

УДК 338

JEL O1

DOI: <http://doi.org/10.25728/econbull.2021.1.7-ulanova>

## АНАЛИЗ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА В УСЛОВИЯХ ПАНДЕМИИ COVID-19

*Уланова Елена Сергеевна*

*Кубанский государственный университет, г. Краснодар, Россия  
e-mail: [ulanova\\_elena200@mail.ru](mailto:ulanova_elena200@mail.ru), SPIN код - нет; ORCID – нет*

*Сальникова Анастасия Анатольевна*

*Кубанский государственный университет, г. Краснодар, Россия  
e-mail: [nansy2004@list.ru](mailto:nansy2004@list.ru), SPIN код 4726-8072; ORCID – нет*

**Аннотация:** было изучено влияние пандемии COVID-19 на системы менеджмента (СМ) в различных организациях. Был проведен анализ функционирования работы органов по сертификации и национальных органов по стандартизации, и выявлено, что был осуществлен перевод сотрудников на удаленный режим работы. Однако, некоторые компании всё же продолжали работать в офисах, но с ограниченным количеством сотрудников. Были предприняты меры дезинфекции рабочих помещений и использования СИЗ. В трех органах по сертификации есть система оповещений рабочего персонала об эпидемиологической обстановке. Был проведен опрос среди специалистов по качеству организаций на территории Краснодарского края с целью выявления «узких мест» в СМ. Большая часть компаний отправила работников на удаленный режим работы. Большинство изменений было внесено в изменение связи с сотрудниками, риск ориентированный подход к организации изменений, политику взаимодействия с поставщиками, вследствие чего одна из компаний будет пересматривать условия договора или искать новых поставщиков. Во избежание большего распространения коронавируса некоторыми компаниями была организована пропускная система в рабочие помещения.

**Ключевые слова:** система менеджмента, COVID-19, коронавирус, опрос

## ANALYSIS OF THE FUNCTIONING OF MANAGEMENT SYSTEMS DURING THE COVID-19 PANDEMIC

*Ulanova Elena Sergeevna*

*Kuban State University, Krasnodar, Russia  
e-mail: [ulanova\\_elena200@mail.ru](mailto:ulanova_elena200@mail.ru), SPIN code - no; ORCID - no*

*Salnikova Anastasia Anatolievna*

*Kuban State University, Krasnodar, Russia  
e-mail: [nansy2004@list.ru](mailto:nansy2004@list.ru), SPIN code 4726-8072; ORCID - no*

**Abstract:** The impact of the COVID-19 pandemic on management systems (MS) in various organizations was studied. An analysis of the functioning of the work of certification bodies and national standardization bodies was carried out, and it was revealed that the transfer of employees to a remote mode of work was carried out. However, some companies continued to operate in offices, but with a limited number of employees. Measures have been taken to disinfect work areas and use of individual protection means. Three certification bodies have a system for alerting

workers about the epidemiological situation. A survey was conducted among experts on the quality of organizations in the Krasnodar Territory in order to identify "bottlenecks" in the SM. Most of the companies sent workers to work remotely. Most of the changes were made in a change in communication with employees, a risk-oriented approach to organizing changes, a policy of interaction with suppliers, as a result of which one of the companies will renegotiate the terms of the contract or look for new suppliers. In order to avoid a greater spread of the coronavirus, some companies have organized a pass system to work premises.

**Keywords:** management system, COVID-19, coronavirus, survey

Изменяющие внешние условия среды организации требуют постоянного мониторинга и своевременного реагирования. Разработанные системы менеджмента позволяют компаниям адекватно отслеживать требования потребителей, а также изменять процессы и методы работы в целях удовлетворения изменяющихся требований.

Согласно требованиям стандарта ИСО 9001 выделяют следующие принципы менеджмента качества, которые позволяют спроектировать и внедрить систему менеджмента, которая будет своевременно и адекватно отвечать на современные вызовы: ориентация на потребителя, лидерство, взаимодействие людей, процессный подход, принятие решений, основанных на свидетельствах, менеджмент взаимоотношений и улучшение [1].

На функционирование СМК могут оказывать влияние различные внешние и внутренние факторы, такие как научно-технический прогресс, изменяющиеся требования потребителей, эпидемиологическая обстановка и многие другие [2]. В течение последних двух лет все экономики мира ощущают на себе воздействие кризиса, вызванного коронавирусом. Изменения затронули также и аспекты функционирования систем менеджмента на предприятиях, а также деятельность органов по сертификации (ОС) и национальных органов по стандартизации (НОС) (табл. 1 и 2).

В табл. 1 продемонстрированы результаты анализа деятельности ОС во время пандемии. Рассмотрены Русский Регистр, ТЮФ, СЖС и Бюро Веритас, как одни из самых авторитетных, осуществляющих свою деятельность на территории РФ. Все ОС практикуют дистанционный аудит и предпринимают меры гигиены и дезинфекции. Также все ОС, кроме Бюро Веритас, информируют персонал о текущей эпидемиологической обстановке.

В табл. 2 продемонстрированы результаты анализа деятельности НОС во время пандемии. Методы гигиены и дезинфекции предпринимаются всеми рассмотренными НОС, также, как и использование средств индивидуальной защиты (СИЗ). Информация о соблюдении дистанции представлена у НОС Франции, Великобритании и США.

В мае 2020 года было проведено, пока единственное, масштабное исследование влияния пандемии COVID-19 на работу СМК. Им занимались Королевский институт качества Великобритании (CQI) и разработчик программного обеспечения в области менеджмента качества, компании Qualsys. В онлайн-опросе участвовали более 250 квалифицированных специалистов [3, 4]. При составлении отчёта CQI и Qualsys стремились изучить роль менеджеров по качеству, исходя из полученных ответов, и понять реакцию организаций на кризис, которых был вызван вспышкой заболевания.

**Таблица 1.** Меры, предпринятые органами по сертификации в период пандемии COVID-19

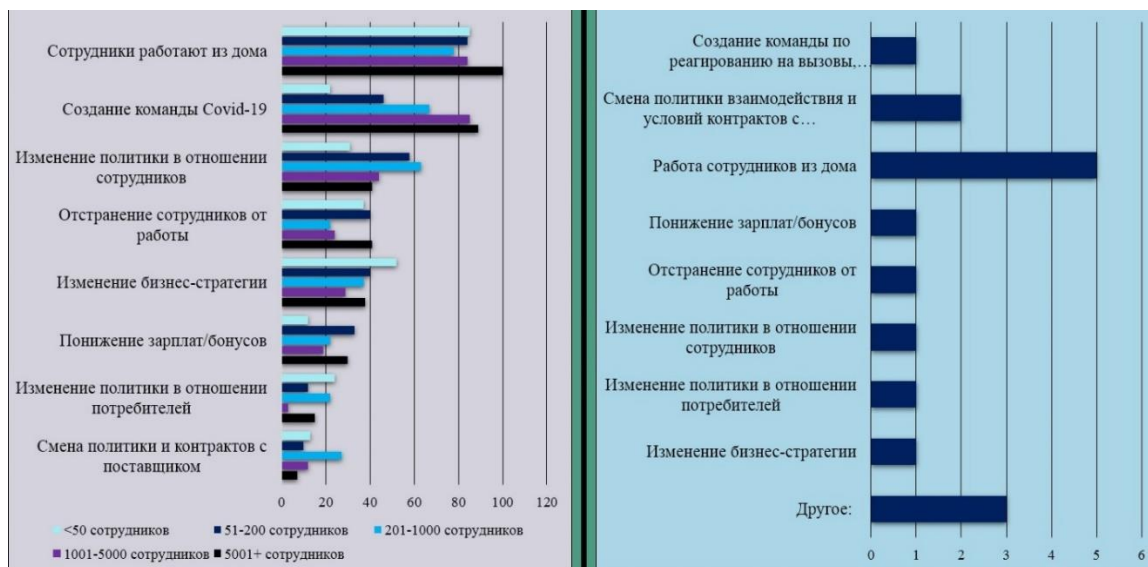
Орган по сертификации	Меры, предпринятые в связи с пандемией COVID-19		
	Дистанционный аудит	Информирование персонала об эпидемиологической обстановке	Меры гигиены и дезинфекции
Русский Регистр	Да	Да	Да
TÜV Rheinland	Да	Да	Да
SGS	Да	Да	Да
Bureau Veritas	Да	-	Да

**Таблица 2.** Меры, предпринятые национальными органами по стандартизации в период пандемии COVID-19

Орган по стандартизации	Реакция национальных органов по стандартизации на COVID-19			
	Удаленная работа сотрудников	Меры гигиены и дезинфекции	Использование средства индивидуальной защиты	Соблюдение дистанции
Росстандарт (РФ)	Да	Да	Да	-
AFNOR (Франция)	Да	Да	Да	Да
BSI (Великобритания)	Да	Да	Да	Да
NIST (США)	-	Да	Да	Да
DIN (Германия)	Да	Да	Да	-

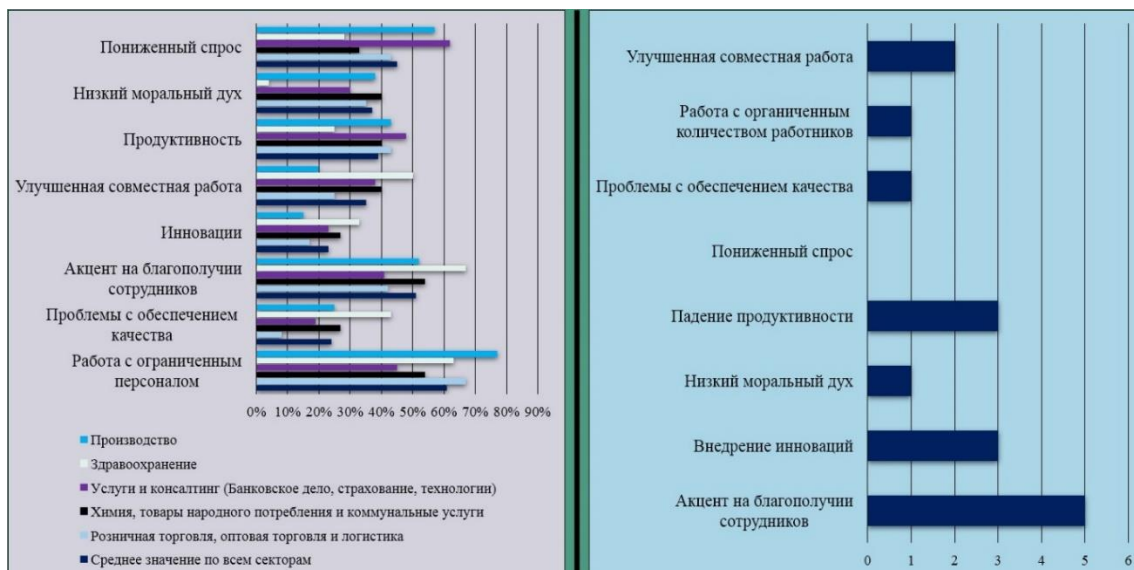
На основе британского исследования авторами статьи было проведено похожее исследование среди организаций Краснодарского края с разработанными и действующими системами менеджмента. Ответы были получены от организаций нефтегазового комплекса, розничной торговли, энергетической, строительной и электромонтажной компаний, предприятия виноделия. Названия не оглашаются в целях сохранения конфиденциальности. Справа на рисунках ответы от компаний Краснодарского края, слева – компаний Великобритании.

При ответе на вопрос «Внесла ли ваша организация какие-либо изменения в ответ на вспышку COVID-19?» фаворитом с обеих сторон стал вариант ответа о работе сотрудников из дома. На втором месте у зарубежного опроса стоит создание команды по реагированию на COVID-19, в ответе респондентов Краснодарского края выбрана категория «Другое» (рис. 1).



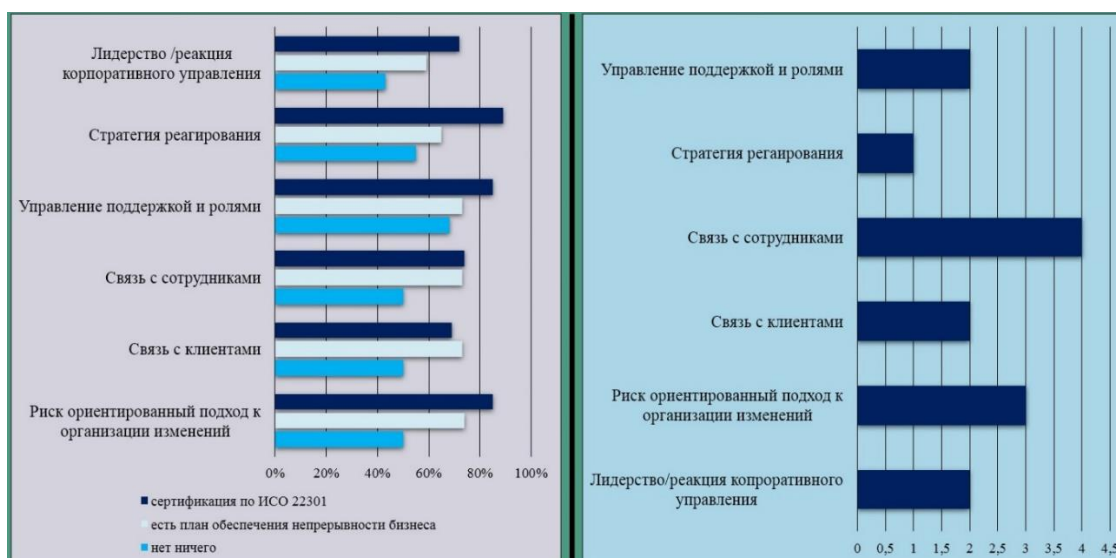
**Рис. 1** Ответы респондентов на опрос «Внесла ли ваша организация какие-либо изменения в работу ответ на вспышку COVID-19?»

На вопрос «Какой из следующих эффектов ощутила на себе ваша организация во время вспышки COVID-19?» британские респонденты выбрали работу с ограниченным количеством персонала, а респонденты Краснодарского края – акцент на благополучии сотрудников. Пониженный спрос респонденты Краснодарского края не испытали.



**Рис. 2** Ответы респондентов на вопрос «Какой из следующих эффектов ощутила на себе ваша организация во время вспышки COVID-19?»

В ответ на вопрос «В каких сферах системы менеджмента вашей организации произошли изменения в связи с COVID-19?» были получены следующие данные (рис. 3). На рисунке слева видно, что больше всего изменений произошло в управлении поддержкой и ролями, риск ориентированном подходе к организации изменений и стратегии реагирования. Со стороны предприятий Краснодарского края больше всего подверглись воздействию связь с сотрудниками и риск ориентированный подход к организации изменений.



**Рис. 3** Ответы респондентов на вопрос «В каких сферах системы менеджмента вашей организации произошли изменения в связи с COVID-19?»

На рис. 4 слева ответы приведены от наиболее к наименее распространенным проблемам. Справа можно увидеть, что для большинства респондентов Краснодарского края самой главной проблемой стала организация удаленного режима работы.

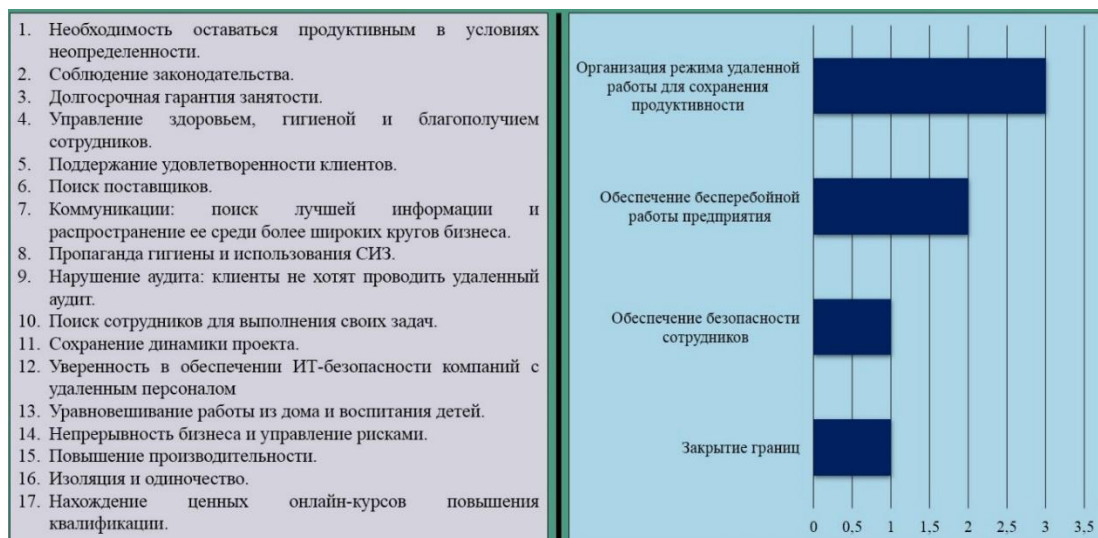


Рис. 4 Ответы респондентов на вопрос «Что стало главным вызовом с начала вспышки COVID-19?»

Для организации труда в период пандемии респонденты CQI и Quaysys больше всего выделили обновление правил гигиены, политики и документов. Предприятия Краснодарского края организовали удаленный режим работы, утвердили новые регламенты и реализацию бизнес-процессов, организовали пропускную систему (рис. 5).

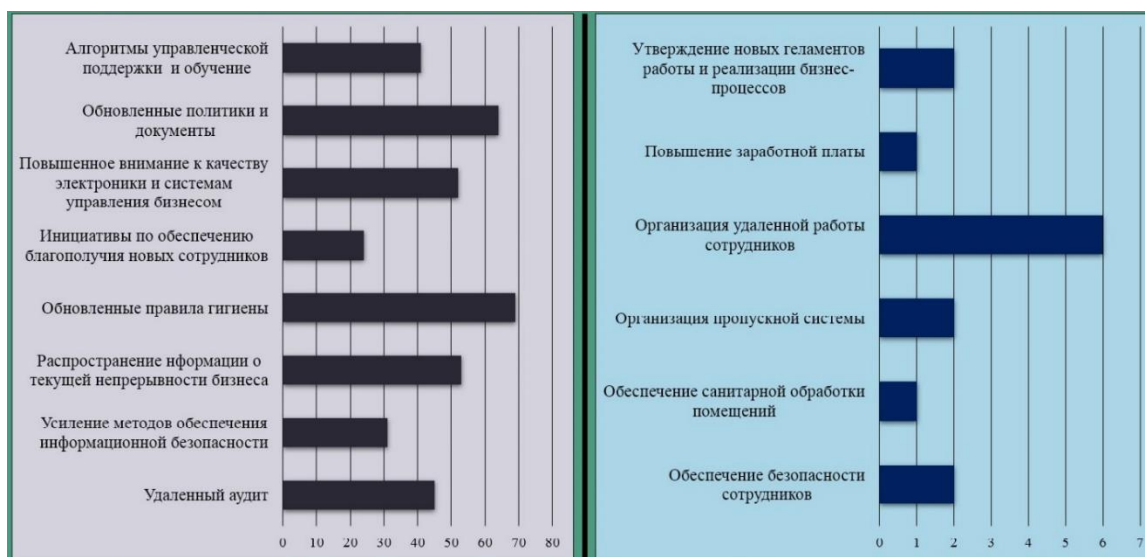


Рис. 5 Ответы респондентов на вопрос «Что сделал ваш бизнес для организации труда в период пандемии?»

По результатам опроса, проведенного среди предприятий Краснодарского края видно, что главными изменениями в работе организаций стали отправление работников на удаленный режим работы, организация пропускной системы и смена политики взаимодействия и условий контрактов с поставщиками. Можно сказать, что одной общей проблемой для предприятий стала организация удаленной работы сотрудников и обеспечения их всем необходимым программным обеспечением и

налаживанием новых каналов связи с ними. Треть респондентов ответила, что утвердила новые регламенты работы и реализации бизнес-процессов и обеспечила безопасность своих сотрудников для организации труда во время пандемии.

Среди негативных эффектов можно выделить падение продуктивности сотрудников, однако, для устранения других были предприняты меры в качестве введения инноваций и акцентирования внимания на благополучии сотрудников.

После резкого столкновения с пандемией, многие организации поняли, что своевременное обеспечение условий для удаленной работы, автоматизация процессов управления и развитие риск ориентированного управления помогут в будущем справиться с подобными условиями, какие существуют до сих пор.

### **Литература**

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования (Переиздание). – Введ. 2015. – 11.01. – Переиздание: Сентябрь, 2015 г.
2. Клочков А. Я., Левина Т. А. Современные аспекты управления организацией. Оценка и анализ факторов внутренней и внешней среды, влияющих на систему менеджмента качества интегрированной корпоративной структуры // Вестник ТвГУ. – Серия «Экономика и управление». – 2015. – №2. – С. 177-187.
3. The Chartered Quality Institute, London. “COVID-19: The impact on quality professionals“ [Электронный ресурс]: URL: Режим доступа: [https://quality.eqms.co.uk/hubfs/Branding/Covid-19\\_Quality\\_Industry\\_Impact\\_FINAL\\_web%5B1%5D.pdf](https://quality.eqms.co.uk/hubfs/Branding/Covid-19_Quality_Industry_Impact_FINAL_web%5B1%5D.pdf)
4. Сальникова А.А. Влияние пандемии COVID-19 на функционирование систем менеджмента качества / Экономический вестник ИПУ РАН. 2020. Т. 1. № 2. С. 103-109.

### **References**

1. GOST R ISO 9001-2015 Sistemy menedzhmenta kachestva. Trebovanija (Pereizdanie). – Vved. 2015. – 11.01. – Pereizdanie: Sentjabr', 2015 g.
2. Klochkov A. Ja., Levina T. A. Sovremennye aspekty upravlenija organizaciej. Ocenka i analiz faktorov vnutrennej i vneshej sredy, vlijajushhih na sistemu menedzhmenta kachestva integrirovannoj korporativnoj struktury // Vestnik TvGU. – Serija «Jekonomika i upravlenie». – 2015. – №2. – S. 177-187.
3. The Chartered Quality Institute, London. “COVID-19: The impact on quality professionals“ [Jelektronnyj resurs]: URL: Rezhim dostupa: [https://quality.eqms.co.uk/hubfs/Branding/Covid-19\\_Quality\\_Industry\\_Impact\\_FINAL\\_web%5B1%5D.pdf](https://quality.eqms.co.uk/hubfs/Branding/Covid-19_Quality_Industry_Impact_FINAL_web%5B1%5D.pdf)
4. Sal'nikova A.A. Vlijanie pandemii COVID-19 na funkcionirovanie sistem menedzhmenta kachestva / Jekonomicheskij vestnik IPU RAN. 2020. T. 1. № 2. S. 103-109.

*Поступила в редакцию 4 мая 2021*