

УПРАВЛЕНИЕ ОПЕРАЦИОННОЙ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ СМК ПРЕДПРИЯТИЯ И КОМПЕТЕНТНОСТЬЮ РУКОВОДСТВА В СФЕРЕ КАЧЕСТВА КАК НОВАЯ ПАРАДИГМА МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНИЗАЦИЙ В УСЛОВИЯХ ИННОВАЦИОННОЙ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ СРЕДЫ

Аннотация. В статье рассматривается инициирование инновационной экономической средой процесса внедрения на российских предприятиях инструмента совершенствования бизнеса – системы менеджмента качества по стандартам ИСО 9000. Указывается на необходимость оценки и совершенствования административных процессов СМК предприятия, раскрыто содержание понятия «операционная эффективность СМК предприятия». Особое внимание уделяется проблеме обеспечения эффективности разработки и реализации организационно-управленческих нововведений, иницируемых СМК по стандартам ИСО 9000. В статье рассматривается механизм адаптации социально-экономической системы Пензенской области к условиям глобальной экономики посредством проведения новаций с ориентацией на повышение административного аспекта управления качеством. Указывается на особую значимость региональных инструментов стимулирования и поддержки процессного менеджмента предприятий области.

Ключевые слова: операционная эффективность СМК; компетентность руководства в сфере качества; инновационная экономическая среда; развитие и совершенствование СМК.

Abstract. This article concerns the initiative innovative economic environment process of inculcation on Russian enterprises tool of business refinement - quality management system (QMS). The article indicates on necessity estimation and refinement administrative processes of company's quality management system, reveals the content «operating efficiency of quality management system». Special attention is paid to problem of guarantee efficiency working and realization manager's innovations, which initiative QMS on standards ISO 9000. This article concerns the adapting tool of traditional industrial Penza region to the conditions of global economics by means of innovative implementation aimed to raise administrative level of quality management. The importance of regional mechanisms of stimulating and support of process-based management in regional enterprises is underlined.

Keywords: operating efficiency of quality management system; manager's competence in quality sphere; innovative economic environment; development and refinement quality management system.

Модернизация национальной экономики, переход к инновационным формам хозяйствования, а значит, повышение эффективности управления предприятиями и их конкурентоспособности являются обязательными и ре-

шающими предпосылками преодоления последствий мирового экономического кризиса и сырьевой зависимости экономики России.

Переориентирование государственной политики на расширение стратегий инновационного развития от узконаправленных новшеств до внедрения широкого спектра бизнес-инновационных, организационно-управленческих, финансовых, производственных, технологических, маркетинговых нововведений направлено на прорыв в экономике и выход промышленности на лидирующие позиции в конкурентной борьбе [1].

Переход экономики на инновационный путь развития сопровождается развитием и внедрением принципов «Всеобщего Управления Качеством» – TQM. Система TQM – это принципиально новый подход к управлению компанией, нацеленной на качество, основанный на участии всех ее членов (персонала во всех подразделениях и на всех уровнях организационной структуры) и направленный на достижение долгосрочного успеха посредством удовлетворения требований потребителя и получения выгоды как для членов компании, так и общества. Принципиальной особенностью этой системы является усиление роли двух базовых составляющих – научного подхода и человеческого фактора. Основным механизмом реализации TQM являются международные стандарты качества ИСО 9000 [2].

Современный подход к постановке СМК на предприятии предполагает совершенствование системы управления предприятием в целом. Согласно стандарту ИСО 9004:2000 «Руководящие указания по улучшению деятельности», «для успешного руководства и управления компанией необходим систематический и наглядный менеджмент», т.е. внедрение современных стандартов ИСО 9001:2000 означает не только производство качественной продукции, но и достижение на предприятии уровня менеджмента, гарантирующего выпуск продукции требуемого качества.

Качество – категория особая, это продукт интеллектуальной и профессиональной деятельности человека, который, кроме знаний и умений, обладает личностными характеристиками: волей, нравственными принципами, верностью традициям и т.п. [3].

Развитие идей менеджмента качества позволяет по-новому взглянуть на проблему результативности и эффективности не только менеджмента предприятий, но и системы менеджмента качества – системы менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству, поскольку успешность бизнеса зависит от деятельности управленческого персонала, его профессиональных знаний и умений, ответственности и мотивации к труду [4].

Таким образом, актуальной **научной проблемой** является сформировать определенный способ оценки степени участия руководства в развитии СМК предприятия и повышения его ответственности за административные процессы, т.е. трактовку понятия «операционная эффективность СМК предприятия».

Операционная эффективность СМК предприятия отражает соотношение между результативностью группы процессов СМК «Ответственность руководства» (процессов административного управления) и ресурсами, использованными на их разработку, реализацию и улучшение, в первую очередь определяется компетентностью руководства предприятия в сфере качества.

Согласно пункту 2 «Новое мышление» Тезисов Э. Деминга, «управляющие должны ответить на вызов новой экономической эпохи, должны

осознать свою ответственность и взять на себя руководство, чтобы добиться перемен, добиться стабильности предприятия» [5]. Данный тезис, несомненно, является актуальным в настоящий период развития экономики России, который можно охарактеризовать как развитие «инновационной экономической среды».

Под инновационной экономикой понимается «экономика, в условиях которой прирост ВВП обеспечивается в основном за счет выпуска и реализации наукоемкой продукции и услуг» [6].

Понятие «инновационная сфера» стало одной из реальностей современной постиндустриальной эры, поскольку необходим переход организаций России к инновационному типу развития. При этом основная нагрузка по переходу к инновационному типу экономики ложится на управленческие кадры российских предприятий – главные институциональные, экономические и социальные элементы современной российской экономики. Это обстоятельство выдвигает качественно новые требования к компетентности и ответственности руководства компаний по реализации стратегии качества, к оценке вовлеченности руководства компании в процессы развития и совершенствования СМК организации.

Пункт 14 «Ответственность руководства» Тезисов Деминга так нацеливает руководителей: «Ясно определите непоколебимую приверженность Высшего руководства к постоянному улучшению качества и производительности». По Демингу, руководству необходимо сделать так, чтобы каждый сотрудник участвовал в реализации стратегии качества, поскольку «преобразования – дело каждого», «выживание – дело добровольное» [5].

Восемь принципов менеджмента качества указывают на обязательное и активное участие, лидерство высшего руководства предприятия в разработке и поддержании в рабочем состоянии результативной и эффективной СМК, что определяет ряд требований к операционной эффективности СМК предприятия.

На основе анализа принципов менеджмента качества как инструментов руководства организации для улучшения ее деятельности выявлен ряд требований к операционной эффективности СМК предприятия:

1. Руководство предприятия должно знать текущие и предвидеть будущие потребности клиентов – как внешних, так и внутренних – персонала; обеспечивать их обязательное выполнение; участвовать в работе с партнерами и представителями общества.

2. С помощью лидерства и демонстрации на личных примерах своей приверженности культуре качества руководство предприятия должно создать атмосферу, способствующую полному вовлечению персонала и эффективной работе системы менеджмента качества.

3. Руководство предприятия должно участвовать в распределении полномочий и ответственности персонала в вопросах качества, в разработке инструментов вовлечения работников в СМК, побуждать персонал активно участвовать в эффективной реализации процессов, политики и стратегии в области качества.

4. Руководство предприятия должно участвовать в определении и совершенствовании процессов жизненного цикла продукции, вспомогательных процессов, в мониторинге их функционирования как результативной и эффективной системы, в анализе и оптимизации взаимодействия этих процессов.

5. Руководство должно участвовать в разработке целей, направленных на улучшение деятельности организации, в их доведении до сведения всех работников организации, в определении ответственности за развертывание целей в области качества, в систематическом анализе и пересмотре, в проектах, ведущих к изменению процессов и улучшению деятельности организации.

6. Руководство предприятия должно инициировать и активно участвовать в мероприятиях по усилению информационного обмена внутри компании с целью демонстрации результативности прошлых решений, усиления способности анализировать, выбирать и корректировать мнения и решения, по эффективной реализации процессов, политики и стратегии в сфере качества.

7. Руководство предприятия должно осуществлять своевременный анализ отчетов по качеству покупной продукции и материалов, анализ сведений о работе поставщиков с целью повышения способности предприятия и поставщиков создавать ценности для обеих сторон.

Таким образом, лидерство руководителей, вовлечение работников в деятельность по обеспечению качества, осуществление постоянных улучшений, использование процессного подхода к управлению деятельностью организации означает, что в центре внимания СМК должны находиться не отдельные ресурсы, а способности компании, основанные на навыках ее сотрудников и компетентности руководства, активность менеджмента, а также спланированная и поддерживаемая руководством культура качества.

Фактором повышения результативности и эффективности СМК предприятия является эффективность разработки и реализации организационно-управленческих нововведений, инициируемых СМК по стандартам ИСО 9000, на основе управления знаниями и компетентностью руководства предприятия в сфере качества.

Следует указать на необходимость лидирующей роли руководства предприятия при планировании, организации, контроле, координации и мотивации следующих нововведений, инициируемых внедрением СМК:

- формирование новой организационной структуры компании;
- нововведения в организации и разделении управленческого труда;
- новые технологии и процессы в области финансов, маркетинга, PR;
- нововведения, связанные с внедрением новых технических и программных средств управления;
- нововведения в области методов и процедур (регламентов) управления;
- совершенствование процессов внутренней коммуникации;
- повышение эффективности «обратной связи» с потребителями;
- нововведения в системе контроля качества;
- новые технологии в сфере персонала: контроль за деятельностью, изменение организационной культуры, изменение мотивационной системы, вовлечение персонала и активное делегирование полномочий.

Результаты исследования организационно-управленческих нововведений на предприятиях г. Пензы и Пензенской области, внедривших СМК по стандартам ИСО 9000, свидетельствуют, что руководство предприятий нацелено на обеспечение эффективности и конкурентоспособности бизнеса посредством лидирующей роли руководства в адаптации системы менеджмента предприятия к внешней среде, ориентации на потребителя, системного под-

хода к управлению, постоянного улучшения деятельности компании и принятия управленческих решений, основанного на фактах [7].

Дальнейшее развитие компетентности руководства предприятий, внедривших СМК по стандартам ИСО 9000, связано с реализацией таких принципов менеджмента качества, как «вовлечение работников», «процессный подход» (а именно оценка результативности и эффективности процессов СМК и СМК в целом), а также «взаимовыгодные отношения с поставщиками».

Таким образом, выявлена необходимость совершенствования на предприятиях следующих административных процессов СМК:

- обеспечение наличия свидетельств принятия руководством предприятия обязательств по разработке и внедрению системы менеджмента качества, а также по постоянному улучшению ее результативности;
- планирование СМК;
- определение и доведение до сведения персонала организации ответственности и полномочий в сфере качества;
- разработка в организации соответствующих процессов обмена информацией, в том числе по вопросам результативности системы менеджмента качества;
- анализ СМК организации через запланированные интервалы времени.

Стоит указать, что стратегия развития Пензенской области акцентирует внимание бизнеса на освоении новых производств и видов продукции, конкурентоспособных на внутреннем и внешнем рынках, что неизбежно ведет к формированию стратегии конкурентоспособности.

Процессно-ориентированный механизм адаптации социально-экономической системы Пензенской области к условиям инновационной экономической среды включает такие реализуемые на территории области инструменты [8]:

- стратегия социально-экономического развития Пензенской области на долгосрочную перспективу (до 2021 г.);
- концепция развития предприятий, нацеленных на повышение качества и эффективности деятельности;
- участие предприятий г. Пензы и Пензенской области в российских национальных и региональных премиях и конкурсах по качеству;
- политика в области пропаганды идей и стимулирования повышения качества и эффективности деятельности;
- политика внедрения на предприятиях области эффективных систем и прогрессивных методов менеджмента качества, в том числе СМК по стандартам ИСО 9000;
- политика создания на предприятиях организационно-технических условий, способствующих повышению качества;
- проведение областного конкурса «На соискание премии губернатора Пензенской области по управлению качеством», направленного на стимулирование деятельности предприятий по совершенствованию бизнес-процессов, а также выявлению наиболее интересной практики [9];
- продвижение опыта и достижений в сфере качества наиболее успешных предприятий области при поддержке Пензенского центра стандартизации и метрологии, областных и региональных форумов (в том числе ежегодных инвестиционных) и семинаров.

Данные инструменты обосновывают необходимость реализации СМК по стандартам ИСО 9000 как условия совершенствования бизнеса организации с указанием на приоритетную роль руководства организации для создания атмосферы сопровождения системы управления качеством, для процессного управления деятельностью компании, мотивации участия персонала в СМК, оперативного решения проблем, препятствующих росту качества.

Таким образом, в условиях конкурентной, инновационно-направленной экономической среды повышение вовлеченности руководителей предприятий в развитие и совершенствование СМК компаний, их компетентности в сфере качества являются необходимым условием стабильного и эффективного развития компаний.

Список литературы

1. **Бычков, В.** Обращение к читателям / В. Бычков // Менеджмент инноваций. – 2009. – № 2. – С. 78–79.
2. **Савчук, Н. А.** Инновационные процессы и их развитие в черной металлургии России / Н. А. Савчук // Инновации. – 2004. – № 7. – С. 26–34.
3. **Воронин, Г. П.** О Всероссийской Организации Качества (ВОК) / Г. П. Воронин // Менеджмент качества. – 2009. – № 3. – С. 182–188.
4. **Шмелева, А. Н.** Влияние идей менеджмента качества на проблему повышения эффективности управления предприятием в условиях инновационной экономической среды / А. Н. Шмелева. // Проблемы развития инновационно-креативной экономики : матер. II Международной научно-практ. онлайн-конф. (Москва, 29 марта – 9 апреля 2010 г.) / С.-Петербург. гос. ун-т экономики и финансов. – М. : Креативная экономика, 2010. – С.110–117.
5. **Круглов, М. Г.** Менеджмент качества как он есть / М. Г. Круглов, Г. М. Шишков. – М. : Эксмо, 2006. – 544 с.
6. **Иванов, В. В.** Национальная инновационная система как институциональная основа экономики постиндустриального общества / В. В. Иванов // Инновации. – 2004. – № 5. – С. 7.
7. **Шмелева, А. Н.** Управленческие инновации как условие повышения эффективности управления при внедрении системы менеджмента качества (СМК) по стандартам ИСО 9000 / А. Н. Шмелева // Менеджмент инноваций. – 2009. – № 2. – С. 86–110.
8. **Шмелева, А. Н.** К вопросу оценки операционной эффективности управления предприятием при внедрении СМК по стандартам ИСО 9000 / А. Н. Шмелева // Менеджмент качества. – 2009. – № 4. – С. 202–222.
9. **Шмелева, А. Н.** Инновационный подход к оценке конкурентоспособности предприятия в сфере управления его трудовыми ресурсами / А. Н. Шмелева // Менеджмент инноваций. – 2009. – № 4. – С. 256–266.

Шмелева Анна Николаевна

кандидат экономических наук, доцент,
кафедра менеджмента, Пензенский
государственный университет

E-mail: schmelevaanna@mail.ru

Shmeleva Anna Nikolaevna

Candidate of economic sciences,
associate professor, sub-department
of management, Penza State University

УДК 338.24

Шмелева, А. Н.

Управление операционной эффективностью СМК предприятия и компетентностью руководства в сфере качества как новая парадигма менеджмента организаций в условиях инновационной экономической среды / А. Н. Шмелева // Известия высших учебных заведений. Поволжский регион. Общественные науки. – 2010. – № 3 (15). – С. 111–117.