМК осуществляется в несколько этапов, что показано на рис. 1.

Следование данным этапам представляет трудоемкий процесс, включающий в себя выполнение сложных и объемных работ. Самым длительным и требующим повышенного внимания этапом является изменение графика и разработка необходимой документации для сотрудников предприятия, поэтому надобность выполнения отдельных работ стоит очень остро. А первый этап является самым критичным при выполнении внедрения данной системы. Разработка и последующее внедрение менеджмента качества является важной и необходимой работой [5].

В реализации СМК в сфере охранных услуг довольно часто возникают

проблемы, которые перечеркивают желание в дальнейшем заниматься разработкой системы менеджмента качества. Основные из них:

1. Отсутствие привлечения всех сотрудников к реализации и контролю в области СМК.
2. Невозможность финансирования опытного специалиста в области СМК и попытки разобраться в сложных процессах самостоятельно.
3. Незаинтересованность руководства и нежелание мотивировать сотрудников в вопросах внедрения СМК.
4. Отсутствие информированности сотрудников и недостаточный уровень квалификации.
5. Нежелание развиваться в данном вопросе не только со стороны сотрудников, но и со стороны управленцев.

Однако, система менеджмента качества повышает интерес клиента к охранным услугам, позволяя организации завоевывать свою долю рынка. И это хорошие позиции для конкурентной борьбы среди конкурентов. Рост качества также необходим для более полного удовлетворения потребителей. Установив уровень качества, компания должна его придерживаться или повышать, так как отрицательный процесс может пагубно отразиться на имидже продукции и эффективности. Менеджмент качества поможет более эффективно контролировать качество реализуемых услуг на необходимом уровне.

Важно понимать, что система менеджмента качества – это двигатель, использование которого позволит любой фирме выйти на новый уровень [6]. Основу данной системы составляют 8 ключевых принципов, особенности которых показаны в табл. 1.

Исходя из данных, представленных в таблице, становится понятным, что невозможно повлиять на качество охранных услуг, используя только одно направление и не прибегая к помощи специалистов.

Реалии таковы, что руководство, заинтересованное во внедрении СМК и получении соответствующих сертификатов качества, не желает вникать в суть и глубину вопроса, поручая данную работу человеку без соответствующего образования и опыта работы.

Таблица 2

Пример матрицы распределения обязанностей по разработке и внедрению СМК

Наименование этапа	Ответственные				
	Директор	Главный бухгалтер	Консультант по СМК	Кадровик	Технический директор
Подготовка планов внутренних аудитов	Р	И	В	С	
Подготовка документации о проверяемых процессах и отделах фирмы		В	В	И	С
Поиск консультанта по проведению аудита	В			И	
Проведение аудита	Р	С	В	С	
Подготовка документов по результатам аудита	И		В		

Обозначение сокращений:

Р – ответственный за принятие решения;

В – ответственный за выполнение;

С – ответственный за содействие;

И – информационное сопровождение.

Как результат – отсутствие положительной динамики и вывод о том, что СМК не работает, а является нецелесообразной тратой денег [7]. В связи с этим есть смысл прибегать к помощи опытных специалистов, которые:

1. Разберут охранные услуги по процессам, определяя «вход», «выход» и все желаемые результаты.

2. Помогут в разработке соответствующей документации.

3. Обучат сотрудников и разъяснят важность и необходимость проводимых мероприятий.

4. Сделают СМК частью корпоративной культуры.

5. Покажут на практике, как работает СМК и каких высот с ее помощью может достигать охранный агент.

Итак, руководство организации решительно настроено на внедрение СМК, но не знает, как это сделать с минимальными рисками и финансовыми затратами. Наиболее оптимальным вариантом является привлечение консультанта по СМК на аутсорс. Брать в штат такого сотрудника, если фирма относится к категории «микропредприятие» нецелесообразно, а пользоваться данными услугами несколько раз в месяц – экономно, выгодно и удобно. Более того, подобного рода консультант будет заинтересован

в сотрудничестве и предложит несколько альтернативных вариантов по совершенствованию СМК, что позволит руководству делать выбор, опираясь на собственный опыт и желаемые результаты.

Если с привлечением специалиста все понятно, то вопрос с ответственным лицом остается открытым. Кто по факту должен брать на себя ответственность по реализации и контролю эффективности СМК? Ответ очевиден – руководитель. Только он является ответственным лицом и может назначать ответственных, непосредственно, по отдельным направлениям деятельности охранной фирмы, которые будут ему подотчетны.

Реализацию СМК контролирует руководитель, а выполнение мероприятий – ответственное лицо. Поможет в данном случае матрица ответственности, которая покажет, кто именно и за какое мероприятие отвечает и в какой степени [8]. Пример такой матрицы представлен в табл. 2.

Важно понимать, что такую должность, как менеджер по качеству не может занимать бухгалтер или, допустим, менеджер по персоналу. Не стоит недооценивать данную специализацию, так как в СМК есть свои правила и принципы, разобраться в которых сможет не каждый. Уместно рассмотреть должностную инструкцию специалиста по СМК, что представлена ниже:

Утверждаю

 (фамилия, инициалы)

 (наименование организации, ее
 организационно правовая форма)

 (директор; иное лицо, уполномоченное
 утверждать должностную инструкцию)

 дата

 М. П.

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ МЕНЕДЖЕРА ПО СМК

 (наименование учреждения)
 дата. № ____

1 Общие положения

1.1 Настоящая должностная инструкция устанавливает права, ответственность и должностные обязанности менеджера по качеству в данной организации.

1.2 Менеджер по качеству принимается на должность и освобождается от нее приказом генерального директора.

1.3 Менеджер по качеству находится в подчинении у генерального директора.

1.4 В своей деятельности менеджер по качеству руководствуется:

- требованиями, предъявляемыми к технической документации;
- постановлениями и распоряжениями, методической и нормативной документацией по управлению качеством;
- приказами и распоряжениями генерального директора;
- правилами внутреннего трудового распорядка;
- настоящей должностной инструкцией.

1.5 На должность менеджера по качеству принимается лицо с высшим профессиональным (техническим) образованием (требований к стажу работы нет) или средним профессиональным (техническим) образованием и стажем работы в должности менеджера СМК не менее трех лет.

2 Должностные обязанности

Менеджер по качеству обязан:

2.1 Анализировать информацию, полученную на различных этапах производства охранной услуги.

2.2 Принимать меры по предотвращению реализации услуг, не соответствующих установленным требованиям.

2.3 Обеспечить выполнение заданий по повышению качества услуг.

2.4 Участвовать в разработке, совершенствовании и внедрении системы управления качеством, создании стандартов и нормативов качественных показателей, контролировать их соблюдение.

2.5 Вести учет и составлять отчетность о деятельности предприятия по управлению качеством продукции.

2.6 Рассматривать и анализировать рекламации и претензии к качеству охранных услуг, готовить заключения и вести переписку по результатам их рассмотрения.

2.7 Принимать участие в создании стандартов предприятия по управлению качеством, в работах по подготовке услуг к сертификации и аттестации, в подготовке мероприятий, связанных с внедрением стандартов и технических условий.

2.8 Изучать причины, вызывающие ухудшения качества услуг, участвовать в разработке мероприятий по их устранению.

2.9 Изучать передовой отечественный и зарубежный опыт по разработке и внедрению систем управления качеством.

3 Права

Менеджер по качеству вправе:

3.1 Запрашивать лично или по поручению непосредственного руководителя от руководителей подразделений пред-

приятия и специалистов информацию и документы, необходимые для выполнения его должностных обязанностей.

3.2 Знакомиться с проектами решений руководства предприятия, касающимися его деятельности.

3.3 Вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящей должностной инструкцией обязанностями.

3.4 Сообщать своему руководителю обо всех выявленных в процессе исполнения своих должностных обязанностей недостатках в производственной деятельности предприятия (его структурных подразделениях) и вносить предложения по их устранению.

4 Ответственность

Менеджер по качеству ответствен за:

4.1 Невыполнение (недолжное выполнение) своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией в определенных трудовым законодательством РФ рамках.

4.2 Совершенные в процессе осуществления своей деятельности правонарушения в определенных административным, уголовным и гражданским законодательством РФ рамках.

4.3 Причинение материального вреда в определенных трудовым, уголовным и гражданским законодательством РФ рамках.

Руководитель структурного подразделения:

(подпись)

(фамилия, инициалы)

Должностная инструкция

После разработки соответствующих мероприятий и назначения ответственных лиц, важно оценить, как именно это работает на практике, и какой результат дает по факту. С этой целью проводится аудит. Данная работа может осуществляться непосредственно бухгалтером или менеджером по финансам. Либо могут быть привлечены специалисты из аудиторских организаций, которые всецело оценят любой процесс и сделают развернутый доклад об итогах.

Немаловажную роль играет самооценивание фирмы на соответствие стандартам. Для этого устанавливается отчетный период, в течение которого каждый сотрудник или отдел должен отчитаться руководству о проделанной работе и успешности. Зачастую в практике используется метод отрицательного стимулирования, когда сотрудника за отказ от участия в СМК наказывают штрафами и лишают премии. На самом деле это не имеет никакой результативности по сравнению с поощрениями и другими видами мотивации. Мотивированный сотрудник будет чувствовать себя частью чего-то большего. Станет стремиться к успеху вместе с фирмой, проявит желание учиться и развиваться. Именно это позволит приобщить каждо-

го к контролю реализации СМК. Более того, индивидуальная заинтересованность и желание к достижению результата – это залог успешно функционирующей и прибыльной фирмы.

Совершенствование СМК в сфере охранных услуг. Внедрение СМК на основе требований стандартов качества серии ИСО 9001 является отправной точкой для дальнейшего, непрерывного совершенствования всех сфер деятельности организации в сфере предоставления охранных услуг.

ISO 9001:2015 – это стандарт качества, на соответствие требованиям которого организация может сертифицировать свою СМК, чтобы подтвердить ее соответствие мировому уровню.

Нужно понимать, что требования к системе менеджмента качества, которые закреплены стандартом ИСО 9001 – 2015 г., являются дополнительными к основным требованиям к реализуемой продукции и услугам. Данный стандарт использует процессный комплексный подход, включающий цикл последовательных действий: «Планируй-Делай-Проверяй-Действуй», а также риск-ориентированное мышление. Это в совокупности помогает организации плани-

ровать все процессы, обеспечивать взаимодействие, контролировать и анализировать полученный результат. В свою очередь, такая цикличность («Планируй-Делай-Проверяй-Действуй») помогает обеспечить все процессы необходимыми ресурсами, контролировать менеджмент, определять наилучшие возможности, делать правильные выводы.

Цикл PDCA можно охарактеризовать следующим образом [9]:

1. Планируй – разработка целей системы и ее процессов, а также определение ресурсов, необходимых для достижения результатов в соответствии с требованиями потребителей и политикой организации, определение и рассмотрение рисков и возможностей.

2. Делай – выполнение того, что было запланировано.

3. Проверяй – мониторинг и (там, где это применимо) измерение процессов, продукции и услуг в сравнении с политикой, целями, требованиями и запланированными действиями и сообщение о результатах.

4. Действуй – принятие мер по улучшению результатов деятельности в той степени, насколько это необходимо.

Риск-ориентированное мышление дает возможность выявлять факторы, которые могут спровоцировать отклонения от запланированных результатов, а также помогает использовать предупреждающие действия, способствующие минимизации негативных последствий с максимальным использованием имеющихся возможностей.

В стандарте ИСО 9001 2015 г. используются исключительно глагольные формы, которые имеют предопределяющее значение:

1. «Следует» – указывает на рекомендацию, которая в значительной мере повлияет на конечный результат.

2. «Должен» – указывает на требование, исполнение которого поможет достичь конечной цели.

3. «Могло бы» – носит рекомендательный характер.

4. «Может быть» – показывает способность или возможность.

Рассмотрим лучшие управленческие практики, применяемые для развития и совершенствования СМК, представив данные в табл. 3.

Способы, представленные в таблице, являются наиболее оптимальными для охранных агентств, так как базируются на оптимизации работы и минимизации издержек, наряду с наличием постоянного контроля и стимулирования к совершенствованию.

Поскольку сфера оказания охранных услуг является весьма специфичной, нами было определено, что цикл PDCA является наиболее оптимальным подходом к совершенствованию системы менеджмента качества, и вот почему:

1. Нет фокуса на сроки – мероприятия и циклы могут быть актуальны в любое время, а процесс внедрения не имеет четких ограничений по времени.

2. Упор на выявление проблемы в цикле процесса, а не на поиск виновных.

3. Планирование позволяет проанализировать сам процесс, после чего привлечь к работе всех сотрудников.

4. Действие обеспечивает полное следование намеченному плану, требования которого одинаковы для всех сотрудников.

5. Проверка помогает понять, насколько целесообразным было данное изменение и как оно повлияло в целом на работу фирмы.

6. Корректировка способствует внесению изменений в работу фирмы, как на период времени, так и на постоянной основе.

Реализация разработанных и подготовленных мероприятий осуществляется согласно определенному графику, утвержденному руководителем в начале отчетного периода.

Эффективность и направления совершенствования. Поскольку сфера оказания охранных услуг является весьма специфичной, нами было определено, что цикл PDCA является наиболее оптимальным подходом к совершенствованию системы менеджмента качества, и вот почему:

1. Нет фокуса на сроки – мероприятия и циклы могут быть актуальны в любое время, а процесс внедрения не имеет четких ограничений по времени.

2. Упор на выявление проблемы в цикле процесса, а не на поиск виновных.

3. Планирование позволяет проанализировать сам процесс, после чего привлечь к работе всех сотрудников.

4. Действие обеспечивает полное следование намеченному плану, требования которого одинаковы для всех сотрудников.

5. Проверка помогает понять, насколько целесообразным было данное изменение и как оно повлияло в целом на работу фирмы.

6. Корректировка способствует внесению изменений в работу фирмы как на период времени, так и на постоянной основе.

В целом в СМК в сфере охранных услуг можно выделить 3 основные направления совершенствования, которые являются наиболее значимыми:

1. Минимизация рисков, связанных с производством низкокачественной услуги. Данное направление предполагает совершенствование материально-технической базы, а также повышение уровня квалификации всех сотрудников, занятых в сфере оказания охранных услуг.

2. Снижение издержек на обеспечение качества услуги на единицу полезного эффекта. Позволяет снизить затраты, при этом не снижая качество

охранной услуги. Реализация возможна за счет оптимизации труда и рационализации процессов.

3. Стабильное увеличение прибыли за счет систематического снижения затрат и издержек, связанных с обеспечением качества услуги. Направление предполагает полную ориентацию на клиента и использование инструментов, которые помогут услуге соответствовать всем ожиданиям заказчика.

Реализация данных направлений, осуществляемая с помощью внедрения инструментов СМК, позволит достичь конечного результата любого бизнеса – увеличения прибыли. Но, как было сказано ранее, эта цель является лишь второстепенной, поскольку главный упор система менеджмента качества делает именно на потребителя и создание такой услуги, которая бы полностью удовлетворяла все его требования [10].

Для охранного предприятия СМК может иметь следующую структуру, показанную схематично на рис. 2, что отображает не только специфику, но и направления в совершенствовании.

Таблица 3

Лучшие управленческие практики, применяемые для развития и совершенствования СМК частного охранного предприятия

Метод	Особенности
Пять «S» (Метод упорядочивания)	Сформированная руководством система правил, которая включает рациональную организацию работы, наличие эргономичных устройств для работы, инструментов и др. Главная цель – порядок на рабочем месте и приведение всех процессов к максимальному удобству и комфорту для сотрудников. Это позволяет формировать не только корпоративную культуру, но и дисциплинировать работников.
МВО	Главная цель – поиск новых возможностей для фирмы с помощью вовлечения в процесс всех сотрудников. Руководство предлагает ряд небольших индивидуальных целей, которые в совокупности приведут фирму к конечному результату. Сопровождается постоянным анализом, а также изменениями на разных этапах внедрения. Базируется на взаимосвязях между достижением цели сотрудником и его премированием по результату.
Шесть сигм	Устранение дефектов и несоответствий предоставляемой услуги осуществляется менеджером или группой специалистов, которые заняты поиском проблем на каждом этапе процесса и разработками рекомендаций. Главная цель – минимизировать вероятность предоставления низкокачественной услуги.
Бенчмаркинг	Сравнение процессов и результативности исследуемой организации с результатами деятельности предприятий, занимающих лидирующие позиции на рынке. Главная цель – выявление несоответствий и совершенствование процессов оказания услуг.
CRM	Представляет собой информационную систему, которая поможет повысить уровень продаж услуги с помощью сохранения и анализа информации о клиенте. Главная цель – получение новых клиентов за счет саморекламы, а также удержания старых клиентов путем предоставления выгодных условий.



Рис. 2. Специфика и направления совершенствования СМК в сфере охранных услуг

Руководителю охрannого предприятия крайне важно создать такие условия, чтобы все сотрудники были заинтересованы не только в личностном карьерном росте, но и в росте самой фирмы, как субъекта хозяйственной деятельности. Здесь важен не только контроль за реализацией поставленных целей, путем выделения процессов и подпроцессов, а также мероприятий по их совершенствованию, но и самоконтроль. Только такой целостный и всесторонний подход позволит достичь желаемого результата. И ключевую роль здесь

играет именно руководитель. Только от него зависит, будет ли система менеджмента качества реализована в полном объеме или нет. Только руководитель решает, нужно ли совершенствоваться в данном направлении или лучше оставить все как есть.

Напомним, что сам по себе менеджмент – это процесс последовательный и непрерывный. Невозможно сразу внедрить в охрannую фирму все методы, используя самые разнообразные инструменты по совершенствованию управлением качества.



Рис. 3. Преимущества от совершенствования СМК в охранных предприятиях

Только рациональный подход и реальная оценка ситуации помогут сделать СМК верным спутником любого руководителя. Более того, пользоваться услугами консультантов по СМК более целесообразно, так как такой специалист не только предложит мероприятия и инструкции по их реализации, но и выявит, какие именно процессы и подпроцессы нуждаются в совершенствовании в первую очередь [11].

Если система менеджмента качества осуществляется в охранной фирме непрерывно, так же, как и контроль ее реализации, наряду с выявлением эффективности, уже в ближайшем будущем можно будет оценить положительную динамику. Обобщенно эффективность от совершенствования СМК в охранных предприятиях можно выразить графически в виде схемы, представленной на рис. 3.

Все это помогает сделать вывод, что для охранной фирмы, насколько бы специфичными и несоизмеримыми были услуги, система менеджмента качества – это важный компонент на пути к совершенствованию, развитию и закреплению лидирующих позиций на рынке. Игнорирование СМК, что прослеживается в большинстве современных охранных фирмах, приводит к несоот-

ветствию качества услуги стандартам, что в свою очередь снижает количество потребителей услуги и формирует негативное мнение о самой фирме.

Совершенствование – процесс непрерывный и начинаться он может с простых мелочей, будь то новое оборудование (рации, телефония, пульт) или спецодежда сотрудников [12]. Именно разбивание ключевых процессов на подпроцессы помогает выявить проблемы, которые ранее были не видны в общем понимании охранной услуги.

Выводы

В ходе проведенного исследования было установлено, что СМК для охранного предприятия – это важный и необходимый элемент управления, который помогает непрерывно совершенствовать качество услуги, формируя тем самым положительный имидж самой фирмы. Параллельно был решен ряд поставленных задач, а именно:

1. Рассмотрены особенности СМК в сфере охранных услуг, а также определены стандарты, регламентирующие внедрение системы менеджмента качества на предприятии.

2. Рассмотрены ключевые проблемы в использовании СМК в охранном предприятии.

3. Определено, что именно СМК даст охранному предприятию и так ли система менеджмента качества необходима.

4. Установлены лица, кто именно несет ответственность за разработку и реализацию СМК в фирме.

5. Рассмотрены методы совершенствования СМК в сфере охранных услуг.

6. Определена эффективность СМК и взаимосвязь с формированием положительного имиджа фирмы.

Проведенное исследование обладает высоким уровнем практической значимости. Изложенная информация может быть использована и внедрена в любую охранную фирму.

Библиографический список

1. Ковригин Е.А., Васильев В.А. Пути развития СМК в условиях цифровизации // Компетентность. 2020. № 12. С. 12-17.
2. Круподерова М.А. Совершенствование СМК предприятия под воздействием глобальных рисков // Экономическая безопасность и качество. 2020. № 2. С. 90-93. (2)
3. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования. М.: Стандартинформ, 2018. 32 с.
4. Халзанов Д.П. Система менеджмента качества, разработка и внедрение // Бизнес-образование в экономике знаний. 2022. № 2. С. 55-57.
5. Жужома Ю.Н., Умидов М.М., Шкуть П.В. Актуальные проблемы разработки и внедрения СМК // Modern Economy Success. 2021. № 6. С. 26-31.
6. Сафронова О.С., Кузнецова Н.В. Система менеджмента качества организации: реализация принципов в современных условиях // Современная модель управления: проблемы и перспективы (Магнитогорск, 30–31 октября 2020 г.). Магнитогорск: Издательство Магнитогорского государственного технического университета им. Г.И. Носова, 2020. С. 88–96.
7. Рогозина Е.А. Филимонихина Т.В. Дмитриев Н.Д. Построение инновационной системы менеджмента качества // Стратегии бизнеса. 2020. Т. 8. № 2. С. 45-49.
8. Ларцева Т.А., Алексашина О.В., Магай Т.А. Процесс анализа системы менеджмента качества организации со стороны руководства // Журнал социологических исследований. 2020. Т. 5. № 3. С. 21-25.
9. Кузнецова Н.В., Гулиев М.М. Мухина Д.А. Цикл PDCA как алгоритм «оптимального» управления компанией // Современная модель управления: проблемы и перспективы (Магнитогорск, 30–31 октября 2021 г.). Магнитогорск: Издательство Магнитогорского государственного технического университета им. Г.И. Носова, 2021. С. 103–108.
10. Михайлов В.В. Разработка и внедрение системы менеджмента качества как инструмента повышения результативности работы организации // Research Work: сборник материалов Международного конкурса курсовых, научно-исследовательских и выпускных квалификационных работ (Кемерово, 31 августа 2021 г.). Кемерово: Издательство Западно-Сибирский научный центр. 2021. С. 22-24.
11. Тешабаев А.Э., Солиева Д.А., Умарова К.А., Мамадалиева Н.А. Инструменты совершенствования систем менеджмента качества // Oriental Renaissance: Innovative, educational, natural and social sciences. 2022. Т. 2. № 3. С. 690-699.
12. Карпов Т.П. Развитие подпроцесса управления использованием системы менеджмента качества организации // Теоретические и прикладные вопросы экономики, управления и образования: сборник статей III Международной научно-практической конференции (Пенза, 16-17 июня 2022 г.). Пенза: Издательство Пензенский государственный аграрный университет. 2022. С. 182-189.