

2. Борисова А. А. Конкурентоспособность и профильная занятость выпускников вузов: вопросы теории и методологии: монография. Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2015. 510 с.
3. Кипервар Е. А., Трункина Л. В. Развитие инновационного потенциала работников как условие повышения эффективности труда // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. 2016. № 1 (34). С. 119–122.
4. Марков К. А. Коммерциализация научных исследований в университетах США // Вестник Нижегородского университета им. Н. И. Лобачевского. 2009. № 5. С. 22–30.
5. Богатенкова Е. Ю. Формирование инновационного отношения к труду в период обучения в вузе // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. 2016. № 2 (35). С. 76–81.

REFERENCES

1. Grishin I. A., Nikolaeva E. A. Professional training of managers in Russia and abroad: current trends and prospects of development in the conditions of innovative economics // Business. Education. Law. Bulletin of Volgograd Business Institute. 2013. No. 2 (23). P. 67–72.
2. Borisova A. A. Competitiveness and employment profile of graduates: issues of theory and methodology. Novosibirsk : NGTU, 2015. 510 p.
3. Kipervar E. A., Tranchina L. V. Development of the innovative potential of employees as a condition for increasing labor efficiency // Business. Education. Law. Bulletin of Volgograd Business Institute. 2016. No. 1 (34). P. 119–122.
4. Markov K. A. Commercialization of scientific research at universities of the USA // Bulletin of the Nizhny Novgorod university named after N. Lobachevsky. 2009. No. 5. P. 22–30.
5. Bogatenkova E. Y. Formation of innovative attitude to labor when studying at higher educational establishment // Business. Education. Law. Bulletin of Volgograd Business Institute. 2016. No. 2 (35). P. 76–81.

Как цитировать статью: Борисова А. А., Киселева М. М. Практико-ориентированное обучение в вузе: возможности и ограничения реализации // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. 2016. № 3 (36). С. 49–54.

For citation: Borisova A. A., Kiseleva M. M. Practice-oriented education at high school: opportunities and limitations of implementation // Business. Education. Law. Bulletin of Volgograd Business Institute. 2016. № 3 (36). P. 49–54.

УДК 338.24
ББК 65.291.21

Dzedik Valentin Alexeevich,
candidate of economics, candidate
for a doctor's degree of Volgograd state university,
assistant professor of the department «Socio-cultural service
and tourism» of Volgograd state agricultural university,
head of Volgograd branch-office of CA «Russian Register»,
Volgograd,
e-mail: vdz@mail.ru

Vasilieva Svetlana Ivanovna,
candidate of sociology,
pro-rector in charge of educational activity and quality
management, assistant professor of the department
of economics and management
of Volgograd Business Institute,
Volgograd,
e-mail: kuchmieva@mail.ru

Дзедик Валентин Алексеевич,
канд. экон. наук, докторант
Волгоградского государственного университета,
доцент кафедры «Социально-культурный сервис и туризм»
Волгоградского государственного аграрного университета,
руководитель Волгоградского филиала
АС «Русский Регистр»,
г. Волгоград,
e-mail: vdz@mail.ru

Васильева Светлана Ивановна,
канд. социол. наук,
проректор по учебной работе
и управлению качеством,
доцент кафедры экономики и управления
Волгоградского института бизнеса,
г. Волгоград,
e-mail: kuchmieva@mail.ru

РЕКУРСИЯ ПРОЦЕССОВ И СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В РАМКАХ КОНТЕКСТА ОРГАНИЗАЦИИ

QUALITY MANAGEMENT PROCESSES AND SYSTEMS RECURSION WITHIN THE CONTEXT OF THE ORGANIZATION

08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (13. Стандартизация и управление качеством продукции)
08.00.05 – Economics and management of national economy (13. Standardization and product quality management)

В статье рассмотрено понятие контекста организации, введенное новой редакцией международного стандарта ISO 9001:2015. Приведены понятия «процесса» и «бизнес-процесса», подчеркнута абстрактная суть границ

этих явлений. Выявлена рекурсия в структурных взаимоотношениях между процессами и системами менеджмента качества. На основании этого явления предложена иерархическая модель информационного взаимодействия

процессов и систем менеджмента качества в рамках контекста организации. Проведено аналитическое описание уровней этой модели. На основании проведенного анализа предложено уточненное определение термина «система менеджмента качества».

The notion of context of the organization introduced by the new edition of the international standard ISO 9001:2015 is examined. The concept of process and business process is presented, and the abstract essence of the boundaries of these phenomena is underlined. Recursion in the structural relationships between quality management processes and systems is revealed. Hierarchical model of information interaction between quality management processes and systems within the context of the organization is proposed on the basis of this phenomenon. Analytical description of the levels of this model is provided. Clarification of the definition of «quality management system» has been proposed on the basis of the analysis performed.

Ключевые слова: контекст организации, процесс, бизнес-процесс, управление качеством, система менеджмента качества, рекурсия, конкурентоспособность, эффективность, Международная организация по стандартизации, сертификация.

Keywords: context of the organization, process, business process, quality control, quality management system, recursion, competitiveness, efficiency, International organization for standardization, certification.

В сентябре 2015 года Международной организацией по стандартизации была официально опубликована новая, пятая версия международного стандарта ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества – Требования». Это событие вызвало огромный резонанс в профессиональных кругах, поскольку данный нормативный документ очень популярен во всех развитых и развивающихся странах. Обусловлено это тем, что влияние стандартов на деятельность экономических систем не одинаково [1], сказывается не только специфика территорий, отраслей, предприятий, но и само толкование стандартов. Именно поэтому исследование текста этого международного стандарта, его трактовка и интерпретация являются крайне **актуальными**.

Одним из базовых элементов архитектуры ISO 9001:2015 является понятие «контекста организации». Однако эта концепция вызывает определенное непонимание. Даже на этапе перевода этого стандарта на русский язык возник целый ряд затруднений. Английский термин «context» был переведен разными специалистами по-разному, например, как «организационная среда», «бизнес среда», «среда», «контекст» и т. д. Поэтому целесообразно исследовать понятие «контекст организации» во взаимосвязи с другими концепциями управления качеством.

Таким образом, **научная новизна** может быть достигнута путем определения и моделирования характера взаимоотношений между введенной новой редакцией ISO 9001 концепции «контекста организации» и ранее сформулированными базовыми понятиями «управления качеством».

Несмотря на небольшой срок, прошедший с момента выхода новой редакции ISO 9001, значительный вклад в исследование проблем его применения внесли такие ученые как Н. Крофт, А. Езрахович, Ч. Корри, К. МакНи,

Х. Домингес, В. Качалов, однако вопрос понимания «контекста организации» как целостного явления остается дискуссионным.

В этой связи **задачей** настоящей работы является исследование концепции «контекста организации», в ходе которого должна быть достигнута **цель** работы, состоящая в установлении характера взаимоотношений «контекста организации» с другими элементами систем менеджмента качества.

Согласно ISO 9001:2015, контекст – это совокупность внешних и внутренних факторов, относящихся к назначению и стратегическому направлению развития организации [2]. Однако не ясно, каким образом взаимодействуют между собой эти факторы, формируя собственно контекст как целостное явление. В качестве гипотезы можно предположить, что эти факторы взаимодействуют между собой как система процессов. Разберем понятие «процесс» и «система».

Помимо привычного определения процесса: «Процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, использующих входные потоки для получения намеченного результата» [3], полезно также рассмотреть близкое к нему определение бизнес-процесса: «Бизнес-процесс не является действием, реализуемым реально в текущий момент времени, а выступает лишь представлением таких действий, абстракцией, или моделью, которое может быть реализовано или нет. При этом эффективность реализации бизнес-процесса есть идеальная оценка действий исполнителя, получаемая в процессе моделирования деятельности системы. Следовательно, формализованное описание бизнес-процесса в целом представляет собой процессную модель системы (или бизнес-модель).

Таким образом, под бизнес-процессом следует понимать операцию, включенную в организационно-технологическую модель организации, целью которой является производство и поставка товаров и услуг на основе преобразования потребляемых ресурсов операциями, входящими в данную систему, а также другими системами» [4].

Данное определение подчеркивает не только абстрактную природу границ бизнес-процесса (или процесса), определяемых лишь человеческим воображением, но и рекурсивную природу отношений процесса – систему, где каждый процесс, с одной стороны, взаимодействует с рядом других процессов, образуя систему, которая при увеличении масштаба сама является процессом, с другой стороны, каждый процесс при более подробном рассмотрении оказывается состоящим из совокупности других процессов, в свою очередь образующих систему (см. рис. 1).

Для еще лучшего понимания этого явления следует рассмотреть термин «система». «Система – 1) множество закономерно связанных друг с другом элементов (предметов, явлений, взглядов, принципов, знаний и т. д.), представляющее собой определенное, целостное образование, единство; 2) порядок, обусловленный планомерным, правильным расположением частей в определенной связи, строгой последовательности действий, например, связи в работе; принятый, установившийся распорядок чего-либо» [5]. Или: «Система есть объект, на котором установлено отношение с заранее зафиксированными свойствами, или объект, на котором реализуются свойства с заранее фиксированными отношениями» [6].

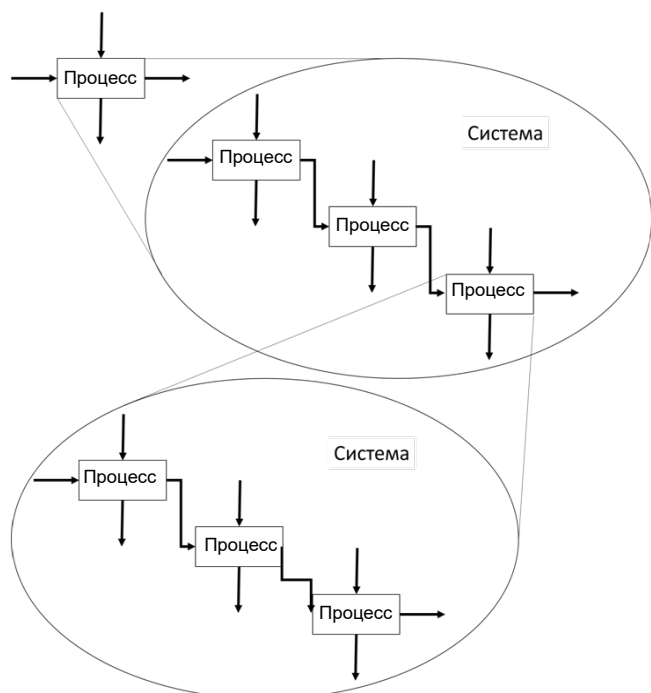


Рис. 1. Модель рекурсии процессов и систем

Переходя от общих определений к более специфическим, уточняем: «Система менеджмента – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов организации для разработки политик, целей и процессов для достижения этих целей» [3]. Таким образом, специфическим взглядом на систему является рассмотрение ее как на совокупность элементов для достижения конкретного результата, что еще больше отождествляет понятия «процесс» и «система» или «система менеджмента». На каждом уровне рекурсии «процесс-система» создается собственная совокупность заинтересованных сторон, их требований и воздействий, а также воздействий, не связанных с конкретными заинтересованными сторонами. Таким образом, на каждом уровне рекурсии образуется контекст, а информация об этих элементах создаст контекст информационный (см. рис. 2).

В основу модели положена иерархическая модель глобального информационного пространства, предложенная А. Э. Калининой [4].

В целом ряде отраслей мы наблюдаем отношения, подчиненные именно этой модели. В частности, в автомобильной промышленности, как в одном из наиболее высокоорганизованных секторов экономики, особенно хорошо прослеживается обсуждаемая структура:

– наноуровень – процесс/система менеджмента рабочего места и связанный с ними информационный контекст. Рабочее место оператора основного производственного оборудования, на котором создается добавленная ценность. Как процесс – преобразует сырье, энергию и т. д. для получения намеченного результата, например, детали или полуфабриката. Как система менеджмента – состоит из совокупности взаимосвязанных и взаимодействующих элементов, таких как манипуляции, производимые оператором, функции оборудования и т. д.;

– мезоуровень – процесс/система менеджмента подразделения и связанный с ними информационный контекст. Производственное подразделение, цех. Как процесс – преобразует сырье, энергию и т. д. для получения намеченного результата, например, модельного ряда деталей. Как система

менеджмента – состоит из совокупности взаимосвязанных и взаимодействующих элементов, таких как производственные операции, производимые на разных рабочих местах и связанные в одну технологическую цепочку;

– микроуровень – процесс/система менеджмента организации и связанный с ними информационный контекст. Производственное предприятие. Как процесс – преобразует закупаемое сырье, энергию для получения намеченного результата в виде готовой продукции. Как система менеджмента – состоит из совокупности взаимосвязанных и взаимодействующих элементов, таких как группы производственных, административных, поддерживающих и прочих процессов;

– мезоуровень – процесс/система менеджмента сектора отрасли и связанный с ними информационный контекст. Группа производственных предприятий, объединенных в одну логистическую цепочку, оканчивающуюся производством готового продукта для массового потребителя, например, автосборочный конвейер. Как процесс – преобразует сырье, материалы и энергию, получаемые, как правило, на добывающих предприятиях для получения готового продукта для массового потребителя, например, автомобиля. Как система менеджмента – состоит из совокупности взаимосвязанных и взаимодействующих элементов, таких как предприятия, входящих в единую логистическую цепочку и объединенных, как правило, требованиями и техническими спецификациями автосборочного предприятия;

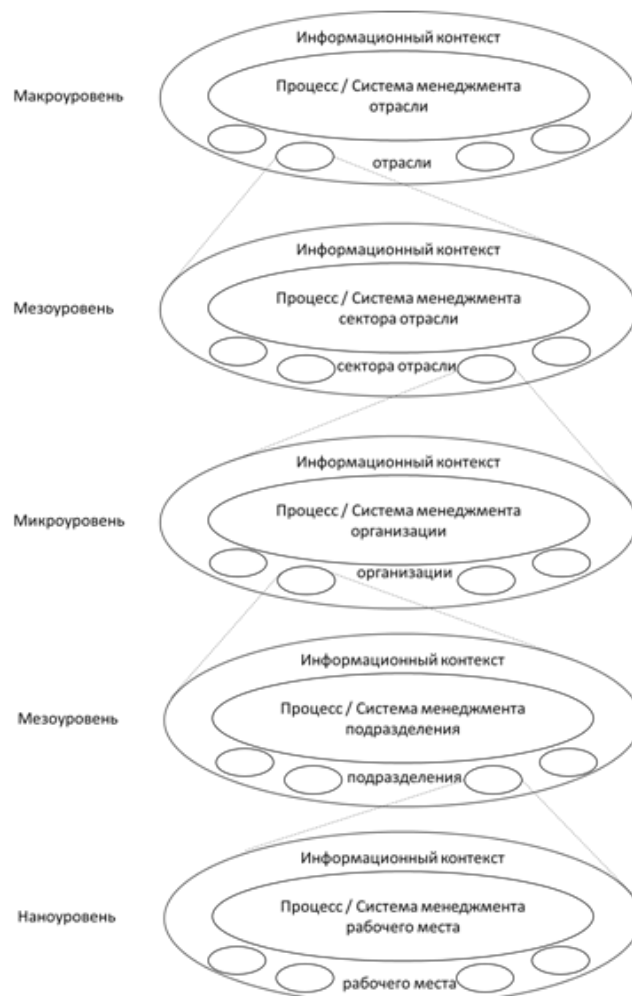


Рис. 2. Иерархическая модель рекурсии процесс/система менеджмента (составлено автором)

– макроуровень – процесс/система менеджмента отрасли и связанный с ними информационный контекст. Группа логистических цепочек поставок, включающих разнообразные предприятия, где каждая из таких цепочек производит результирующие товары одного класса, например, автомобили. Как процесс – преобразует сырье, материалы и энергию, получаемые добывающими предприятиями, входящими в различные логистические цепочки для получения товаров одного класса, например, автомобилей. Как система менеджмента – состоит из совокупности взаимосвязанных и взаимодействующих элементов, таких как логистические цепочки производства товаров для массовых потребителей и объединенных, как правило, отраслевыми стандартами, соглашениями и т. д.

Международная организация по стандартизации также классифицирует системы менеджмента согласно объекту управления. Выделяют системы менеджмента качества, системы экологического менеджмента, системы энергетического менеджмента, системы менеджмента профессионального здоровья и охраны труда и т. д. Объектом анализа данной работы является система менеджмента качества: «Система менеджмента качества – часть системы менеджмента, применительно к качеству» [3]. К сожалению, слишком буквальное в ряде случаев прочтение этого определения привело к ошибочному восприятию системы менеджмента качества как обособленного механизма, не связанного с обычным функционированием организации, с ее обычной деятельностью, функциями, целями и задачами. Система менеджмента качества с этой точки зрения воспринимается

как нечто чужеродное, требующее ресурсов только для того, чтобы раз в год подвергнуться внешнему аудиту со стороны органа по сертификации для выдачи или подтверждения соответствия организации требованиям ISO 9001. Такой подход подвергается в последнее время критике ряда авторов [7], указывающих на то, что система менеджмента качества может стать эффективным конкурентным преимуществом для организации, ее внедряющей, только при условии, когда она станет неотъемлемой, органичной частью ее системы управления, когда требования системы менеджмента качества «растворятся» в обычной деятельности персонала организации. С учетом вышеизложенного анализа понятия качества как экономического явления, глубоко связанного с конкурентоспособностью любой организации, предлагается уточнить определение: «Система менеджмента качества – часть системы менеджмента организации, применимая к качеству, и глубоко интегрированная в общую систему управления организацией».

По итогам проведенной работы можно прийти к следующим **выводам и заключениям**:

1. Такие явления, как процессы и системы менеджмента качества связаны между собой рекурсионными взаимоотношениями.

2. На каждом из уровней рекурсии создается соответствующий информационный контекст.

3. Глубокая интеграция процессов и систем менеджмента качества в общую систему управления организацией может значительно повысить конкурентоспособность организаций.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Сметанина Т. В., Лашкова И. А. Экономико-математическое обоснование взаимосвязи методов оценки уровня стандартизации систем менеджмента организаций с моделью Леонтьева // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. 2015. № 1 (30). С. 224.
2. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования. Введ. 2015-11-01. М. : Стандартиформ, 2015. 24 с.
3. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. Введ. 28-09-2015. М. : Стандартиформ, 2015. 49 с.
4. Калинина А. Э. Развитие информационного пространства регионального рынка труда и занятости: дис. ... д-ра экон. наук. 08.00.05 Экономика и управление народным хозяйством. Волгоград, 2005. 402 с.
5. Большой иллюстрированный словарь иностранных слов: 17 000 сл. М. : АСТ : Астрель : Русские словари, 2002. 960 с.
6. Уемов А. И. Системный подход и общая теория систем. М. : Мысль, 1978. 272 с.
7. Дзедик В. А., Езрахович А. Создание и аудит систем менеджмента качества в соответствии с международным стандартом ISO 9001:2015. Волгоград : ПринТерра-Дизайн, 2015. 300 с.

REFERENCES

1. Smetanina T. V., Lashkova I. A. Economic-mathematical substantiation of interaction between assessment methods of standardization level of organizations' management systems and the Leontiev model // Business. Education. Law. Bulletin of the Volgograd Business Institute. 2015. No. 1 (30). P. 224.
2. GOST R ISO 9001-2015 Quality management systems. Requirements. Introduction. 2015-11-01. M. : Standartinform, 2015. 24 p.
3. GOST R ISO 9000-2015 Quality management systems. Basic provisions and vocabulary. Introduction 28-09-2015. M. : Standartinform, 2015. 49 p.
4. Kalinina A. E. Development of the information space of the regional labor and employment market: dissertation of the doctor of economics. 08.00.05 Economics and management of a national economy. Volgograd, 2005. 402 p.
5. Big illustrated dictionary of foreign words: 17,000 words. M. : AST: Astrel: Russian dictionaries, 2002. 960 p.
6. Uyomov A. I. System approach and general systems theory. M. : Though, 1978. 272 p.
7. Dzedik V. A., Ezrakhovich A. Creation and audit of quality management systems in accordance with international standard ISO 9001: 2015. Volgograd : PrinTerra-Design, 2015. 300 p.

Как цитировать статью: Дзедик В. А., Васильева С. И. Рекурсия процессов и систем менеджмента качества в рамках контекста организации // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. 2016. № 3 (36). С. 54–57.

For citation: Dzedik V. A., Vasilieva S. I. Quality management processes and systems recursion within the context of the organization // Business. Education. Law. Bulletin of Volgograd Business Institute. 2016. № 3 (36). P. 54–57.