

Перспективные направления развития менеджмента организации

Митрофанова Ирина Петровна

Канд. экон. наук, доц. каф. систем автоматизированного управления
ORCID: 0000-0001-5087-779X, e-mail: i.mitrofanova@mgutm.ru

Алексеева Анастасия Спартаковна

Магистрант
ORCID: 0009-0007-5360-9206, e-mail: alekstays@mail.ru

Московский государственный университет технологий и управления имени К.Г. Разумовского
(Первый казачий университет), г. Москва, Россия

Аннотация

Проблема управления качеством с появлением новых ресурсов и возможностей всегда должна ассоциироваться с процессами постоянного совершенствования организаций, для которых важно создание устойчивой ценности с ориентацией на экосистему и управлением качеством во всех сферах деятельности посредством применения наилучших практик, стандартов, методологий и инструментов улучшения. В статье освещены методы построения успешной организации, основанные на вновь выстроенной Европейским фондом EFQM модели качества. Проведен анализ новой идеологии модели совершенствования и выделены основные компоненты экосистемы организации. Цель работы – выявить и сформулировать ключевые направления совершенствования деятельности организаций в современном мире с учетом основных характеристик «выдающейся организации» по модели EFQM 2020. Авторы сфокусировали внимание на расширенной модели управления организацией, продемонстрировав, что интегрирование такой модели качества как системы менеджмента с моделями совершенствования дает организациям возможность получения большей результативности.

Ключевые слова

Модель качества, экосистема организации, «выдающаяся организация», бизнес-процессы, модель Европейского фонда управления качеством

Для цитирования: Митрофанова И.П., Алексеева А.С. Перспективные направления развития менеджмента организации // Вестник университета. 2023. № 10. С. 20–28.

Perspective directions of organizational management development

Irina P. Mitrofanova

Cand. Sci. (Econ.), Assoc. Prof. at the Automated Control Systems Department
ORCID: 0000-0001-5087-779X, e-mail: i.mitrofanova@mgutm.ru

Anastasia S. Alekseeva

Graduate student
ORCID: 0009-0007-5360-9206, e-mail: alekstays@mail.ru

K.G. Razumovsky Moscow State University of Technology and Management (the First Cossack university), Moscow, Russia

Abstract

The problem of quality management with the emergence of new resources and opportunities should always be associated with the processes of organizations continuous improvement, for which it is important to create sustainable value with ecosystem orientation and quality management in all areas of activity through the application of best practices, standards, methodologies, and improvement tools. The article highlights methods of building a successful organization based on the newly built EFQM model of quality. The new ideology of the improvement model has been analyzed and main components of organization's ecosystem highlighted. The purpose of the study is to identify and formulate key areas of organizations improvement in modern world considering main characteristics of an "outstanding organization" according to the EFQM 2020 model. The authors focus on the extended model of organization management and demonstrate that integration of such a quality model as a management system with improvement models gives organizations the opportunity to obtain greater effectiveness.

Keywords

Quality model, organization ecosystem, "outstanding organization", business processes, EFQM model

For citation: Mitrofanova V.V., Alekseeva A.S. (2023) Perspective directions of organizational management development. *Vestnik universiteta*, no. 10, pp. 20–28.



ВВЕДЕНИЕ

Из-за нестабильного положения мировой экономики в условиях перехода на новый технологический уклад в текущих рыночных обстоятельствах организации обратили свое внимание на новый путь развития, ориентированный на управление изменениями и качеством и внедрение инноваций. В таких условиях важными характеристиками успешно функционирующей организации являются:

- 1) способность к адаптации с внешней средой, которая является признаком конкурентоспособности;
- 2) умение проводить внутренние трансформации посредством принятия правильных решений и активных реакций на внешние изменения.

Существуют различные практические инструменты совершенствования деятельности организаций, релевантными из которых являются модели качества. Среди европейских организаций широко распространена модель Европейского фонда управления качеством (EFQM – European Foundation for Quality Management), которая реализует новые идеи и лучшие практики в сфере менеджмента качества. В Российской Федерации (далее – РФ, Россия) на базе модели EFQM 2013 г. основной национальной премией по качеству является Премия Правительства РФ в области качества (по приказу Министерства промышленности и торговли РФ от 15.11.2022 г. № 4734) [1].

НОВАЯ ИДЕОЛОГИЯ МОДЕЛИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ EFQM

Результатом крупного бенчмаркинга в сотрудничестве с европейскими компаниями, а также некоторыми организациями из Объединенных Арабских Эмиратов и Мексики была разработана новая версия модели EFQM 2020 г., в которой видоизменены ключевые направления функционирования выдающейся и конкурентоспособной организации [2]. Главным упором в исследованиях являлось то, как организации работали раньше, на основании чего генерировались выводы – как должна работать выдающаяся организация в будущем.

Предпосылками к переосмыслению модели EFQM 2013 г. и преобразованию ее в абсолютно новую модель, исходя из интервью главного операционного директора EFQM Дж. Муле и первого вице-президента Всероссийской организации качества В. Воробьева, стали шесть основных мегатрендов: глобализация 2.0, экологический кризис, индивидуализм и плюрализм ценностей, цифровизация, демографические изменения и технологическая конвергенция [3]. Модель привержена целям в области устойчивого развития и принципам Глобального договора Организации Объединенных Наций о социально ответственном бизнесе.

В новой модели в отличие от предыдущей версии концепция совершенства не представлена в явном виде. Она интегрирована во все ее новые критерии и разделы, также в данной модели можно найти собственные недостатки касаясь применения, поскольку некоторые разделы могут быть не понятны в реализации даже для практикующих европейских организаций, не говоря о воплощении их в России [4]. Например, можно отметить, что обобщены рекомендации по управлению персоналом, нет конкретики определения навыков, компетенций, действий для ориентации на сотрудничество с экосистемой [2; 5]. Следовательно, нельзя выделить из рекомендаций конкретные показатели или действия по измерению результативности деятельности организаций при реализации одной из главных позиций модели – социальной ответственности.

Помимо упомянутых фактов, отмечается полезность в плане злободневности основополагающих изменений идеи в новой модели: к примеру, большая поддержка создания культуры, основанной на креативности, творчестве, инновациях и сотрудничестве, ведь отмечается отставание в данной сфере во многих российских и европейских компаниях [4]. Вместе с тем важно отметить, что критерий «Лидерство» перетек в понятие «Организационная культура и лидерство». Таким образом, возросла роль организационной культуры во внутреннем климате организации, поскольку происходит смещение с жестких форм управления на более мягкие подходы, обеспечивающие социальную справедливость и рациональное управление, направленное на процветание.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЭКОСИСТЕМОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Большое внимание уделяется понятию экосистемы организации, о которой организация должна заботиться наравне с созданием и предоставлением устойчивых ценностей для потребителей. Экосистема – это все те компоненты, что окружают организацию и влияют на ее деятельность с внешней стороны (рис. 1).



Составлено авторами по материалам источника [6]

Рис. 1. Основные компоненты экосистемы организации

Первым и наиболее важным фактором в случае модели EFQM 2020 является подробное описание экосистемы организации [6]. Необходимо обратить внимание на экономические, экологические и социальные составляющие экосистемы – только выдающаяся организация умеет выявлять, быстро и эффективно реагировать на возможности и риски, возникающие в экосистеме.

Вторым важным фактором является всесторонняя обратная связь всех участников и компонентов экосистемы (шестой критерий EFQM 2020: «Восприятие заинтересованными сторонами»). Новая тенденция в идеологии качества состоит в предвосхищении ожиданий и открытости потребителям посредством взаимодействия с экосистемой, которое может достигаться гибким моделированием бизнес-процессов с использованием цифровых технологий. Это тесно связано с проблематикой концепции Качества 4.0, поскольку мы до сих пор находимся в процессе урегулирования вопросов, связанных с введением в новый технологический уклад.

LNS Research (ведущая исследовательская и консалтинговая фирма для крупнейших промышленных компаний мира, которая впервые ввела определение концепции Качество 4.0) на 2022 г. определяет понятие Качество 4.0 как применение методологий технологического уклада (индустриальной трансформации) и новых цифровых технологий для трансформации управления качеством и достижения поэтапных улучшений в цепочке создания ценности [7]. Данная концепция вытекает из понятия Индустрии 4.0. В рамках функционирования европейских компаний часто подчеркиваются четыре основные области, на которые необходимо обратить внимание в контексте идеологии Качества 4.0: дизайн и разработка; производство; сервис; корпоративная культура [4]. В России по итогам пленарного заседания «Устойчивое развитие в условиях глобальных вызовов» руководителем Российской системы качества Максимом Протасовым было озвучено четыре основных момента в стратегии Качества 4.0: пересмотр стандартов системы менеджмента, корректировка индикаторов оценки качества управления, системы зеленой сертификации и рост влияния потребителей (открытость информации) [8].

КЛЮЧЕВЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ

Основная идея модели EFQM 2020 сконцентрирована вокруг понятия «выдающаяся организация», все критерии и субкритерии модели соответствуют данному понятию. В результате анализа руководящих положений новой модели были определены основные характеристики выдающейся организации (рис. 2). Экономическая, социальная и экологическая устойчивость рыночных и нерыночных заинтересованных сторон становится новым стандартом успеха в бизнесе и управленческой ответственности, требующей формальной модели для отражения ожиданий, а сочетание конкуренции и сотрудничества в настоящее время является неотъемлемой частью ответственного лидерства [9].



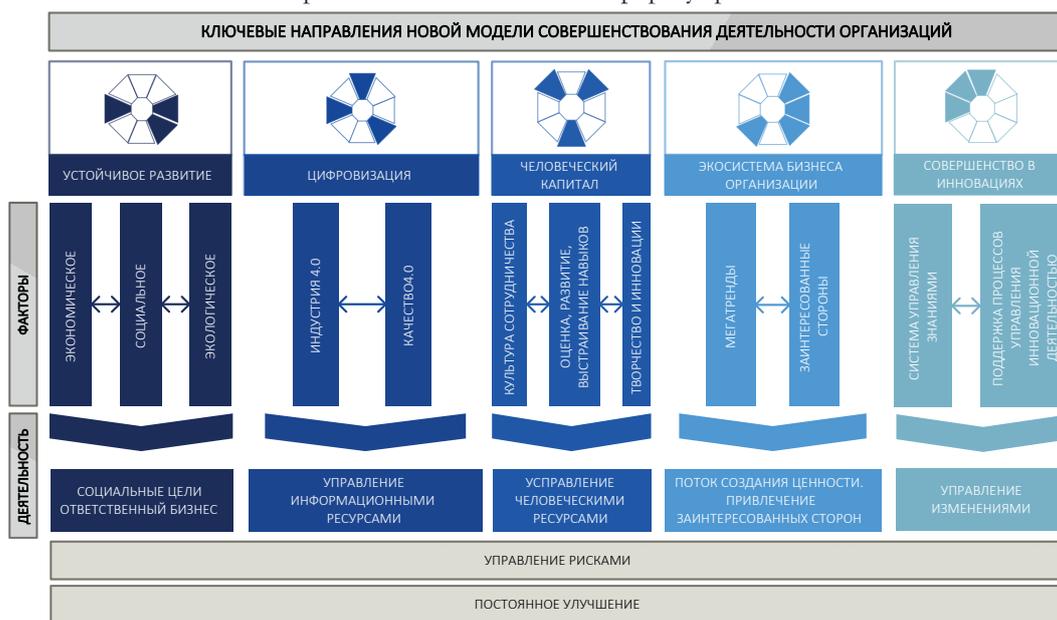
Составлено авторами по материалам источника [2]

Рис. 2. Основные характеристики выдающейся организации по модели EFQM 2020

Модель EFQM 2020 включает концепцию TQM, программу Индустрия 4.0, а также принципы и подходы устойчивого развития, что подчеркивает одновременное достижение выдающейся производительности, управляя преобразованием парадигмы Индустрии 4.0. Модель может обеспечить организациям комплексную обновленную и интегрированную бизнес-модель, а также влиять на систему управления качеством и организационное совершенствование в эпоху Индустрии 4.0 [10].

Устойчивое развитие предполагает осознанное ведение бизнеса, то есть ориентацию на модель «Люди-Планета-Прибыль», приверженность Глобальным целям Организации Объединенных Наций [11]. В условиях нестабильности «выдающейся» организации необходимо предпринимать быстрые и гибкие решения, а еще лучше заранее быть подготовленным к широким диапазонам изменений.

Если объединить все вышесказанное, появляется необходимость в определении ключевых направлений модели совершенствования в деятельности организаций в современных условиях (рис. 3). Они помогут стать лидером в своей экосистеме, станут вектором трансформации и повышения производительности на основе анализа современных тенденций в сфере управления качеством.



Составлено авторами по материалам исследования

Рис. 3. Ключевые направления модели совершенствования деятельности организаций в современных условиях

Таким образом, организациям необходимо определить, как заданные ключевые направления могут быть усовершенствованы. Чтобы облегчить работу в формате модели качества «система менеджмента качества» (СМК), авторами настоящего исследования предлагается принять к действию ряд управляющих воздействий и набор инструментов, позволяющих организациям развиваться в сторону успешной – «выдающейся» организации (табл. 1).

Таблица 1

Направления расширения модели управления организацией

Основной упор в совершенствовании модели управления организацией		Направление	Управляющее воздействие	Инструменты
Социальные цели	Человеческие устремления	Внедрение и развитие творческого потенциала и инноваций	– ГОСТ Р ИСО 26000-2012 «Руководство по социальной ответственности» [12]; – SA 8000 (система менеджмента социальной ответственности) [13]	QFD-функция
	Социальные устремления	Измерение эффективности с учетом достижения экологических, социальных целей	– Серия стандартов ISO 14000; – Принципы ESG	– Сбалансированная система показателей (BSC); – Семь инструментов анализа и контроля качества; – PEST-анализ
Управление ресурсами	Трудовые ресурсы	Измерение эффективности с учетом целей управления трудовыми ресурсами	– ISO 30414:2018 «Управление человеческими ресурсами» [14]; – Принципы ESG	– Сбалансированная система показателей (BSC); – Семь инструментов анализа и контроля качества
	Информационные ресурсы	Новые технологии Инновации Индустрия 4.0	– Своды знаний по управлению проектами (PMBOK); – ГОСТ Р ИСО 21500-2014 «Руководство по проектному менеджменту» [15]	– SWOT-анализ; – PEST-анализ
Поток создания ценности	Бизнес-процессы	Построение эффективной системы	– Серия стандартов ISO 9000; – ГОСТ Р 57524-2017 «Бережливое производство. Поток создания ценности» [16]	Методы и инструменты бережливого производства в управления качеством
	Требования экосистемы	Создание потока ценности с учетом тенденций экосистемы	– Глобальный договор Организации Объединенных Наций; – Принципы ESG (экологическое, социальное и корпоративное управление)	Инструменты анализа и контроля качества
Привлечение заинтересованных сторон	Внешние заинтересованные стороны	Сотрудничество	Международные стандарты ИСО: – Стандарты систем менеджмента; – Отраслевые стандарты Премии по качеству: – Национальные (Премия Правительства Российской Федерации в области качества); – Международные (EFQM); – Региональные; – Крупных компаний (для поставщиков); – Профессиональных союзов	Самооценка (опросные листы, матрица, рабочие совещания, метод формуляров, имитация участия в конкурсе на номинацию Премии по качеству)

Основной упор в совершенствовании модели управления организацией		Направление	Управляющее воздействие	Инструменты
Привлечение заинтересованных сторон	Внутренние заинтересованные стороны	Лучшие условия труда; Поддерживание корпоративной культуры	– ГОСТ Р ИСО 45001-2020 «Системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья. Требования и руководство по применению» [17]; – ГОСТ Р ИСО 26000-2012 «Руководство по социальной ответственности» [12]; – SA 8000 (система менеджмента социальной ответственности) [13]	– Методы бережливого производства; – Внутренний аудит
Управление изменениями	Гибкость, планирование	Качество 4.0; Изменения в экосистеме	– Национальные стандарты ISO 9000; – Концепция TQM	– Цикл PDCA; – Модели управления изменениями
Риски	Менеджмент рисков	Готовность к кризисам, изменениям	– ГОСТ Р ИСО 31000-2019 «Менеджмент риска. Принципы и руководство» [18]	– Матрица вероятностей (рисков) и влияния управления проектами; – Реестр рисков; – Шкала размера потенциального ущерба и вероятностей наступления рисков
Постоянное улучшение	Перспективное развитие Постоянное совершенствование	Обратная связь от ключевых заинтересованных сторон	– Национальные стандарты ISO систем менеджмента и отраслевых стандартов; – Модель EFQM	– Инструменты управления качеством; – Анкетирование; – Бенчмаркинг; – Оценка RADAR

Составлено авторами по материалам исследования

Результаты зарубежных исследований указывают на то, что методы управления качеством могут улучшить как постепенные, так и радикальные инновации бизнес-процессов. Также прослеживается прямая положительная связь с финансовыми и операционными показателями [19]. Следовательно, целесообразно интегрирование такой модели качества, как система менеджмента качества с моделями совершенствования для получения большей результативности.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Создание устойчивой ценности и совершенствование деятельности организаций на сегодня наилучшим образом должна проходить с прямым и косвенным взаимодействием с экосистемой, а также

с упором на актуальные направления развития деятельности организаций, которые были определены посредством анализа нынешних тенденций управления качеством.

Определив ключевые направления в модели совершенствования деятельности организаций в рамках EFQM 2020, можно утверждать, что перед российскими компаниями открывается широкое пространство для реализации своих возможностей и внедрения изменений с учетом текущих тенденций, открывающихся с новой идеологией управления качеством, и в то же время со сложившейся ситуацией в экономике нашей страны.

Одной из основных проблем во внедрении изменений в бизнес-процессах и структурах компаний на основании модели совершенствования EFQM 2020 является обобщенность, расплывчатость и отсутствие конкретных предписаний критериев. Однако модель содержит определенный массив знаний, определяет вектор развития и с дополнением определенных методов, инструментов, подходов управления качеством, бережливого производства и пр. Модель EFQM 2020 может помочь организациям согласовать управленческие процессы с экосистемой и внутренними процессами с более технологической точки зрения и создать устойчивые ценности, которые может предоставить выдающаяся организация.

Библиографический список

1. Российская Федерация. Приказ Министерства промышленности и торговли Российской Федерации от 15.11.2022 г. № 4734 «Об утверждении Положения о конкурсе на соискание премий Правительства Российской Федерации в области качества». <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202212270009> (дата обращения: 27.06.2023).
2. EFQM. *The EFQM Model*. <https://efqm.org/the-efqm-model/> (дата обращения: 27.06.2023).
3. Муле Дж., Воробьев В. *Модель EFQM 2020 – наилучшая инновация на пути к деловому совершенству*. <https://ria-stk.ru/mmj/adetail.php?ID=186094> (дата обращения: 27.06.2023).
4. Nenád J. The New EFQM Model: What is Really New and Could Be Considered as a Suitable Tool with Respect to Quality 4.0 Concept? *Quality Innovation Prosperity*. 2020;1(24):17–28. <https://doi.org/10.12776/qip.v24i1.1415>
5. ВОК. *Критерии модели EFQM 2013*. <https://efqm-rus.ru/model-efqm/model-efqm-2013/criterion/> (дата обращения: 27.06.2023).
6. Szabó G.H. Stakeholder Capitalism and the EFQM Model 2020 for Corporate Management. *Polgári Szemle*. 2020;(16):368–384. <https://doi.org/10.24307/psz.2020.1223>
7. Murugesan V. *What is Quality 4.0? And What It Isn't*. <https://blog.lnsresearch.com/what-is-quality-4.0-and-what-it-isnt> (accessed 07.07.2023).
8. ПРОКачество. *Пленарное заседание «Устойчивое развитие в условиях глобальных вызовов»*. <https://kachestvo.pro/vdk2021/program/11263/> (дата обращения: 03.07.2023).
9. EFQM. *United nations Sustainable Development Goals (UN SDGS)*. <https://efqm.org/efqm-lens-series/un-sdgs/> (accessed 30.06.2023).
10. Fonseca L., Amaral A. Quality 4.0: The EFQM 2020 Model and Industry 4.0 Relationships and Implications. *Sustainability*. 2021;13(6):3107. <https://doi.org/10.3390/su13063107>
11. Сафонов А. *Новая модель EFQM 2020: инновационные темы и концепции в менеджменте*. <https://ria-stk.ru/stq/adetail.php?ID=196373> (дата обращения: 30.06.2023).
12. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. *ГОСТ Р ИСО 26000-2012 «Руководство по социальной ответственности»*. <https://docs.cntd.ru/document/1200097847> (дата обращения: 30.06.2023).
13. Social Accountability International. *Social Accountability 8000*. New York: SAI; 2014. 16 p.
14. International Organization for Standardization. *ISO 30414:2018. Human resource management – Guidelines for internal and external human capital reporting*. Technical Committee ISO/TC 260; 2018. 35 p.
15. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. *ГОСТ Р ИСО 21500-2014 «Руководство по проектному менеджменту»*. <https://docs.cntd.ru/document/1200118020> (дата обращения: 30.06.2023).
16. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. *ГОСТ Р 57524-2017 «Бережливое производство. Поток создания ценности»*. <https://docs.cntd.ru/document/1200146135> (дата обращения: 30.06.2023).
17. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. *ГОСТ Р ИСО 45001-2020 «Системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья. Требования и руководство по применению»*. <https://docs.cntd.ru/document/1200175068> (дата обращения: 30.06.2023).
18. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии. *ГОСТ Р ИСО 31000-2019 «Менеджмент риска. Принципы и руководство»*. <https://internet-law.ru/gosts/gost/73107/> (дата обращения: 30.06.2023).

19. García-Fernández M. Relationships between quality management, innovation and performance: A literature systematic review. *European Research on Management and Business Economics*. 2022;1(28):100172. <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2021.100172>

References

1. Russian Federation. *Order of the Ministry of Industry and Trade of the Russian Federation dated 15 November 2022 No. 4734 "On Approval of the Regulations on the Competition for Prizes of the Government of the Russian Federation in the field of quality"*. <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202212270009> (accessed 27.06.2023). (In Russian).
2. EFQM. *The EFQM Model*. <https://efqm.org/the-efqm-model/> (accessed 27.06.2023).
3. Mule J., Vorobyev V. *EFQM 2020 model is the best innovation on the way to business excellence*. <https://ria-stk.ru/mmq/adetail.php?ID=186094> (accessed 27.06.2023).
4. Nenadál J. The New EFQM Model: What is Really New and Could Be Considered as a Suitable Tool with Respect to Quality 4.0 Concept? *Quality Innovation Prosperity*. 2020;1(24):17–28. <https://doi.org/10.12776/qip.v24i1.1415>
5. EFQM. *EFQM 2013 Model criteria*. <https://efqm-rus.ru/model-efqm/model-efqm-2013/criterion/> (accessed 27.06.2023). (In Russian).
6. Szabó G.H. Stakeholder Capitalism and the EFQM Model 2020 for Corporate Management. *Polgári Szemle*. 2020;(16):368–384. <https://doi.org/10.24307/psz.2020.1223>
7. Murugesan V. *What is Quality 4.0? And What It Isn't*. <https://blog.insresearch.com/what-is-quality-4.0-and-what-it-isnt> (accessed 07.07.2023).
8. PROKachestvo. *Plenary Session "Sustainable Development in the Context of Global Challenges"*. <https://kachestvo.pro/vdk2021/program/11263/> (accessed 03.07.2023). (In Russian).
9. EFQM. *United Nations Sustainable Development Goals (UN SDGS)*. <https://efqm.org/efqm-lens-series/un-sdgs/> (accessed 30.06.2023).
10. Fonseca L., Amaral A. Quality 4.0: The EFQM 2020 Model and Industry 4.0 Relationships and Implications. *Sustainability*. 2021;13(6):3107. <https://doi.org/10.3390/su13063107>
11. Safonov A. *The New EFQM 2020 model: Innovative topics and concepts in management*. <https://ria-stk.ru/stq/adetail.php?ID=196373> (accessed 30.06.2023).
12. Federal Agency for Technical Regulation and Metrology. *GOST R ISO 26000-2012 "Guidance for social responsibility"*. <https://docs.cntd.ru/document/1200097847> (accessed 30.06.2023). (In Russian).
13. Social Accountability International. *Social Accountability 8000*. New York: SAI; 2014. 16 p.
14. International Organization for Standardization. *ISO 30414:2018. Human resource management – Guidelines for internal and external human capital reporting*. Technical Committee ISO/TC 260; 2018. 35 p.
15. Federal Agency for Technical Regulation and Metrology. *GOST R ISO 21500-2014 "Guidance on project management"*. <https://docs.cntd.ru/document/1200118020> (accessed 30.06.2023). (In Russian).
16. Federal Agency for Technical Regulation and Metrology. *GOST R 57524-2017 "Lean production. Value Stream"*. <https://docs.cntd.ru/document/1200146135> (accessed 30.06.2023). (In Russian).
17. Federal Agency for Technical Regulation and Metrology. *GOST R ISO 45001-2020 "Occupational health and safety management systems. Requirements with guidance for use"*. <https://docs.cntd.ru/document/1200175068> (accessed 30.06.2023). (In Russian).
18. Federal Agency for Technical Regulation and Metrology. *GOST R ISO 31000-2019 "Risk management. Principles and guidance"*. <https://internet-law.ru/gosts/gost/73107/> (accessed 30.06.2023). (In Russian).
19. García-Fernández M. Relationships between quality management, innovation and performance: A literature systematic review. *European Research on Management and Business Economics*. 2022;1(28):100172. <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2021.100172>