

Как цитировать статью: Сенченко Е. В., Балаганская Е. Н. Развитие интернет-торговли в рамках социальной сети «ВКонтакте»: международный и внутрироссийский аспект // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. 2017. № 3 (40). С. 56–60.

For citation: Senchenko E. V., Balaganskaya E. N. Development of internet-trade in the framework of the social network VKontakte: international and russian aspect // Business. Education. Law. Bulletin of Volgograd Business Institute. 2017. No. 3 (40). P. 56–60.

УДК 65.01:658.56
ББК 65.291.8

Smetanina Tatyana Vladimirovna,
candidate of economics,
associate professor of the department of management
of Saint-Petersburg state University
of industrial technology and design,
St. Petersburg,
e-mail: smetdipdok@mail.ru

Mikhailova Aleksandra Ivanovna,
Master of the department of management
of Saint-Petersburg state University
of industrial technology and design,
St. Petersburg,
e-mail: aleksa.mikhailova@gmail.com

Сметанина Татьяна Владимировна,
канд. экон. наук,
доцент кафедры менеджмента
Санкт-Петербургского государственного университета
промышленных технологий и дизайна,
г. Санкт-Петербург,
e-mail: smetdipdok@mail.ru

Михайлова Александра Ивановна,
магистр кафедры менеджмента
Санкт-Петербургского государственного университета
промышленных технологий и дизайна,
г. Санкт-Петербург,
e-mail: aleksa.mikhailova@gmail.com

ПРИМЕНЕНИЕ УСОВЕРШЕНСТВОВАННОЙ МЕТОДОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ СИСТЕМ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРОИЗВОДЯЩИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

APPLICATION OF IMPROVED METHODOLOGY OF QUALITY MANAGEMENT OF THE SOCIAL AND ECONOMIC SYSTEMS IN THE ACTIVITY OF PRODUCING COMPANIES

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 quality control of products)

В статье было проведено сравнение состава стандартов менеджмента качества крупной и малой производящей организации. Предложен способ усовершенствования стандарта путем включения в его разработку коэффициентов, учитывающих особенности инновационной политики в организации; этапа жизненного цикла, на котором находится организация; интеграционного влияния. Интеграционное влияние оценивается как на уровне отраслей, так и на уровне суверенных территорий. Учитывается фактор глобального развития экономических систем в современном мире. Оценка эффективности предлагаемых изменений была сделана на основе построения «Дома качества». Статья объединяет в себе результаты исследований в области совершенствования методологии управления качеством социально-экономических систем.

The article compared the content of the quality management standards of large and small manufacturing companies. A method of improving the standard was proposed by including in its development of the coefficients, which take into account the features of innovation policy of the company; the stage of the company life cycle; and the integration influence. Integration influence is assessed both at the level of industries, and at the level

of sovereign territories. The factor of global development of the economic systems in the modern world is taken into account. The evaluation of the effectiveness of the proposed changes was made on the basis of building a quality house. The article combines the results of research in the field of improving the quality management methodology of the social and economic systems.

Ключевые слова: организация, интеграция, инновации, стандарты качества, отрасли, суверенная территория, дом совершенства, аудит, глобализация, производящая организация.

Keywords: organization, integration, innovation, quality standards, industry, sovereign territory, home of perfection, audit, globalization, manufacturing organization.

Необходимость совершенствования системы качества организаций является актуальной проблематикой. Причина — развитие глобальной экономики. Мир не стоит на месте. Его развитие определяется действием объективных законов теории организации и общих научных законов, действующих в обществе.

В предыдущих статьях, монографиях мы рассматривали процесс интеграции международных стандартов. Изучали влияние на развитие стандартов инноваций, этапов жизненного цикла социально-экономических систем, определяли внутриотраслевые взаимодействия, рассчитывали синергетические влияния.

Теперь нам необходимо дать конкретные рекомендации производящим организациям к использованию результатов исследования при построении стандартов качества.

Объект нашего исследования — система менеджмента качества (далее — СМК).

Основной **задачей** исследования является адаптация теоретических разработок к использованию их результатов при построении соответствующего стандарта качества производящей организации.

Первым этапом нашего исследования станет определение состава документов по стандарту качества для организаций малого и крупного бизнеса.

Таблица 1

Состав документов СМК в производящей организации

Документы СМК малой производящей организации	Документы СМК крупной производящей организации	Отличие в составлении документов и предъявляемым к ним требованиям
<i>Подготовительный этап</i>		
Организационная структура управления СМК	Организационная структура управления СМК	Масштаб организаций. Количество задействованных должностных лиц
Приказ о привлечении консультанта	Приказ о привлечении консультанта	Аналогично
Приказ об обучении персонала СМК	Приказ об обучении персонала СМК	Аналогично
<i>Комплексный анализ системы менеджмента качества организации</i>		
Подготовка отчета по состоянию СМК организации	Подготовка отчета по состоянию СМК организации	Масштаб организаций
Идентификация бизнес-процессов	Идентификация бизнес-процессов	Масштаб организаций
Оптимизация организационной структуры в соответствии с процессной моделью деятельности организации	Оптимизация организационной структуры в соответствии с процессной моделью деятельности организации	Масштаб организаций
<i>Разработка документации</i>		
Процессная модель деятельности организации	Процессная модель деятельности организации	Масштаб организаций
Организационная структура в соответствии с процессной моделью деятельности организации	Организационная структура в соответствии с процессной моделью деятельности организации	Масштаб организаций
Политика и цели организации в области качества	Политика и цели организации в области качества	Объем документа и трудоемкость его исполнения
Цели в области качества структурных подразделений	Цели в области качества структурных подразделений	Объем документа и трудоемкость его исполнения
Процедуры в области качества	Процедуры в области качества	Масштаб организации
Положения о структурных подразделениях	Положения о структурных подразделениях	Количество документов
Должностные инструкции	Должностные инструкции	Количество документов
Нормативно-техническая документация	Нормативно-техническая документация	Объем документа и трудоемкость его исполнения
Руководство по качеству	Руководство по качеству	Объем документа и трудоемкость его исполнения
Приказ о введении в действие документации СМК	Приказ о введении в действие документации СМК	Масштаб организации
<i>Интеграция процессного подхода в деятельность организации</i>		
Документирование бизнес-процессов	Документирование бизнес-процессов	Объем документа и трудоемкость его исполнения
<i>Внедрение СМК</i>		
Заключение внутреннего аудита СМК	Заключение внутреннего аудита СМК	Объем документа и трудоемкость его исполнения
<i>Подготовка к сертификации СМК организации</i>		
Заявка на сертификацию СМК	Заявка на сертификацию СМК	Аналогично
Договор на сертификацию СМК	Договор на сертификацию СМК	Масштаб организации, стоимость работ
Пакет документов для органа сертификации	Пакет документов для органа сертификации	Аналогично
<i>Сертификация СМК организации</i>		
Внесение изменений в СМК организации	Внесение изменений в СМК организации	Аналогично
Получение сертификата СМК организации	Получение сертификата СМК организации	Аналогично

Источник: составлено авторами по данным [1; 2; 3; 4; 5].

В табл. 1 на стр. 61 состав документов СМК совмещен с регламентом внедрения СМК в деятельность организации.

Усовершенствование этого процесса в отношении внедрения уточняющих расчетов предлагается сделать на этапе комплексного анализа менеджмента качества организации.

При построении процессной модели деятельности организации, а также оптимизации организационной структуры необходимо учитывать этапы жизненного цикла организации (далее — ЖЦО), инновационную политику организации, а также географическое положение организации или интеграционную политику, действующую внутри нее.

Перечисленные выше факторы: ЖЦО, инновационная политика, географическое положение, определяются в соответствии с предлагаемой ранее методологией [6; 7; 8; 9] в коэффициентах, учитывающих этап жизненного цикла организации, инновационную политику организации и интеграцию организации в международную систему менеджмента качества.

Далее эти расчетные коэффициенты могут быть применены на этапе внедрения СМК при проведении внутреннего аудита СМК организации. Сочетание этих коэффициентов

дает отклонение от необходимых требований, предъявляемых к коэффициентам, используемым при построении «Дома качества».

Для оптимального проектирования СМК большое значение имеет основательное знание требований клиента к качеству результата деятельности производящей организации. Чаще всего, когда организация начинает анализировать положение на рынке, она не владеет полной информацией. Для этого необходимо провести серию экспертных оценок. При этом необходимо привлекать к работе не только экспертов, профессионалов в рассматриваемом виде деятельности, но и потребителей ее продукции, работ, услуг.

Чем лучше построена система менеджмента качества организации, тем успешнее функционирует управление качеством результата деятельности организации.

Метод структурирования функций качества — это экспертный метод, использующий табличный способ представления данных, причем со специфической формой таблиц, которые получили название «Домик качества». Построим «Домик качества» для нашего товара. Предварительно были выделены основные свойства товара. В табл. 2 проведены расчеты парных сравнений.

Таблица 2

Расчет парных сравнений требований потребителей к товару, балл

Бланк парных сравнений											
	Требования потребителя	Требования потребителя									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Надежный (большой срок службы)										
2	Грузовой	1									
3	Недорогой	1	2								
4	Быстрый	1	2	3							
5	Просторный	1	2	5	5						
6	Безопасный	6	6	6	6	6					
7	Современный	1	7	3	7	5	6				
8	Антивандальный	1	8	8	8	5	6	7			
9	Красивый	1	9	3	9	9	6	9	8		
10	Удобный	1	2	10	10	10	6	10	10	10	
Итого баллов		8	4	3	0	2	4	1	1	0	6
Ранг		1	3	5	9	6	3	7	7	9	2

По табл. 3 была проведена оценка конкурента с точки зрения потребителя.

Таблица 3

Оценка конкурента с позиции потребителя

	Требования потребителя	Экспертная оценка, балл		
		Конкурент А	Конкурент Б	Наша компания
1	Надежный (большой срок службы)	3	3	4
2	Грузовой	4	4	4
3	Недорогой	4	4	5
4	Быстрый	3	3	4
5	Просторный	5	5	5
6	Безопасный	4	5	5
7	Современный	4	4	4
8	Антивандальный	3	4	4
9	Красивый	3	3	3
10	Удобный	3	4	4

В табл. 4 представлена оценка конкурента с точки зрения нашей компании.

Таблица 4

Оценка конкурентов с позиции нашей компании

№ Инженерной характеристики		Экспертная оценка, балл		
		Конкурент А	Конкурент Б	Наша компания
1	Гарантийный срок службы	2	4	4
2	Рабочая скорость	3	4	4
3	Ревизионная скорость	4	4	4
4	Остановочная скорость	3	4	4
5	Точность остановки кабины	3	4	4
6	Высота подъема	4	4	4
7	Грузоподъемность	3	4	4
8	Площадь пола кабины	5	5	5
9	Вместимость	4	4	4
10	Производительность	2	4	4

Для подвала дома сделали расчет абсолютной и относительной важности перечисленных свойств. Представили этот расчет в табл. 5.

Таблица 5

Расчет важности выделенных свойств товара

Степень важности	Ранг	Гарантийный срок службы	Рабочая скорость	Ревизионная скорость	Остановочная скорость	Точность остановки кабины	Высота подъема	Грузоподъемность	Площадь пола кабины	Вместимость	Производительность
Надежный (большой срок службы)	1	5	3	0	0	0	1	3	0	0	5
Грузовой	3	3	3	0	0	0	1	5	0	3	3
Недорогой	5	3	3	0	0	3	5	3	0	0	3
Быстрый	9	0	5	1	3	5	3	0	0	0	5
Просторный	6	0	0	0	0	5	0	0	5	5	5
Безопасный	3	5	1	5	3	0	3	0	0	0	0
Современный	7	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0
Антивандалный	7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Красивый	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Удобный	2	0	1	0	0	3	0	3	5	5	5
абс. важность		36	79	9	3	81	56	33	0	9	74
										итого	380
%		9,5	20,8	2,4	0,8	21,3	14,7	8,7	0,0	2,4	19,5
Ранг важности		5	2	7	9	1	4	6	10	7	3

Оценка связей и весов свойств сделана по схеме, указанной в табл. 6.

Таблица 6

Идентификация связей и весов свойств товара

Графическое обозначение связи	Вес, баллы	
●	сильный	5
○	средний	3
△	слабый	1

Результат представлен в построенном «Доме качества» на рисунке.

Инженерные характеристики		Ранг	Требования потребителя										Наша компания	Конкурент А	Конкурент Б
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
			Гарантийный срок службы	Рабочая скорость	Ревизионная скорость	Остановочная скорость	Точность остановки кабины	Высота подъема	Грузоподъемность	Площадь пола кабины	Вместимость	Производительность			
1	Надежный (большой)	1	●	○				Δ	○			●			
2	Грузовой	3	○	○				Δ	●		○	○	4	4	4
3	Недорогой	5	○	○			○	●	○			○	5	4	4
4	Быстрый	9		●	Δ	○	●	○				●	4	3	3
5	Просторный	6					●			●	●	●	5	5	5
6	Безопасный	3	●	Δ	●	○		○					5	4	5
7	Современный	7		Δ			○						4	4	4
8	Антивандалный	7	Δ										4	3	4
9	Красивый	9											3	3	3
10	Удобный	2		Δ			○		○	●	●	●	4	3	4
Абсолютная важность			36	79	9	3	81	56	33	0	9	74			
Относительная важность			9.5	20.8	2.4	0.8	21.3	14.7	8.7	0.0	2.4	19.5			
Ранг важности			5	2	7	9	1	4	6	10	7	3			
Единицы измерения			Год	м/с	м/с	м/с	мм	м	кг	м ²	человек	чел/час			
Наша компания		2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4			
Конкурент А		3	2	3	4	3	3	4	3	5	4	2			
Конкурент Б		4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4			
Техническая реализуемость			4	1	2	1	3	1	1	1	1	2			
Экономическая реализуемость			5	3	3	2	4	4	3	2	2	2			
Решение руководства			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			

Рисунок. «Домик качества» товара, разрабатываемого производящим предприятием

Решение руководства в «Домике качества» товара, разрабатываемого при существующей методологии, будет равно единице.

«Домик качества» представил базовые оценки экспертов по существующей СМК (система менеджмента качества) в организации. Учет интеграционного влияния позволит откорректировать оценки экспертов в отношении социально-экономической системы. Оценивая принадлежность системы к той или иной адаптационной группе отраслей, можно учесть при принятии управленческих решений коэффициенты, учитывающие интеграционные процессы международных стандартов менеджмента в деятельности суверенной территории, к которой принадлежит социально-экономическая система [10, с. 145].

Для более точного принятия решения в отношении СМК нужно адаптировать решение руководства к значению соответствующих коэффициентов, учитывающих ЖЦО организации в зависимости от ее инновационного развития [11].

«Дом качества» будет иметь измененную структуру подвала, откорректированную на указанные коэффициенты.

Корректировка будет произведена на значение корректирующего коэффициента, рассчитанного по формуле:

$$K_{кор} = K_{реш.рук.} / (K_{инт} \times K_{инвж}),$$

где $K_{кор}$ — корректирующий коэффициент;
 $K_{реш.рук.}$ — коэффициент, отражающий решение руководства, в подвале «Дома качества» его базовое значение равно единице;
 $K_{инт}$ — коэффициент, учитывающий интеграционные процессы международных стандартов менеджмента;
 $K_{инвж}$ — коэффициент, учитывающий ЖЦО организации в зависимости от ее уровня инновационного развития.

Также для окончательной реализации усовершенствованной методологии мы должны изменить дерево целей по мероприятиям, необходимым для реализации сертификации организацией СМК (см. табл. 7 на стр. 65).

Мероприятия по реализации сертификации организаций СМК

Наименование этапов	Виды работ	Мероприятия
I. Подготовка к созданию СМК	1. Определение политики предприятия в области качества	Разработка и утверждение политики предприятия в области качества. Определение целей, обязательств и задач в области качества и способов их достижения
	2. Формирование оргструктуры СМК в соответствии с ЖЦО, инновационной и интеграционной политиками	Назначение представителя руководства, ответственного за качество. Создание службы качества. Формирование команды по разработке СМК
	3. Обучение персонала	Обучение руководителей предприятия и производственных подразделений требованиям МС ИСО 9001:2000. Обучение членов команды по разработке СМК требованиям МС ИСО 9001:2000 и методологии создания СМК
	4. Оценка сроков и стоимости разработки и внедрения СМК	Разработка программы проведения работ. Составление сметы расходов на создание СМК (при необходимости)
	5. Привлечение консультантов	Выбор консультантов. Заключение договора на консультационные услуги
II. Проведение комплексного анализа управления качеством продукции, услуг и разработка концептуальной модели СМК	1. Анализ существующей системы управления предприятием	Выявление видов деятельности предприятия. Рассмотрение организационной структуры и функций управления. Составление матрицы ответственности. Анализ сильных и слабых сторон деятельности предприятия в области качества. Анализ и оценка соответствия фактических результатов по качеству положениям политики в области качества и требованиям МС ИСО 9001:2000
	2. Разработка концептуальной модели	Определение функции СМК. Установление перечня бизнес-процессов
	3. Разработка предложений по совершенствованию существующей системы управления	Внесение изменений в оргструктуру. Рассмотрение и утверждение оргструктуры. Разработка плана мероприятий по повышению качества продукции (услуг).
III. Разработка документации	1. Подготовка к разработке документации СМК	Составление плана-графика разработки документированных процедур. Подготовка заданий (при необходимости). Назначение ответственных за разработку процедур.
	2. Разработка документации СМК	
IV. Внедрение СМК	1. Подготовка к внедрению СМК	Ознакомление персонала с документацией СМК. Обучение персонала работе в условиях функционирования СМК
	2. Внедрение СМК	Апробация документации СМК. Осуществление бизнес-процессов в соответствии с документированными процедурами
	3. Проведение внутреннего аудита СМК с учетом ЖЦО, инновационной и интеграционной политиками организации	Разработка вопросника для оценки функционирования СМК. Проведение внутреннего аудита. Проверка соответствия разработанной СМК требованиям МС ИСО 9001:2000
	4. Анализ	Выявление несоответствий, функционирования СМК. Доработка СМК (внесение соответствующих изменений в документацию)
V. Сертификация СМК	1. Выбор сертифицирующего органа	Определение сертифицирующего органа. Подача заявки на проведение сертификации. Заключение договора
	2. Передача пакета документов	Подготовка требуемого пакета документов. Передача документации в сертифицирующий орган
	3. Внешний аудит	Подготовка к внешнему аудиту. Проведение сертификационного аудита. Выявление несоответствий
	4. Устранение несоответствий	Анализ несоответствий. Внесение изменений в документацию СМК. Передача исправленного пакета документов в сертификационный орган. Получение сертификата

В статье мы предложили использовать при составлении регламента проведения и внедрения СМК в производящей организации усовершенствованную методологию управле-

ния качеством социально-экономических систем, разработанную на основе теории проникновения международных стандартов менеджмента [12].

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Платонова Н. А., Харитонов Т. В. Планирование деятельности предприятия. М. : Дело и Сервис, 2005. 431 с.
2. Род С. Алгоритмы. Теория и практическое применение. М. : Э, 2016. 544 с.
3. Долгов А. И. Алгоритмизация прикладных задач. М. : ФЛИНТА, 2016. 136 с.

4. Борбузов С. В. Задачи по дискретной математике. СПб. : БХВ-Петербург, 2016. 528 с.
5. Вдовин С. М., Салимова Т. А., Бiryukova Л. И. Система менеджмента качества организации: Учеб. пособие. М. : ИНФРА-М, 2017. 299 с. (Высшее образование: Бакалавриат).
6. Сметанина Т., Жикина О. «Стандартизация». Явление менеджмента, система правил, оценка качества. Саарбрюккен : LAPLAMBERT Academic Publishing, 2016. 72 с.
7. Сметанина Т. В., Лашкова И. А. Значение жизненных циклов систем в теории проникновения стандартов менеджмента // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. 2016. № 2 (35). С. 101–106.
8. Сметанина Т. В. Экономико-математическое обоснование методов интеграции международных стандартов менеджмента в экономику предприятий России: монография. СПб. : ФГБОУВПО «СПГУТД», 2014. 131 с.
9. Сметанина Т. В. Формирование теоретических подходов использования теории дистортности в теории проникновения международных стандартов менеджмента в систему управления экономическими субъектами России. Ереван : отпеч. ООО «АМИКУС», Авторское издание, 2011. 130 с.
10. Иванова В. О., Плотникова А. Р., Сметанина Т. В., Тузубекова М. К. Современная экономика: анализ состояния и перспективы развития : монография. Книга 3 / под общ. ред. Н. С. Клунко. Ставрополь : Логос, 2013. 155 с.
11. Сметанина Т. В., Соболева М. Г. Элементы инновационного развития организации по стадиям ее жизненного цикла // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. 2017. № 2 (39). С. 187–191.
12. Сметанина Т. В. Стратегические основы развития эффективной экономической деятельности организации — экономического субъекта-предприятия России в условиях международной интеграции. СПб. : ФГБОУВПО «СПГУТД», 2012. 165 с.

REFERENCES

1. Platonova N. A., Kharitonova T.V. Planning of the enterprise's activity. M. : Business and Service, 2005. 431 p.
2. Rod S. Algorithms. Theory and practical application. M. : E, 2016. 544 p.
3. Dolgov A. I. Algorithmization of applied problems. M. : Flint, 2016. 136 p.
4. Borbuzov S. V. Problems in Discrete Mathematics. SPb. : BHV-Petersburg, 2016. 528 p.
5. Vdovin S. M., Salimova T. A., Biryukova L. I. Quality management system of the organization. M. : INFRA-M, 2017. 299 p. (Higher Education: Bachelor's Degree).
6. Smetanina T., Zhikina O. «Standardization». The phenomenon of management, the system of rules, the assessment of quality. Saarbrücken : LAPLAMBERT Academic Publishing, 2016. 72 p.
7. Smetanina T. V., Lashkova I. A. Value of life cycles of systems in the theory of penetration of management standards // Business. Education. Law. Bulletin of Volgograd Business Institute. 2016. No. 2 (35). P. 101–106.
8. Smetanina T. V. Economical-mathematical substantiation of methods of integration of international management standards into the economy of Russian enterprises: Monograph. SPb. : FGBOUVPO «SPGUTD», 2014. 131 p.
9. Smetanina T. V. The formation of theoretical approaches to the use of the theory of distortion in the theory of the penetration of international management standards into the management system of economic subjects of Russia. Yerevan : printed at «AMICUS» LLC, Author's edition, 2011. 130 p.
10. Ivanova V. O., Plotnikova A. R., Smetanina T. V., Tuzubekova M. K. Modern economy: analysis of the state and prospects of development : monograph. Book 3 / under the general editorship of N. S. Klunko. Stavropol : Logos, 2013. 155 p.
11. Smetanina T. V., Soboleva M. G. Elements of innovative development of the organization according to the stages of its life cycle // Business. Education. Law. Bulletin of Volgograd Business Institute. 2017. No. 2 (39). P. 187–191.
12. Smetanina T. V. Strategic foundations for the development of an effective economic activity of an organization — an economic entity-enterprise of Russia in conditions of international integration. SPb. : FGBOUVPO «SPGUTD», 2012. 165 p.

Как цитировать статью: Сметанина Т. В., Михайлова А. И. Применение усовершенствованной методологии управления качеством социально-экономических систем в деятельности производящих организаций // Бизнес. Образование. Право. Вестник Волгоградского института бизнеса. 2017. № 3 (40). С. 60–66.

For citation: Smetanina T. V., Mikhailova A. I. Application of improved methodology of quality management of the social and economic systems in the activity of producing companies // Business. Education. Law. Bulletin of Volgograd Business Institute. 2017. No. 3 (40). P. 60–66.