

УДК 658.56:338.24

А. Н. АСАНОВ,

кандидат экономических наук, доцент

Филиал Московского психолого-социального университета в г. Муроме, Россия

КОНЦЕПЦИЯ ФОРМИРОВАНИЯ ИННОВАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ, ОРИЕНТИРОВАННОЙ НА КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ

Цель: обосновать концепцию формирования инновационной системы управления организацией, ориентированной на качество продукции.

Метод: абстрактно-логический.

Результаты: спроектирована и подробно описана схема концепции формирования инновационной системы управления организацией, ориентированной на качество продукции, на основе авторского комплекса принципов построения системы управления качеством продукции; сформирован вывод об управлении качеством как доминирующем направлении формирования инновационной системы управления организацией.

Научная новизна: разработана концепция формирования инновационной системы управления организацией, ориентированной на качество продукции.

Практическая значимость: в возможности формирования отечественными организациями эффективных инновационных систем управления, ориентированных на качество продукции, что в конечном итоге повлечет повышение уровня жизни и благосостояния населения.

Ключевые слова: управление качеством; инновационная система; качество продукции; управление организацией.

Введение

В современных быстро меняющихся условиях жизни очевидно, что качество продукции должно поддерживаться постоянно, а разовые, даже очень результативные мероприятия не могут обеспечить долгосрочный успех. Следовательно, необходим системный подход к управлению организацией, ориентированный на качество продукции, т. е. в условиях высокого уровня конкуренции и исчерпания потенциала стандартных подходов необходимо формирование систем управления качеством продукции в рамках и в сочетании с инновационной системой управления всей организацией [1–6]. Такая система управления качеством продукции представляет собой совокупность процессов, ресурсов и отличается новизной организационной структуры и методик, необходимых для осуществления общего руководства качеством.

Результаты исследования

При разработке концепции формирования инновационной системы управления организацией, ориентированной на качество продукции, следует придерживаться разработанного автором комплекса принципов построения системы управления качеством продукции. При построении

системы управления качеством продукции особое внимание необходимо обратить на специфику организации, традиции, методы производства, структуру. Система управления качеством продукции после внедрения должна иметь возможность быстро реагировать на изменения.

К основным принципам построения системы управления качеством продукции организации относятся:

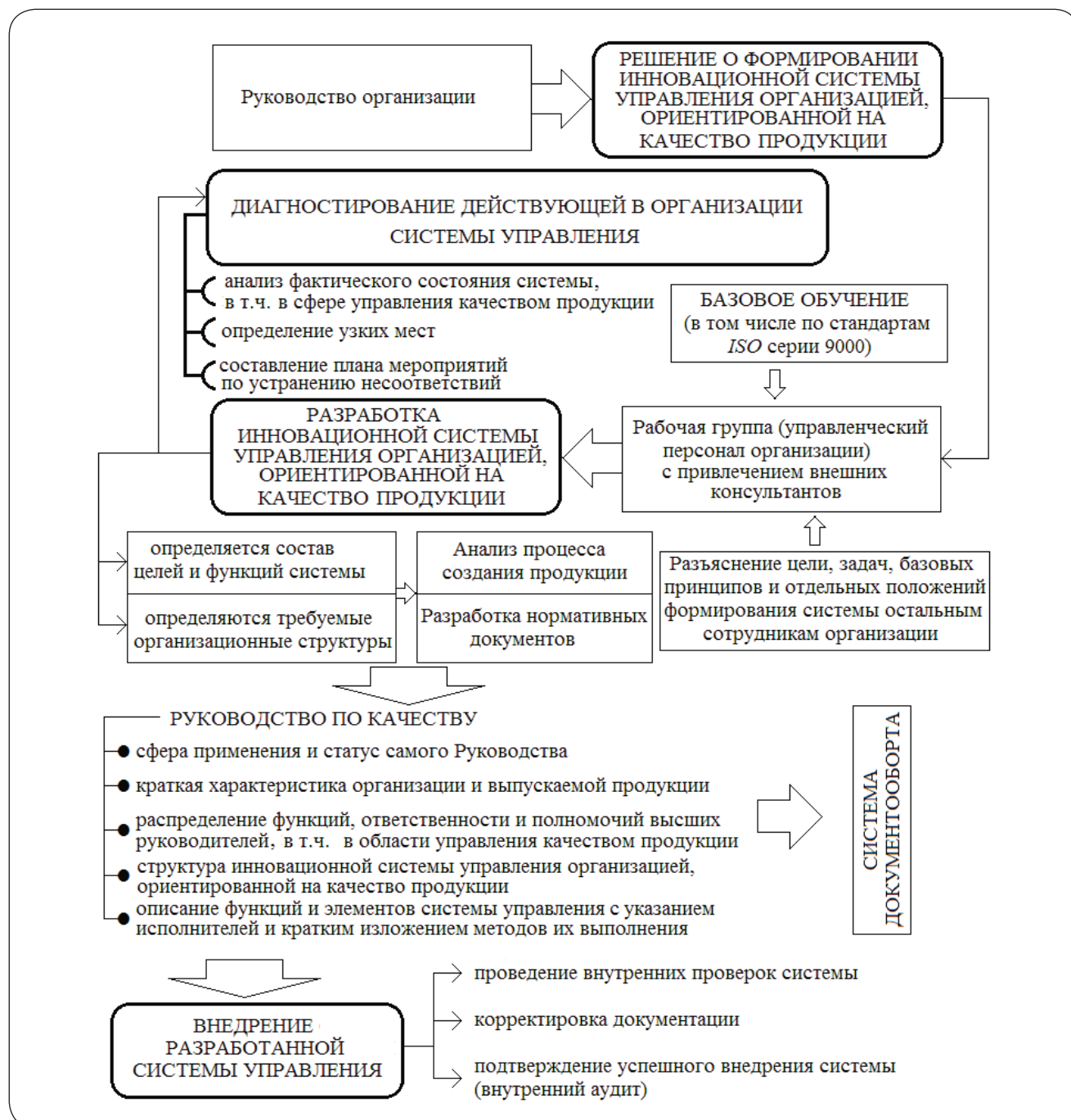
- непосредственное участие высшего руководства в создании системы управления качеством продукции организации;
- охват системой управления качеством продукции всей организации и выход за ее пределы (поставщики и потребители);
- отведение первостепенной роли в системе управления качеством продукции организации персоналу, а не оборудованию;
- встроенный в систему управления качеством продукции организации механизм постоянного совершенствования процессов;
- возможность предусмотреть системой управления качеством продукции организации стандартизацию всех процессов;
- вовлечение сотрудников организации в создание системы управления качеством продукции;

– понимание и принятие созданной системы управления качеством продукции всеми членами организации.

Современный мировой опыт внедрения различных крупных изменений в управление организацией, в том числе внедрение систем управления качеством продукции, свидетельствует о том, что в начальный период, после такого усовершенство-

вания почти всегда бывает хуже, однако такое негативное последствие является кратковременным и его можно и необходимо сводить к минимуму.

Схематично концепция формирования инновационной системы управления организацией, ориентированной на качество продукции, предложенная автором настоящего исследования, представлена на приведенном ниже рисунке.



Концепция формирования инновационной системы управления организацией, ориентированной на качество продукции

Решение о формировании инновационной системы управления организацией, ориентированной на качество продукции, принимает руководство организации под воздействием требований конкретных заказчиков или ситуации на рынках сбыта [7, с. 62]. Под созданием инновационной системы управления организацией, ориентированной на качество продукции, следует понимать ее разработку и готовность внедрения в деятельность организации [7, с. 62].

Для создания инновационной системы управления организацией, ориентированной на качество продукции, необходимо определить рабочую группу. При назначении лиц, ответственных за организацию и проведение работ по созданию инновационной системы управления организацией, ориентированной на качество продукции, следует исходить из того, что такими лицами должны быть сотрудники с управленческим уклоном, а лучше – обладающие квалификацией менеджеров по качеству [8, с. 13]. В связи с этим наиболее рациональным будет включение в рабочую группу по созданию инновационной системы управления организацией, ориентированной на качество продукции сотрудников службы качества, а также руководителей производственных отделов [8, с. 13].

Для разработки инновационной системы управления организацией, ориентированной на качество продукции, а также для ее результативного и эффективного функционирования руководство организации должно обеспечить необходимую подготовку персонала, поскольку функционирование системы управления, в конечном итоге, вовлекает практически всех работников организации [9]. На начальной стадии работ целесообразно провести базовое обучение по стандартам *ISO* серии 9000 руководителей организаций, начиная с высшего звена, и рабочей группы (команды проекта), а также следует разъяснить цели, задачи организации, базовые принципы управления качеством продукции и отдельных положений стандартов *ISO* остальным сотрудникам [8, с. 14]. Разъяснительные беседы могут возлагаться на службу качества и призваны вовлечь персонал в работу по формированию инновационной системы управления организацией, ориентированной на качество продукции, и предупредить появление социально-психологических

барьеров, связанных с внедрением стандартов *ISO* 9000 [8, с. 14].

С целью повышения эффективности процесса формирования инновационной системы управления организацией, ориентированной на качество продукции, следует использовать квалифицированных внешних консультантов.

Создание инновационной системы управления организацией, ориентированной на качество продукции целесообразно рассматривать как проект, состоящий из совокупности скоординированных и контролируемых действий, предпринятый для достижения определенной цели [10, с. 193].

Разработка инновационной системы управления организацией, ориентированной на качество продукции заключается в том, чтобы с учетом рекомендаций стандартов *ISO* серии 9000, выяснить, что надо делать для управления качеством в организации, т. е. определить состав необходимых целей и функций системы управления [7, с. 62]. Затем необходимо определить структуры, которые выполняют или будут выполнять эти функции для достижения поставленных целей и после этого разработать новые, переработать или использовать имеющиеся нормативные документы для достижения целей выполнения всех функций [7, с. 62].

Прежде чем начинать разрабатывать инновационную систему управления организацией, ориентированную на качество продукции, необходимо провести диагностирование действующей в организации системы управления для того, чтобы определить объем работ по ее доработке и совершенствованию (система управления существует в любой организации, даже если она должным образом не документирована) [8, с. 14–15]. Диагностирование действующей системы управления организацией предполагает следующие этапы:

- анализ фактического состояния системы, в том числе в сфере управления качеством продукции;
- определение узких мест;
- составление плана мероприятий по устранению несоответствий между текущим состоянием системы управления и требованиями стандарта [6].

Сущность диагностирования существующей системы управления организацией заключается в сопоставлении ее фактического состояния с

требованиями стандарта с целью определения объема работ по ее доработке [8, с. 15].

На стадии определения целей, функций и задач (элементов) инновационной системы управления организацией, ориентированной на качество продукции, проводится анализ процесса создания продукции и представляется в виде подробного перечня, основу которого составляют этапы жизненного цикла продукции [7, с. 62]. В дальнейшем перечень включается в Руководство по качеству с кратким описанием каждой функции и ссылками на соответствующие документы [7, с. 62].

Придание созданию инновационной системы управления организацией, ориентированной на качество продукции, проектно-ориентированного характера позволяет обеспечить надлежащую эффективность этих работ путем концентрации усилий на достижении конкретных промежуточных и конечных целей, а также наилучшего использования ресурсов [8, с. 13]. Целями инновационной системы управления организацией, ориентированной на качество продукции, могут являться:

- повышение доверия к торговой марке организации;
- повышение конкурентоспособности продукции;
- повышение рентабельности и прибыльности;
- достижение удовлетворенности потребителей;
- увеличение доли присутствия на рынке;
- снижение затрат и др. [8, с. 13]

Сформулированные в *ISO 9000* восемь принципов менеджмента качества могут стать базой для формирования политики и целей организации в области качества [11]. После этого определяются структурные подразделения, которые будут достигать поставленных целей и выполнять эти функции [7, с. 88]. Для этого необходимо проанализировать функции, выполняемые существующими подразделениями, и сравнить их с перечнем функций, включаемых в создаваемую инновационную систему управления организацией, ориентированную на качество продукции с учетом рекомендаций стандартов *ISO* серии 9000 [7, с. 64]. В результате устанавливаются подразделения – исполнители каждой функции и для каждого подразделения его новые функции официально включаются в функциональные обязанности [7, с. 64].

Следующий шаг – разработка структурной и функциональной схемы инновационной системы управления организацией, ориентированной на качество продукции. Структурная схема описывает состояние организации ее моделями состава и структуры [12, с. 83]. Функциональная схема подразумевает группирование конкретных должностей в отделы на основе общих видов деятельности [13].

Далее, для успешного функционирования инновационной системы управления организацией, ориентированной на качество продукции, следует определить, какие методы использовать и согласно какой документации. Подробно требования к процессу формирования документации представлены в ГОСТ Р ИСО/ТО 10013:2007 «Руководство по документированию системы менеджмента качества» [14].

Несмотря на то, что для создания системы управления организацией, ориентированной на качество продукции, стандарты *ISO 9000* не требуют наличия на предприятии каких-либо программных продуктов для ее поддержки, все же целесообразно применять программные продукты для:

- поддержания системы управления организацией, ориентированной на качество продукции (системы документооборота);
- поддержания качества процессов управления;
- поддержания качества технологических процессов [8, с. 16].

Внедрение системы управления организацией, ориентированной на качество продукции, должно предполагать проведение аудитов системы с целью проверки правильности распределения функций между подразделениями, возможностей их выполнения, а также достаточности и качества необходимой документации.

По результатам проверки необходимо проводить корректировку документации инновационной системы управления организацией, ориентированной на качество продукции, с тем, чтобы устранить выявленные недостатки и в дальнейшем обеспечить возможность ее четкого функционирования. Требования к аудиту систем управления указаны в ГОСТ Р ИСО 19011:2003 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента» [15].

Выводы

Управление качеством продукции как доминирующее направление формирования инновационной системы управления организацией устанавливает системный подход к решению проблем повышения качества продукции, создает мотивацию персонала на повышение качества производимой продукции, использует результаты экспертизы потребительского рынка при проектировании и изготовлении продукции.

Список литературы

1. Асанов А. Н. Инновационное управление как основа развития организации (предприятия) // Вестник Государственного университета управления. 2012. № 6. С. 196–203.
2. Асанов А. Н. «Активное производство» – современная стратегия повышения уровня качества работы предприятия // Стандарты и качество. 2012. № 8(902). С. 60–64.
3. Асанов А. Н. Внутрихозяйственная координация управления, ориентированного на качество продукции // Вестник Государственного университета управления. 2013. № 13. С. 124–130.
4. Асанов А. Н. Проблемы функционирования системы управления ОАО «МСЗ», ориентированной на качество продукции // Вестник академии права и управления. 2013. № 31. С. 95–99.
5. Liker J. K. The Toyota Way: 14 Management Principles from the World's Greatest Manufacturer. New York: McGraw-Hill, 2004. 330 p.
6. Birkinshaw J. How Management Innovation Happens // MIT Sloan Management Review. 2006. № 4. P. 81–88.
7. Караульнов В. Н. Управление качеством / В. Н. Караульнов, Г. С. Драпкина, М. А. Постолова, Е. Г. Першина. Кемерово: Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2005. 88 с.
8. Савченко-Бельский В. Ю. Принципы формирования системы менеджмента качества (научно-образовательный материал). М.: Государственный университет управления, 2010. 22 с.
9. Hamel G. The Why, What and How of Management Innovation // Harvard Business Review. 2006. № 2. P. 72–84.
10. Михальченко Е. В. Особенности внедрения системы менеджмента качества на основе требований стандарта ISO 9001:2008 на предприятиях связи / Е. В. Михальченко, З. В. Криницина // Вестник науки Сибири. 2012. № 1. С. 192–196.
11. ГОСТ Р ИСО 9000:2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. М.: Стандартинформ, 2009. 35 с.
12. Тарасенко Ф. П. О структурных схемах организационных систем // Проблемы управления в социальных системах. 2009. Т. 1. № 1. С. 81–91.
13. Организационная структура управления предприятием // Энциклопедия производственного менеджмента. URL: <http://www.up-pro.ru/encyclopedia/organizacionnaya-struktura.html> (дата обращения: 26.08.2013).
14. URL: <http://www.icc-iso.ru/toclients/standards2/gost-r-iso-to-10013-2007/> (дата обращения: 26.08.2013).
15. URL: http://www.infosait.ru/norma_doc/42/42115/index.htm (03.03.2014).

В редакцию материал поступил 26.11.13

© Асанов А. Н., 2014

Информация об авторе

Асанов Александр Николаевич, кандидат экономических наук, доцент, заведующий кафедрой экономики и управления, Филиал Московского психолого-социального университета в г. Муроме
Адрес: 602251, Владимирская обл., г. Муром, ул. Карачаровское шоссе, д. 5д, тел.: (49234) 7-26-25
E-mail: apex_as@bk.ru

Как цитировать статью: Асанов А. Н. Концепция формирования инновационной системы управления организацией, ориентированной на качество продукции // Актуальные проблемы экономики и права. 2014. № 1(29). С. 88–93.

A. N. ASANOV,

PhD (Economics), Associate Professor

Murom branch of Moscow Psychology-Social University, Russia

CONCEPTION OF FORMING THE INNOVATIVE QUALITY-ORIENTED MANAGEMENT SYSTEM OF AN ORGANIZATION

Objective: to ground the conception of forming the innovative quality-oriented management system of an organization.

Method: abstract-logical.

Results: the conception of forming the innovative quality-oriented management system of an organization is designed and thoroughly described, basing on the author's complex of principles of quality management system design; the conclusion is made of quality management as a dominant direction of forming of innovative management system of an organization.

Scientific novelty: the conception of forming the innovative quality-oriented management system of an organization is designed.

Practical value: the possibility to form efficient innovative quality-oriented management system by the organizations, which will lead to increasing the living standard and welfare of the population.

Key words: quality management; innovative system; quality of production; management of an organization.

References

1. Asanov, A. N. Innovative management as the basis for development of an organization (enterprise). *Vestnik Gosudarstvennogo universiteta upravleniya*, 2012, no. 6, pp. 196–203 (in Russ.).
2. Asanov, A. N. "Active production" – the modern strategy of increasing the quality of enterprise's performanc. *Standarty i kachestvo*, 2012, no. 8(902), pp. 60–64 (in Russ.).
3. Asanov, A. N. Intra-economic coordination of quality-oriented management. *Vestnik Gosudarstvennogo universiteta upravleniya*, 2013, no. 13, pp. 124–130 (in Russ.).
4. Asanov, A. N. Problems of functioning of quality-oriented management system at "MSZ" Open Corporation. *Vestnik akademii prava i upravleniya*, 2013, no. 31, pp. 95–99 (in Russ.).
5. Liker, J. K. *The Toyota Way: 14 Management Principles from the World's Greatest Manufacturer*. New York: McGraw-Hill, 2004. 330 p.
6. Birkinshaw, J. How Management Innovation Happens, *MIT Sloan Management Review*, 2006, no. 4, pp. 81–88.
7. Karaul'nov, V. N., Drapkina, G. S., Postolova, M. A., Pershina, E.G. *Upravlenie kachestvom* (Quality management). Kemerovo: Kemerovskii tekhnologicheskii institut pishchevoi promyshlennosti, 2005. 88 p.
8. Savchenko-Bel'skii, V. Yu. *Printsiipy formirovaniya sistemy menedzhmenta kachestva (nauchno-obrazovatel'nyi material)* (Principles of quality management system forming (scientific-educational material)). Moscow: Gosudarstvennyi universitet upravleniya, 2010. 22 s.
9. Hamel, G. The Why, What and How of Management Innovation. *Harvard Business Review*, 2006, no. 2, pp. 72–84.
10. Mikhal'chenko, E. V., Krinitsyna, Z. V. Features of implementing the quality management system based on the ISO 9001:2008 at communications enterprises. *Vestnik nauki Sibiri*, 2012, no. 1, pp. 192–196 (in Russ.).
11. *GOST R ISO 9000:2008 Sistemy menedzhmenta kachestva. Osnovnye polozeniya i slovar'* (GOST R ISO 9000:2008 Quality management systems. Main provisions and thesaurus). Moscow: Standartinform, 2009, 35 p.
12. Tarasenko, F. P. On the structural schemes of organizational systems. *Problemy upravleniya v sotsial'nykh sistemakh*, 2009, vol. 1, no. 1, pp. 81–91 (in Russ.).
13. <http://www.up-pro.ru/encyclopedia/organizacionnaya-struktura.html> (accessed: 26.08.2013)
14. <http://www.icc-iso.ru/toclients/standards2/gost-r-iso-to-10013-2007/> (accessed: 26.08.2013)
15. http://www.infosait.ru/norma_doc/42/42115/index.htm (accessed: 03.03.2014)

Received 26.11.13

Information about the author

Asanov Aleksandr Nikolayevich, PhD (Economics), Associate Professor, Head of the Chair of Economics and Management, Murom branch of Moscow Psychology-Social University

Address: 5д Karacharovskoye shosse, 602251 Murom, Vladimirskaya oblast, tel.: (49234) 7-26-25

E-mail: apex_as@bk.ru

How to cite the article: Asanov A. N. Conception of forming the innovative quality-oriented management system of an organization. *Aktualnye problemy ekonomiki i prava*, 2014, no. 1 (29), pp. 88–93.

© Asanov A. N., 2014