

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА - СОСТАВЛЯЮЩАЯ ИННОВАЦИОННОЙ ПОЛИТИКИ ОРГАНИЗАЦИИ

В статье рассматривается вопрос применения инновационных методов управления и организации деятельности российских предприятий посредством создания и внедрения системы качества как одной из составляющих их инновационной деятельности.

Ключевые слова: система качества; инновации, инновационная деятельность, бизнес-процесс, конкурентоспособность.

В современных рыночных условиях эффективность деятельности предприятий во многом зависит от проводимой ими инновационной политики, от качества разработки и реализации инновационных управленческих решений.

Депутатом Государственной Думы И.Д. Грачевым был предложен Проект федерального закона «О государственной инновационной политике», в котором под **инновационной деятельностью** понимается деятельность, направленная на трансформацию результатов интеллектуальной деятельности в виде изобретений, полезных моделей, промышленных образцов, селекционных достижений, топологий интегральных микросхем, баз данных, ноу-хау, программ для ЭВМ, результатов НИР и НИОКР в товары (работы, услуги), и их последующую реализацию непосредственно или в составе наукоемкой продукции (товаров, работ, услуг).

В данном проекте закона приводится перечень видов деятельности организаций, которые относятся к инновационной - это:

- деятельность по коммерциализации технологий, передаче технологии;
- выполнение и обслуживание научно-исследовательских, проектных, изыскательских, опытно-конструкторских и технологических работ, направленных на создание новой или усовершенствованной продукции (работы, услуги), нового или усовершенствованного технологического процесса, реализуемых в экономическом обороте;
- организация рынков сбыта инновационных товаров (работ, услуг);
- осуществление технологического переоснащения и подготовки производства;
- проведение испытаний с целью сертификации и стандартизации новых технологических процессов, товаров (работ, услуг);
- производство новой или усовершенствованной продукции (работы, услуги) и/или применение новой или усовершенствованной технологии в начальный период до достижения нормативного срока окупаемости инновационного проекта;
- трансформация знаний в объекты интеллектуальной собственности.

В качестве объектов инновационной деятельности выделяются:

1. результаты интеллектуальной творческой деятельности;
2. инновационные проекты и программы;
3. технологии, оборудование и процессы, продукты.

Что касается процессов организации, как объектов инновационной деятельности, то в основном к инновационным процессам относят только улучшение технологических процессов производства продукции и практически не рассматриваются организационно-управленческие процессы на предприятии.

В проекте федерального закона также дается понятие «инновации» (нововведения) как конечного результата инновационной деятельности, реализованного в виде нового или усовершенствованного продукта, нового или усовершенствованного технологического процесса, используемого в практической деятельности (экономическом обороте).

По нашему мнению, это определение не в полной мере отражает сущность инноваций и инновационной деятельности организации.

Понятие «инновация» имеет множество классических определений и относится как к радикальным, так и постепенным изменениям в продуктах, процессах и стратегии организации, что и является инновационной деятельностью.

Инновации часто отождествляют с нововведениями, но следует понимать, что целью нововведений является повышение эффективности, экономичности, качества, удовлетворенности клиентов организации, а понятие инновационность не тождественно понятию предприимчивость, т.е. открытости к новым возможностям улучшения работы организации (коммерческой, государственной, благотворительной).

Также стоит отметить, что нововведение, новшество, изобретение, открытие являются продуктами креативности, которая подразумевает выдвижение новых «прорывных» идей. Поэтому, отличительным признаком инновации можно считать воплощение этих идей на практике.

Успешную деятельность организации определяют ряд факторов, среди которых наибольшую роль имеют те, которые непосредственно влияют на ее конкурентоспособность.

В то же время конкурентное преимущество только тогда имеет стратегическое значение, когда в его основе лежат какие-то уникальные навыки, знания, методы или разработки, которыми данная организация владеет. Создание и постоянное обновление таких навыков, то есть, непрерывная инновационная активность - одна из основных стратегически важных задач, стоящих перед современной организацией [4].

Организация (предприятие, фирма) представляет собой взаимодействие большого количества различных процессов (производственных, технологических, управленческих, организационных и т.д.), направленных на создание конечного продукта, который должен быть востребован потребителями на рынке, для того, чтобы предприятия смогло достичь своей основной цели - получение прибыли. В этой ситуации большое значение приобретает совершенствование организационных процессов, которые должны быть направлены на обеспечение и эффективное управление внутренней и внешней средой организации, с целью формирования долгосрочных конкурентных преимуществ, что можно отнести к организационным инновациям. Примером таких организационных инноваций может служить внедрение системы менеджмента качества (СМК). Этот процесс носит радикальный характер, так как при внедрении СМК в организации происходят существенные изменения ее бизнес-процессов [4].

Бизнес-процесс – это совокупность различных видов деятельности, в рамках которой «на входе» используется один или более видов ресурсов, а на «выходе» создается продукт, представляющий ценность для потребителя (М. Хаммер, Д. Чампи).

Анализируя мнения различных специалистов, рассматривая деятельность организаций, которые занимаются вопросами совершенствования своей деятельности, чтобы повысить эффективность, конкурентоспособность и имидж своей организации, к видам инновационной деятельности следует также отнести:

- любые усовершенствования продукции, процессов и деятельности;
- изменения в методах управления компанией (новые методы оценки персонала, новые формы сбыта продукции и т.д.).

Таким образом, процесс создания и внедрений системы менеджмента качества предприятия также можно считать инновационной деятельностью организации, поскольку он отвечает основным свойствам инноваций. Во-первых, обладать новизной – наличие СМК на предприятии предполагает внедрение новых методов организации и управления бизнес-процессами предприятия. Во-вторых, удовлетворяет рыночный спрос – СМК предполагает реализацию в деятельности предприятия основных принципов менеджмента качества, основным из которых является ориентация на потребителя. В-третьих, приносит прибыль производителю – СМК предполагает организацию производства таким образом, чтобы в деятельности предприятия реализовался принцип «ноль дефектов», а также СМК формирует имидж производителя на рынке, что обеспечивает ему устойчивое положение, за счет удержания или дальнейшего расширения доли рынка.

Анализируя различные определения инноваций можно сделать вывод, что специфическое содержание инновации составляют изменения, а главной функцией инновационной деятельности является функция изменения.

В 1911 г. австрийский ученый И. Шумпетер выделил пять типичных изменений:

1. Использование новой техники, новых технологических процессов или нового рыночного обеспечения производства.
2. Внедрение продукции с новыми свойствами.
3. Использование нового сырья.
4. Изменения в организации технического обеспечения.
5. Появление новых рынков сбыта.

Все эти изменения можно наблюдать при функционировании на предприятии системы качества, которая может быть сертифицирована как на соответствие международному стандарту ИСО 9000, так и на соответствие национальному стандарту ГОСТ Р ИСО 9000, в зависимости от коммерческих целей предприятия.

Инновационная деятельность предполагает целый комплекс научных, технологических, организационных, финансовых и коммерческих мероприятий, и именно в своей совокупности они приводят к инновациям.

Для инновации в равной мере важны все три свойства, отмеченные выше. Отсутствие любого из них отрицательно сказывается на инновационном процессе.

СМК в большей степени можно отнести к управленческим инновациям, а поскольку интерес к эффективным методам управления сегодня достаточно высок, то внедрение системы качества является одним из важнейших инновационных процессов организации, объединяющий и научно-техническую новизну, и производственную применимость.

Таблица 1

Положительные и отрицательные стороны внедрения и сертификации СМК для российских предприятий [3]

ПЛЮСЫ	МИНУСЫ
1.Сертификация предприятий - обязательное условие вхождения в ВТО.	1.Внедрение системы качества требует очень большого объема бумажной работы. По сути, каждый сертифицируемый процесс должен быть подробно описан в документах.
2.ISO-9000 - неотъемлемое дополнение к имиджу современного серьезного предприятия.	2.ISO - это затраты не только в момент сертификации, но и до и после (оплата консультанту, аудитору, менеджеру по качеству, который поддерживает систему в рабочем состоянии).
3.Наличие сертификата - условие участия в 90% всех тендеров, проходящих на территории России.	3.ISO - не гарантирует качества продукции. Оно подтверждает качество управления организацией, оптимизацию производства, стандартность выпускаемой продукции, но не ее качество. Хотя, безусловно, опосредованное влияние на конечный результат есть.
4.Система менеджмента качества позволяет исключить человеческий фактор из производственного процесса. Особенно это актуально для промышленной сферы. Создание отлаженного конвейера на любом производстве дает возможность выпускать стандартный продукт.	4.Сертификация не способствует развитию творческого начала в компании. Исключая человеческий фактор, она лишает организацию ярких, неординарных личностей. Превращает компанию в механизм, состоящий сплошь из винтиков и шестеренок.
5. ISO облегчает интеграцию новых сотрудников для работы.	

Конечно, процесс внедрения и сертификации СМК для российских предприятий труден и имеет некоторые отрицательные стороны (см. табл.1), но наличие данной системы на предприятии приносит ему гораздо больше положительных моментов, среди которых главными являются:

- возможность выхода российских предприятий на международный рынок товаропроизводителей;
- формирование имиджа у отечественных потребителей.

Сегодня в России интерес к системам менеджмента качества все больше растет (см. рис. 1). Производители стали представлять всю выгоду, которую они получают от наличия данной системы в своей организации.

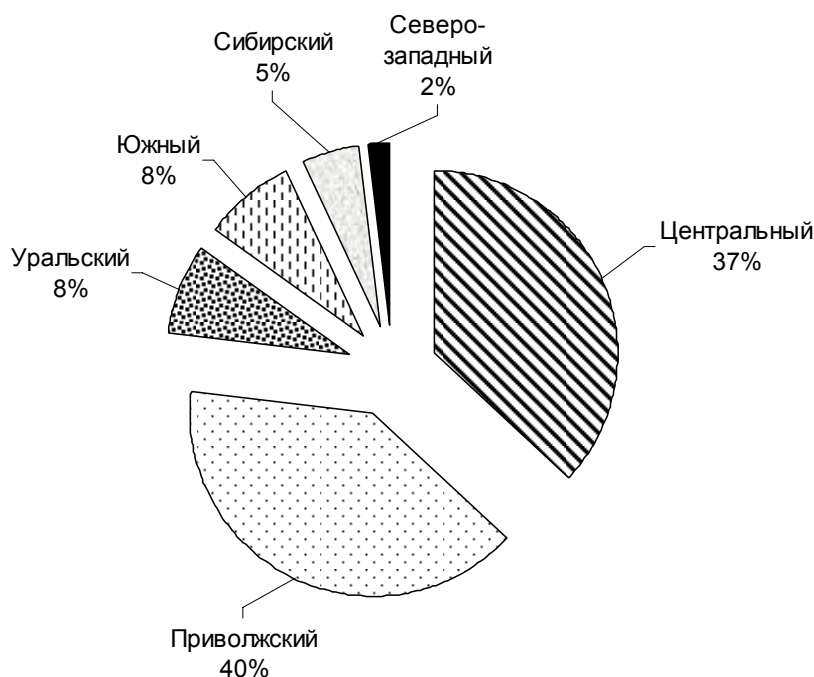


Рис.1. Получение сертификатов российскими предприятиями с разделением по регионам [3]

Процесс внедрения и сертификации СМК достаточно трудоемок и требует значительных финансовых ресурсов, но они быстро окупаются, при эффективности функционирования системы качества.

Правительство Российской Федерации еще в 1996 году учредило премии Правительства РФ в области качества, с целью поддержания тех предприятий, которые производят конкурентоспособную продукцию и оказывают услуги надлежащего качества.

Оценка организаций производится по 9 критериям, разделенным на две группы:

1. «возможности» - оценка того, как организация добивается результатов в области качества, что она делает для этого;
2. вторая – «результаты», характеризует, что достигнуто организацией.

Получение премии улучшает имидж организации, характеризует ее как надежного партнера, поставщика, помогает вызвать доверие потребителей. Использование символики премии в рекламной продукции подчеркивает высокое качество товаров и услуг, которые стали дипломантами премии. Таким образом, организации-лауреаты получают преимущество перед конкурентами в борьбе за увеличение доли рынка, способствуют увеличению прибыли, развитию компании.

В основу конкурса положены признанные мировым сообществом принципы:

- ориентация на потребителя;
- лидерство руководства и последовательность в достижении целей;
- менеджмент на основе понимания процессов и фактов;
- вовлечение персонала;

- непрерывная познавательная деятельность и инновации;
- развитие партнерства;
- взаимодействие с обществом;
- ориентация на результаты.

Можно сделать вывод, что наличие СМК способствует организации и управлению бизнес-процессами предприятия, таким образом, что его деятельность становится эффективной и конкурентоспособной. Кроме этого, принципы СМК отражают основные требования Правительства РФ по организации деятельности российских предприятий, выраженных в критериях премий по качеству. Поэтому внедрения и функционирования СМК можно, безусловно, назвать инновационным процессом, поскольку добиться эффективного взаимодействия всех элементов организации (предприятия) можно только применяя новые, нестандартные методы управления, мотивации и организации процессов, с целью реализации одного из принципов менеджмента качества – постоянное улучшение, которое возможно лишь при условии постоянного совершенствования управленческих процессов на предприятии.

Литература

1. ГОСТ Р ИСО-9001-2008. Системы менеджмента качества. Требования - М: Стандартинформ, 2008. - 65 с.
2. ГОСТ Р ИСО-9004-2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности / Госстандарт России. - М: ИПК Изд-во стандартов, 2001. - 45 с.
3. Трусов Г.Л. Стандартизация против крейзи-бизнеса / Г.Л. Трусов // De Facto. – 2006. - №2. – Режим доступа: http://www.facto.ru/article/03_2006/iso/
4. Чайка В.А. Инновации и система менеджмента качества – Режим доступа: <http://quality.eur.ru>.