(cc) BY

Ферафонтова Мария Владимировна
канд. экон. наук, доцент, заведующая кафедрой
Белова Нина Михайловна
канд. пед. наук, доцент, заведующая кафедрой
Филиал ФГБОУ ВО «Российский государственный
гуманитарный университет» в г. Домодедово
г. Домодедово, Московская область

К ВОПРОСУ О РОЛИ СИСТЕМЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА КАК ИНСТРУМЕНТА РАЗВИТИЯ КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ РОССИЙСКОГО БИЗНЕСА

Аннотация*: в статье рассматриваются вопросы развития корпоративной социальной ответственности российского бизнеса, анализируется взаимосвязь корпоративной социальной ответственности с ростом конкурентоспособности организации, с повышением лояльности к бренду организации. Изучается роль системы контроля качества предоставляемых услуг в организации как инструмента развития корпоративной социальной ответственности на примере Московского аэропорта Домодедово, рассмотрены её преимущества и недостатки, предложены мероприятия по минимизации выявленных недостатков.*

Ключевые слова*: корпоративная социальная ответственность бизнеса, конкурентоспособность компании, лояльность к бренду, система контроля качества предоставляемых услуг, технический надзор, автоматизация.*

Условия развития современной экономики, характеризующейся необходимостью активизации внедрения принципов корпоративной социальной ответственности (далее – КСО) в жизнь общества, обусловлены тем, что Россия стала участницей политических, экономических, социальных интеграционных процессов. В последнее время в обеспечении конкурентоспособности и достижения высокой производительности и прибыльности бизнеса крупные и малые

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

предприятия проявляют особый интерес к корпоративной социальной ответственности.

Сама концепция КСО в последнее время интегрируется в деловую активность российского бизнеса, что вызвано воздействием деятельности современного бизнеса на общество и показывает ответственность принимающих решения в сфере бизнеса перед потребителями, своими сотрудниками и обществом в целом [2].

Следует отметить, что до сих пор не выработана единая позиция во взглядах на трактовку понимания самого термина «корпоративная социальная ответственность». В исследованиях многих авторов наблюдаются основные подходы к пониманию КСО, которые подразумевают ответственность по отношению к партнёрам, к потребителям, к сотрудникам компаний, а также ответственность в сфере экологии.

В современных условиях быстро и агрессивно меняющейся внешней среды при реализации своих целей предприятие часто сталкивается с негативными явлениями экономического и социального характера. В этом случае миссия КСО заключается не только в учёте негативных тенденций, но и в разработке мероприятий по их минимизации и устранению в будущем, которые смогут превратить текущие вызовы внешней среды в инновации для предприятия, что в дальнейшем сможет обеспечить дополнительные доходы предприятию.

Деятельность по развитию КСО – это комплексная задача, стоящая перед корпорациями и требующая от топ-менеджмента предприятий разработки стратегических и тактических планов по инвестированию в процессы, связанные с ростом конкурентоспособности организации. Одна из ключевых характеристик конкурентоспособности современной организации – управление качеством предоставляемых услуг. Управление качеством влияет на большинство бизнес-процессов в современных организациях. Поддержание высокого качества предоставляемых услуг и реализуемой продукции является ориентиром для развития всех форм бизнеса.

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Сложно переоценить отрицательное влияние нарушенных бизнес-процессов на деятельность крупной и сложной системы, которой является организация. Еще более опасным является нарушение деятельности предприятий, обслуживающих множество клиентов одновременно, в число которых входят аэропортовые комплексы.

Таким образом, поддержание высокого качества обслуживания является залогом успеха любой организации и ключевым показателем корпоративной социальной ответственности, что в условиях жесткой конкуренции позволяет добиться лидерства в занимаемом сегменте рынка, что крайне необходимо для развития крупного аэропорта федерального значения, каким является Московский аэропорт Домодедово им. М.В. Ломоносова. Развитие и оптимизация системы контроля качества является своеобразным двигателем, позволяющим поддерживать заданную «планку» качества предоставляемых аэропортом услуг, а также постоянно повышать ее в соответствии с изменяющимся воздействием внутренних и внешних факторов ближнего и дальнего окружения.

Построение эффективной системы менеджмента качества в аэропорту имеет важное значение для организации безопасности движения. Контроль качества оказываемых услуг (начиная от проверки техники, организации топливно-заправочного комплекса и заканчивая проверкой документов у пассажиров) позволяет повысить эффективность деятельности авиапредприятия, повышает лояльность потребителей услуги к бренду аэропорта, способствует росту конкурентоспособности в условиях кризиса и привлекает дополнительных пассажиров. Отметим, что в процессе потребления услуг, предоставляемых аэропортами, участвуют не только пассажиры, но и арендаторы, авиакомпании, грузоперевозчики. Важно создать для каждого участника этого бизнес-процесса комфортные условия.

В процессе своего развития аэропорты изменяют свою роль в общественной экосистеме, которую они обслуживают [3]. В связи с растущей комплексностью потребностей контрагентов адаптация аэропортов происходит путём разработки новых моделей ведения бизнеса, стремящиеся удовлетворять раз-

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

личные комбинации потребностей контрагентов. Современные пассажиры аэропортов стремятся получить разнообразные варианты в сфере развлечений, питания и шопинга. Только некоторые пассажиры согласны получать минимальное количество услуг, связанное с основным профилем деятельности аэропортов. Одной из главных задач аэропорта в современном мире является удовлетворение различных потребностей широкого круга пассажиров, учитывая экономическую эффективность бизнес-процессов.

Интегральный показатель качества продукта на отраслевом уровне применяется для оценки и контроля качества работы аэропорта, а также для установления соответствия утверждённым нормативным значениям.

Существующая система контроля качества в Московском аэропорту Домодедово является важнейшим элементом структуры корпорации в целом и на каждом отдельно взятом предприятии аэропорта, как и технологический надзор, который входит в структуру контроля качества.

Технологический надзор направлен на поддержание высокого уровня предоставления аэропортовых услуг. Главной отличительно особенностью технологического надзора от подразделения контроля качества на предприятии является то, что инспектор технадзора проводит натурные проверки при помощи специального технического оборудования и визуально осматривает их на дефекты. А сотрудники контроля качества занимаются выявлением несоответствий/соответствий, отклонений от норм процессов, описанных в нормативных актах компании со специальными параметрами. По этим параметрам сотрудники контроля качества и определяют есть ли нарушение или нет, а затем оформляют карточку «Нарушения» за отрицательное отклонение от нормы или зафиксированное на фото- /видеосъемку нарушение; карточку «Нормирования» – она указывает на то, что отклонений не было выявлено; карточку «Поощрения» за отклонение от нормы в положительную сторону или перевыполнения заданной нормы.

Были проанализированы показатели производительности труда и трудоемкости проводимых проверок на выявление несоответствий регламенту. Полу-

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

ченные данные были использованы в качестве основы для разработки предложений по оптимизации существующих процессов системы технадзора на предприятии.

Были выявлены следующие недостатки:

1) ручное заполнение производственных чек-листов;

2) нерациональное использование времени на связь с людьми и принятие решений;

3) неоперативное информирование относящихся к процессу лиц;

4) неудобства при проведении проверки (распечатывание, сканирование, заполнение) и проч.

Наиболее перспективным инструментом для повышения эффективности проведения технологических проверок инспекторами технадзора и управления качеством услуг в целом, является внедрение автоматизированного процесса, путем внедрения информационной системы, предоставляющей возможность автоматизированного заполнения чек-листов для упрощения проведения технологических проверок.

Данная система в перспективе позволит сократить время на заполнение и получения соответствующего решения по выявленным/не выявленным нарушениям по чек-листу. Инспектор технадзора должен иметь карманный персональный компьютер, связанный со специально разработанным приложением для технадзора и корпоративными информационными системами.

Предположительно, использование данного приложения инспекторами технадзора понизит показатели временных затрат на проведение проверок, упростит сопутствующие процессы для оформления чек-листов, а также повысит производительность труда. На рис. 1 представлена схема будущей работы технадзора с внедренной информационной системой «Технадзор».

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Рис. 1. Автоматизированный процесс

Предположительно данный процесс автоматизации, позволит увеличить производительность труда на поставленные задачи, не относящиеся к технологическим проверкам, сократит время на проведение технологических проверок и оптимизирует деятельность технадзора.

Реализация выдвинутых предложений по совершенствованию бизнес-процесса управления качеством услуг в области технадзора за технологическими операциями в Московском аэропорту Домодедово имеет практическое значение в развитии существующего управления контроля качества, что повлечет за собой улучшение качества предоставляемых услуг во всем аэропорту и, как следствие, будет способствовать росту конкурентоспособности корпорации. При этом основным приоритетом для любого бизнеса является способность бизнеса к созданию уникального продукта – организационно-управленческой деятельности по развитию нематериальных активов, включая бренд организации [1].

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Опыт корпораций, наращивающих конкурентные преимущества, в том числе Московского аэропорта Домодедово, является убедительным доказательством, что устойчивое развитие современной корпорации обусловлено высоким уровнем управления качеством, инновационности и инвестиционной привлекательности, деловой репутации, лояльностью потребителей к бренду. Корпоративная социальная ответственность является важным инструментом поддержания на высоком уровне корпоративной репутации и повышения лояльности потребителей к бренду корпорации.

Список литературы

1. Аникеева О.П. Социальная ответственность и конкурентоспособность компании: концептуальный анализ / О.П. Аникеева, Л.М. Симонова, А.Х. Хасанова // Вестник Тюменского государственного университета. Социально-экономические и правовые исследования. – 2017. – Т. 3. №3. – С. 226–241.

2. Лабаджян М.Г. Понятие социальной ответственности бизнеса / М.Г. Лабаджян, А.Ю. Каспарова // Вестник Омского университета. Серия «Экономика». – 2014. – №1. – С. 178–182.

3. Stephen D.Van Beek. Five Management Challenges Facing Airports amid Uncertainty. Airport Improvement [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.airportimprovement.com/insider2.php / (дата обращения: 18.03.2021).

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)