



Сибирский государственный университет науки и технологий
имени академика М.Ф. Решетнева

Левшина В.В., Трошкова Е.В.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА: ИННОВАЦИОННЫЙ ПРОЕКТ

Монография

Новосибирск
2017

УДК 005.6:658.562

ББК 65.291.21

Л382

Рецензенты:

Катанаява М.А., д-р экон. наук, профессор кафедры «Экономика и менеджмент медиабизнеса», зам. начальника управления качеством образовательных программ ФГБОУ ВО «Московский политехнический университет»;
Затепякин О.А., д-р экон. наук, профессор кафедры «Менеджмент и отраслевая экономика» ФГБОУ ВО «Сибирский государственный индустриальный университет»

ISBN 978-5-4379-0554-8

Левшина В.В., Трошкова Е.В.

Л382 Система менеджмента качества: инновационный проект.

Монография. - Новосибирск: Изд. АНС «СибАК», 2017. – 160 с.

В монографии рассмотрены теоретические основы управления инновационным проектом по формированию системы менеджмента качества организации, методические подходы к проектированию системы менеджмента качества организации в соответствии с требованиями международного стандарта, представлен опыт разработки инновационного проекта по формированию системы менеджмента качества организации в соответствии с ISO 9001:2015.

Монография предназначена для руководителей и специалистов в области качества, проектного и инновационного менеджмента.

ББК 65.291.21

ISBN 978-5-4379-0554-8

© Левшина В.В., Трошкова Е.В., 2017

© Сибирский государственный университет науки и технологий имени академика М.Ф. Решетнева, 2017

© АНС «СибАК», 2017

СОДЕРЖАНИЕ:

Введение	5
Глава 1. Теоретические основы управления инновационным проектом по формированию системы менеджмента качества организации	7
1.1. Создание системы менеджмента качества организации как инновационный процесс	7
1.2. Инновационный проект и проектная деятельность	17
1.3. Основные положения, используемые при формировании системы менеджмента качества организации как инновационного проекта	37
Глава 2. Методические подходы к проектированию системы менеджмента качества организации	44
2.1. Область применения системы менеджмента качества организации и ее процессная модель	44
2.2. Целеполагание в системе менеджмента качества	54
2.3. Измерение и оценка в системе менеджмента качества организации	57
Глава 3. Организационно-методические подходы к проектированию системы менеджмента качества	84
3.1. Этап разработки системы менеджмента качества организации	84
3.2. Этап внедрения системы менеджмента качества организации	106
3.3. Опыт разработки инновационного проекта по формированию СМК организации в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015	115

Заключение	131
Список литературы	132
Приложение А Сравнение системы менеджмента качества и системы инновационного менеджмента	140
Приложение Б Документированная процедура «Информирование общества»	142

ВВЕДЕНИЕ

В современных условиях агрессивной конкурентной среды обеспечить долгосрочную устойчивость организации возможно только при создании и эффективном функционировании системы менеджмента качества. Деятельность современной организации изменяется по мере прогрессирующего усложнения условий функционирования и появления новых целей организационного развития. Наряду с простыми и повторяемыми действиями (рутинными) все большее значение приобретают неповторяемые действия (импровизированные мероприятия), называемые сложными мероприятиями или проектами, для управления которыми требуются особые индивидуальные подходы. Индивидуальный подход – это инновация. Причем, система менеджмента качества организации является не только инструментом для активизации инновационного потенциала организации, процессы разработки и внедрения системы менеджмента качества – это, собственно и есть инновационный проект для организации. Результатом процессов станут организационные инновации, позволяющие добиться конкурентных преимуществ за счет предоставления продукции (услуги), отвечающей требованиям потребителей и применимым законодательным и нормативно-правовым требованиям, что позволит повысить результативность процессов и эффективность организации в целом.

Несмотря на наличие возможностей для инновационного развития у большинства крупных компаний, большинство из них сегодня не реализуют потенциал инновационного развития и демонстрируют низкую инновационную активность, теряя конкурентные позиции, отмечено в Национальном докладе об инновациях в России [53]. Внутренние препятствия для развития инноваций сфокусированы вокруг двух направлений: отсутствие мотивации у руководства к долгосрочному росту компании и неприспособленность компании к внедрению инноваций. На наш взгляд, это связано с тем, что российскими организациями недооценивается роль организационных инноваций в развитии хозяйствующего субъекта. Это подтверждает исследование Высшей школы экономики, по данным которого удельный вес российских организаций, осуществляющих организационные инновации, снижается: с 3,5 % в 2007 году до 2,9 % в 2015 году, хотя в странах Европы этот показатель составляет 36 % [30, с. 246]. Наличие «работающей» системы менеджмента качества не рассматривается организациями как «ключ» к конкурентоспособности, в связи с низкой степенью формализуемости результатов внедрения системы менеджмента качества в РФ и отсутствием методик измерения полученных экономических эффектов в долгосрочной перспективе.

Хотя есть достаточно зарубежных данных, подтверждающих, что внедрение стандартов дает преимущества для организаций, независимо от их размера, бизнеса или страны, где они находятся.

Монография состоит из трех глав. В первой главе рассмотрены теоретические основы управления инновационным проектом по формированию системы менеджмента качества организации. Во второй главе представлены методические подходы к проектированию системы менеджмента качества организации. Третья глава включает организационно-методические подходы к проектированию системы менеджмента качества.

В книге систематизирован и обобщен подход к системе менеджмента как инновационному процессу, обосновано что разработка и внедрение системы менеджмента качества организации является инновационным проектом. Материалы монографии позволят сформировать у читателей системный подход к управлению качеством продукции, услуг, процессов, деятельности на основе требований международного стандарта ISO 9000:2015, а также навыки их применения в организациях различных видов экономической деятельности.

Научное издание

*Левшина Виолетта Витальевна,
Трошкова Екатерина Викторовна*

Монография

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА: ИННОВАЦИОННЫЙ ПРОЕКТ

Печатается в авторской редакции

Подписано в печать 15.09.17. Формат бумаги 60x84/16.
Бумага офсет №1. Гарнитура Тi mes. Печать цифровая.
Усл. печ. л. 10. Тираж 550 экз.

Издательство АНС «СибАК»
630049, г. Новосибирск, Красный проспект, 165, оф. 4.
E-mail: mail@sibac.info

Отпечатано в полном соответствии с качеством предоставленного
оригинал-макета в типографии «Allprint»
630004, г. Новосибирск, Вокзальная магистраль, 3.