

ИННОВАЦИИ И СТАНДАРТЫ СЕРИИ ISO 9000

М. В. Кузнецова

Санкт-Петербургский государственный университет экономики и финансов

Поступила в редакцию 15 марта 2011 г.

Аннотация: в статье проведен анализ связи принципов системы менеджмента качества и инновационной деятельности компании. Рассмотрена возможность построения стратегии компании, нацеленной на инновации, на базе стандартов ИСО 9000.

Ключевые слова: система менеджмента качества, инновации, заинтересованные стороны.

Abstract: the present work illustrates the analysis of the linkage between principles of quality management system and innovation activity of the company. The possibility of strategy development focused on innovation based on ISO 9000 standards is considered.

Key words: quality management system, innovations, interested parties.

В инновационной деятельности важное значение имеет учет интересов многих субъектов рынка. Эксперты в области конкурентных стратегий (в частности Кениче Омае) отмечают, что при построении любой стратегии необходимо принимать во внимание сразу нескольких игроков, т.е. не только потребителей, но также саму компанию и ее конкурентов [1]. Э. Деминг считал, что основой будущего компании являются инновации, причем для выживания, не говоря уже об успехе, компании, желающие победить конкурентов должны быть впереди их потребителя [2]. Поэтому ориентация на потребителя в инновационной деятельности не должна являться единственным основополагающим принципом. К инновационной деятельности необходимо подходить комплексно, а инновационная активность компаний должна не только носить экзогенный характер, т.е. быть ориентированной на конечных потребителей производимой продукции, но также быть эндогенной, направленной на совершенствование процессов внутри компании.

Стандарт ISO 9004:2009 определяет пять заинтересованных сторон: потребители, поставщики/партнеры, общество, персонал фирмы и акционеры/владельцы бизнеса [3]. Автором были исследованы отношения заинтересованных сторон в инновационной деятельности (рисунок).

Представители внешней и внутренней среды в равной степени воздействуют на деятельность компании и заинтересованы в ее процветании, при условии, что инновационная деятельность удовлетворяет их ожидания и потребности. Представителями заинтересованных сторон внешней среды являются: общество, потребители, поставщики/партнеры. Инновационная стратегия, которой при-

держиваются компании, сильно зависит от условий, созданных в стране ведения бизнеса. Если компания проводит инновационные преобразования, то крайне важно, чтобы государственная политика была направлена на поддержку инноваций. Переход к экономике инновационного типа обеспечивает государству повышение его мирового рейтинга, а для компаний означает выход на новые рынки и повышение их конкурентоспособности.

От деятельности поставщиков и партнеров компании зависят процессы, связанные с производством и разработкой новых видов продукции. Партнерами компании могут являться инвесторы, вкладывающие свои средства в компанию, ожидая улучшения ее конкурентных позиций на основе инноваций; отдельные организации, с которыми у компаний сложились деловые отношения; университеты как «поставщики» человеческого капитала и инновационных идей; государство при условии сотрудничества на основе государственно-частного партнерства.

Удовлетворение интересов потребителя является, как уже отмечалось выше, одним из основных принципов инновационной деятельности. Потребитель определяет, какая компания, продукт или услуга предложит ему новый и оптимальный способ решения его проблем или удовлетворения потребностей и сделает это при приемлемом соотношении качества и цены [4].

Представителями заинтересованных сторон внутренней среды являются владельцы, акционеры и персонал компании. Удовлетворенность заинтересованных сторон внутренней среды будет достигнута в том случае, если инновационные преобразования будут успешно приняты рынком и потребителями. В свою очередь сами акционеры

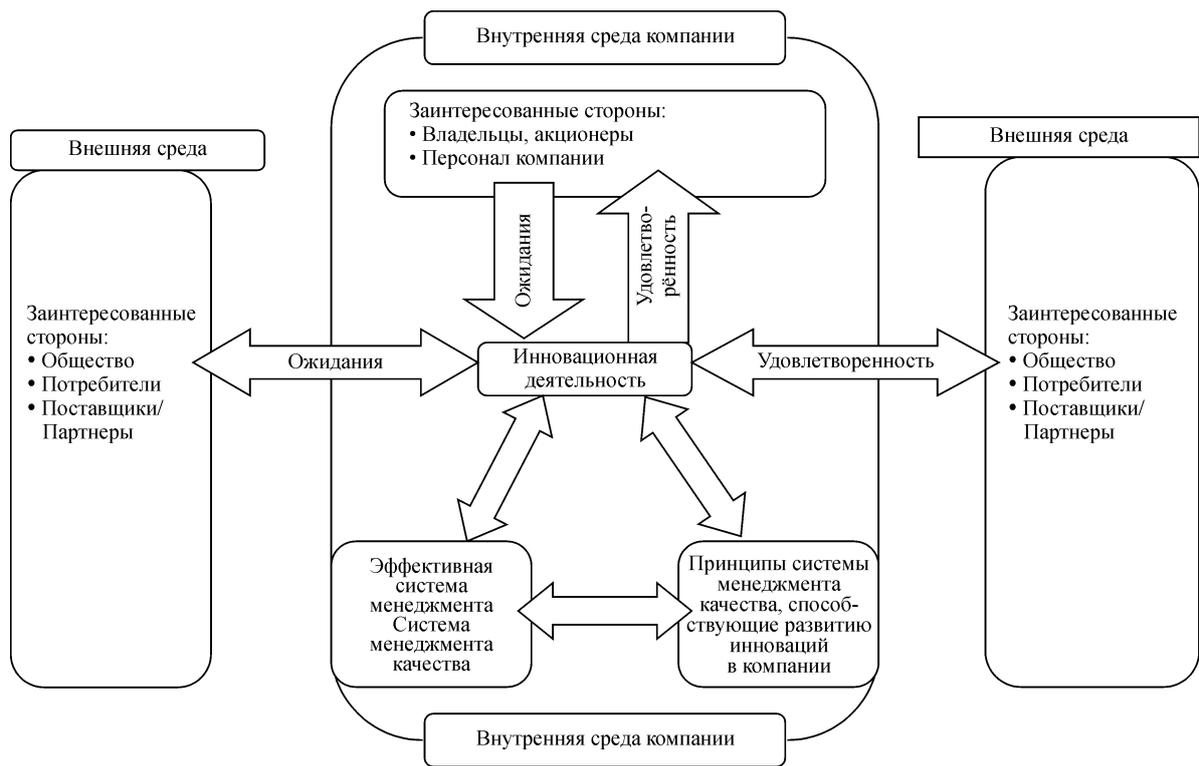


Рисунок. Отношения заинтересованных сторон в инновационной деятельности

оказывают влияние на инновационную деятельность своими решениями относительно ее проведения. Кроме того, к изменениям и инновациям должен быть готов руководитель компании, которому необходимо развивать свой бизнес в инновационном направлении и быть нацеленным на лидерство.

Для персонала компании первоочередную роль играет устойчивое положение компании на рынке, которое приводит к стабильности. Персонал является основной движущей силой инноваций – интеллектуальным капиталом компании, поэтому при адекватной системе поощрений, а также при условии приверженности персонала своему делу и го-

Т а б л и ц а

Принципы менеджмента качества и инновационная деятельность компании

Принципы менеджмента качества	Иновационная деятельность
Ориентация на потребителя	Удовлетворение ожиданий всех заинтересованных сторон; обеспечивает в конечном итоге коммерциализацию инноваций
Лидерство	На проведение инновационной деятельности в компании должно быть нацелено прежде всего руководство
Вовлеченность персонала	Персонал является интеллектуальным капиталом организации, именно от него руководители ждут новых идей, которые впоследствии могут быть воплощены в форме инноваций
Процессный подход	Одной из характеристик данного подхода является постоянное улучшение процессов, которое можно рассматривать как инновационное совершенствование
Системный подход	Проведение инновационной деятельности системно повышает ее эффективность
Непрерывное улучшение	Непрерывное улучшение рассматривается как постоянный процесс инновационной деятельности
Решения, основанные на фактах	Иновационные технологии (например ИТ) облегчают задачи сбора необходимой информации для принятия решений
Взаимовыгодное сотрудничество с поставщиками	Выступая потребителем в процессе взаимовыгодного сотрудничества с поставщиками, компания может руководить их инновационной деятельностью

товности делать все от него зависящее для успеха фирмы формируется новая инновационная корпоративная культура.

Международный стандарт ISO определяет принципы современного управления качеством деятельности организации [3]. Автором проведено переложение принципов менеджмента качества на инновационную деятельность компании (таблица).

Построение инновационной деятельности компании на принципах международных стандартов ISO, учет интересов всех заинтересованных сторон позволят осуществлять инновационные процессы системно, постоянно повышая их эффективность.

Санкт-Петербургский государственный университет экономики и финансов

Кузнецова М. В., аспирантка кафедры экономики и управления качеством

E-mail: markyza.na@gmail.com

Тел.: 8 (911) 126-14-51

ЛИТЕРАТУРА

1. *Омае К.* Мышление стратега: Искусство бизнеса по-японски : пер. с англ. / К. Омае. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2007.

2. *Нив Г.* Организация как система. Принципы построения устойчивого бизнеса Эдвардса Деминга / Г. Нив. – М. : Альпина Бизнес Букс, Альпина Паблишерз, 2007.

3. Режим доступа: <http://www.iso.org>

4. *Такер Р. Б.* Инновации как формула роста. Новое будущее ведущих компаний : пер. с англ. / Р. Б. Такер. – М. : Олимп-Бизнес, 2006.

Saint Petersburg State University of Economics and Finance

Kuznetsova M. V., Post-graduate Student of Economics and Quality Management Department

E-mail: markyza.na@gmail.com

Tel.: 8 (911) 126-14-51