УДК 338.24

Мирошниченко М.А.[1]

ИНТЕГРИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА – ОСНОВНОЕ НАПРАВЛЕНИЕ В ОРГАНИЗАЦИОННОМ МЕНЕДЖМЕНТЕ, ФОРМИРУЕМОЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМ КАПИТАЛОМ СОВРЕМЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Аннотация. В статье рассматриваются проблемы социальной подсистемы в структуре интегрированной системы менеджмента, которая приобретает по отношению к технологической подсистеме ролевой приоритет. Знания человеческого капитала из научного термина переходят в статус одной из ключевых организационных управленческих компетенций. Растут самооценка работников и их ответственность за правильную качественную работу на всех уровнях организации с осознанием и удовлетворением ожиданий заинтересованных сторон.

Ключевые слова: качество, менеджмент, система, человеческий капитал.

Miroshnichenko M.A.

THE INTEGRATED SYSTEMS OF MANAGEMENT – THE MAIN DIRECTION IN ORGANIZATIONAL MANAGEMENT FORMED BY THE HUMAN CAPITAL OF THE MODERN ORGANIZATION

Abstract. Article is problems of a social subsystem in structure of the integrated system of management which gets a role priority in relation to a technological subsystem are considered. Knowledge of the human capital from the scientific term passes into the status of one of key organizational administrative competences. The self-assessment of workers and their responsibility for the correct high-quality work at all levels of the organization with understanding and satisfaction of expectations of interested parties grows.

Keywords: quality, management, system, human capital.

Интегрированные системы менеджмента (ИСМ) – одно из главных направлений развития в организационном менеджменте в последнее годы. Главной причиной этому явились основанные на системных исследованиях разработки, эффективное применение и усовершенствование стандартов ISO серии 9000, а также перспективное развитие и внедрение в действие стандарта ISO 26000:2010 «Руководство по социальной ответственности». При анализе трудов в исследовании этого направления, а также уровень роста интереса сообщества профессиональных менеджеров к идее использования ИСМ в практике современного организационного управления не трудно заметить сопровождающие ИСМ возрастание частоты обращения группы специалистов к системному подходу как методологической базе высококвалифицированного решения проблем в первую очередь направленного к управлению качеством.

Обратимся к системному подходу в управлении качеством. Именно высокой научной и практической ценности управление качеством стало активно использоваться в разработке систем менеджмента качеством в середине прошлого века. Теоретические основы системного подхода были определены в трудах ученого Людвига фон Берталанфи еще в XIX в., а затем продолжены его последователями в других странах: Р. Акоффом, Н. Винером, У.Э. Демингом, П. Друкером, Г. Саймоном. Боль-

[1] *Мирошниченко Марина Александровна*, кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры общего, стратегического, информационного менеджмента и бизнес-процессов, Кубанский государственный университет, г. Краснодар, e-mail: marina_kgu@mail.ru, тел. 8(861)2199645.

Marina Miroshnichenko, Candidate of Economic Sciences, associate professor, associate professor of the general, strategic, information management and business processes, Kuban State University, Krasnodar, e-mail: marina_kgu@mail.ru, ph. 8 (861)2199645.

шинство фундаментальных вопросов в этой области в разные периоды было обозначено и решено видными отечественными учеными В.Я. Белобрагиным, В.Г. Версаном, А.В. Гличевым, Б.А. Дубовиковым, В.А. Лапидусом, а также известными зарубежными специалистами в области качества Дж. Джураном, Т. Конти, А. Фейгенбаумом, У. Шухартом, Д. Харрингтоном, Дж. Эвансом и др. [1].

Хотя в этом направлении имеются определенные достижения, все же присутствуют нерешенные проблемы, связанные с тем, что и сегодня роль и функции системного подхода в организационном менеджменте недостаточно понятны всем заинтересованным сторонам. Введение стандартов ISO серии 9000 стало важным результатом применения системного подхода в организационном менеджменте. История систем менеджмента качества, применяемых в соответствии с положениями в стандартах, не является безоблачной из-за недостаточно глубокого учета исторических, социокультурных, хозяйственных особенностей развития нашей страны.

Одна часть человеческого капитала организации проявляет высокие компетенции в вопросах качества, желание и умение безошибочно выполнять все необходимые действия, другая же часть придерживается мнения, что сертификат системы менеджмента качества является прикрытием или же своего рода дополнительной нагрузкой в работе. Методика оценки результативности системы менеджмента качества дает возможность диагностировать, анализировать за счет формирования по этапной модели принятия решений. Эффективным инструментом реализации оценки выступает информационная система анализа качества [1].

Мировой опыт системы менеджмента качества показывает, что модели менеджмента часто механически переносятся за пределы родного для них региона вместо того, чтобы вдумчиво и осторожно адаптироваться в структуру уже имеющегося экономического и культурного пространства, при этом необходим внимательный анализ его характеристик, связываемых с человеческим капиталом [2]. На деле же зачинатели таких экспериментов, безусловно, убеждены, что в предлагаемых обстоятельствах организационные структуры соответственно самостоятельно приспосабливаются к предлагаемым моделям, отталкиваясь из приоритетов экономической ценности. Вследствие этого ожидаемые авторами результаты были ниже предполагаемых, что влекло за собой снижение эффективности и производительности организации в условиях, построенных на похожей основе моделей управления.

Требует внимания тот факт, что в последние время за счет более фундаментальной актуализации социальной (человеческой) составляющей свершилась инновационная реконструкция традиционной парадигмы решения важнейших управленческо-экономических задач. Поэтому важно изучать параметры социокультурной среды, имеющей место в конкретном экономическом регионе при решении таких задач, как например, при определении и внедрении конкретной модели организационного менеджмента.

Выбирая модель менеджмента из современных ИСМ, необходимо учитывать важную роль человеческого капитала. Физические системообразующие связи изменяются или пополняются социокультурными связями и ограничениями, что соответствует сущности человеческого капитала. Под человеческим капиталом понимается совокупность знаний, умений, навыков, компетенций и связей, которые имеют сотрудники организации [3]. В настоящее время, чтобы ИСМ функционировала эффективно, необходимо притягивать инновационные инструменты для обеспечения приоритета ее социальной подсистемы, и это уже четко понимают профессионалы организационного менеджмента.

Интегрированная система менеджмента как идея является инновационной. В ее основе заложен системный подход при интеграции нескольких самостоятельных, но тесно соприкасаемых в реальной практике отраслевых направлений менеджмента: безопасности бизнеса и труда, качества продукции и услуг, экологии и др., связываемых общими целями, объектом и близкими, по существу методами управления, направленными в организационной деятельности управления к системной оптимизации. На некотором историческом этапе

этот пакет управленческих усилий может возглавить менеджмент качества, затем на той же методологической платформе определились и другие отраслевые направления. Некоторые организационные причины, такие как высокая турбулентность современной бизнес-среды, при всей своей методологической близости эти направления – не консолидированы [4]. В связи с этим в практике организационного менеджмента выработался риск нежелательной и необоснованной конкуренции за всевозможные организационные ресурсы, что повлекло за собой боязнь серьезного ослабления уже достигнутого уровня зрелости организации.

Возникла идея интеграции отраслевых направлений на базе системы менеджмента качества с применением свойственных для системного и процессного подходов при управлении этими рисками и устранения связанного с ними отрицательного эффекта. Инновационность идеи состоит в том, что структура ИСМ должна исполнять тесную связь и взаимодействие ее с подсистемами: социальной и технологической. Для этого используется имеющийся опыт функционирования некоторых наиболее результативных систем менеджмента, показавших на практике эффективность замены приоритета технологического направления системы на приоритет ее человекоориентированного направления. Предлагаемый подход доказывает актуальность оценки человеческого капитала как субъекта управления, что не аннулирует при этом распространения законов менеджмента на сообщество людей (социум) как на его объект.

Исследование общих принципов и целей отдельных отраслевых направлений в пространстве организационного менеджмента разрешает сделать вывод о действительной возможности их объединения в рамках кластера человеческого капитала. Как объект управления в среде организационного менеджмента феномен человеческого капитала все больше привлекает внимание специалистов и поэтому получил среди них определение социального менеджмента [4].

Системный объект, который включает среду обитания работающего человека, его профессиональную деятельность со средствами и продуктами этой деятельности, сегодня активно исследуется рядом научных и научно-прикладных дисциплин, таких как организационная и инженерная психология, эргономика, а также экология и др.

Перечисленные отраслевые направления организационного менеджмента показывают их явное притяжение к кластеру человеческого капитала. Этот факт нельзя исключать, как и необходимость анализа и отчетливого структурирования массива объектов предъявления требований в системе и инструментов реализации этих требований, определяющих ожидания заинтересованных сторон, порядок и эффективность их удовлетворения при оценке организационной зрелости. Оценка может быть выполнена с помощью таких инструментов, как сбалансированная система показателей, модель делового совершенствования бизнеса, разработанной Европейским фондом управления качеством и т. д.

Здесь важно, что в структуре ИСМ социальная подсистема завоевывает по отношению к технологической подсистеме главный приоритет, который выражается в том, что в функциональном контексте техническая подсистема рассматривается, как высокоорганизованный комплекс технических средств обеспечения профессиональной деятельности человека, интегрированной системой менеджмента. Полезность этого положения подтверждается наличием у сотрудников конкурентоспособной устойчивой компании с четко выраженными общими ценностями, традициями, интересами и потребностями. Объединяя множество самостоятельных индивидуумов в целеустремленную производственную структуру, деятельность которой должна быть направлена на социокультурные нормы конкретного общества и их производственного комфорта, который можно толковать как кластер человеческого капитала [5].

На современном этапе развития организационного менеджмента знания в области человеческого капитала из научного термина энергично переходят в статус одной из ключевых организационных управленческих компетенций. В любой целеустремленной системе, в соответствии с идеологией системного подхода и системе организационного менеджмента в том числе, присутствует капитал или

совокупность капиталов, имеющий центральное влияние на ее деятельность. При определенных обстоятельствах по этой причине он способен путем скочкообразного изменения уровня энтропии системы оптимизировать или, напротив, дезорганизовать организационный менеджмент. В каждом конкретном экономическом регионе необходимо изучать параметры социокультурной среды.

В современной конкурентоспособной организации идеология и цели ИСМ базируются не только на объединенных интересах сотрудников, но и на ожидании согласия всех заинтересованных сторон, что предполагает их коллективную социальную ответственность за реализацию этих ожиданий. Такой консенсус предполагает образование востребованного рынком качественного продукта или услуги, при котором будет сохранен требуемый уровень его экономичности и обеспечена профессиональная безопасность и здоровье сотрудников на основе совершенствования используемых человеко-технических систем и экологичности среды их функционирования.

В трудах В.Г. Версана подтверждено, что процесс разработки и внедрения рекомендаций по качеству не решается успешно без рассмотрения вопросов по защите окружающей среды, профессионального здоровья и безопасности сотрудников [6]. Данное положение с характерными для него положительным и отрицательным полюсами полностью применимо к системной роли кластера человеческого капитала.

Следует отметить, что до настоящего времени большинство исследований авторов подчеркивали важность влияния технологической подсистемы на эффективность системы и не уделяли необходимого внимания возросшему социальному аспекту систем организационного менеджмента, образованному за счет человеческого капитала [7]. Однако ведущие специалисты уже сегодня определяют за человеческим капиталом возможность главного влияния на целостность, конкурентоспособность и устойчивость человеко-технических системных структур.

Будет логичным считать, что одна из важнейших задач исследований в области организационного менеджмента направлена на выявление путей дальнейшего развития кластера человеческого капитала в качестве интегрирующего модератора социально ответственного организационного управления. При этом роль мощного модератора коллективной деятельности заинтересованных сторон играют высокий уровень социальной ответственности как результат консенсуса ожиданий всех заинтересованных сторон. Где социально ответственная организация является инициатором, носителем и исполнителем обязательств, превышая законодательно установленные пределы и распространяя эти обязательства на все заинтересованные стороны: акционеров, потребителей, поставщиков, заказчиков и сотрудников.

Таким образом, видим необходимость системного объединения отраслевых направлений в рамках ИСМ, а также в связи с единством объектов согласования управленческих требований и рекомендаций в направлении интегрированного организационного менеджмента. Такое объединение может существенно поддержать устранение сложившейся на сегодня формальной не- стыковке отраслевых направлений. Близки друг другу совместно находящиеся объекты в пространстве кластера человеческого капитала. Эти объекты целиком отвечают сущности человеческого капитала в направлении организационного менеджмента, а область их действия может окружать все системное пространство ИСМ.

Такая социально ответственная организация, как правило, определяется высокой степенью зрелости, т. е. делового совершенства. Для ответа на вопрос: «За счет чего современная ИСМ может обеспечить подобную степень зрелости?» – вернемся к тезису Т. Конти [1]. Из которого следует, что предпочтительно ориентировать архитектуру создаваемых ИСМ на опорную платформу лучших систем менеджмента качества, имеющих сформированную документационную составляющую и показавших высокую результативность и эффективность.

Опираясь на этот тезис, отметим, что по ходу утверждения идеи разработки и внедрения ИСМ большей возможностью обладали организации, которые располагали неотъемлемыми характеристиками любого продукта

профессиональной деятельности его создателей: безопасность, экологичность, эргономичность и др. Об этих характеристиках четко заявлено в определении, закрепленном в стандарте ISO 9004: «качество способность объекта удовлетворять ожидания заинтересованных сторон за счет присущих ему неотъемлемых характеристик» [8]. Данное определение непосредственно направлено на отказ от параллельного отраслевого менеджмента и применение в рамках ИСМ метода «перекрестных ссылок» на эти характеристики объектов менеджмента в целях их интеграции.

Взгляды на реализацию этого подхода показаны в британском нормативно-методическом документе PAS 99:2006 «Описание общих требований как основы для интеграции», в котором определены потенциальные возможности создания процессов логической взаимопомощи и поддержки отраслевых направлений организационного менеджмента на базе [8]:

- системного управления бизнес-рисками всевозможных течений в составе ИСМ;
- оптимизации и интеграции используемых стандартов;
- доведения до минимума вероятности повторения требований к объектам менеджмента;
- уменьшения перечня аудитов и увеличения доверия к их результатам.

Аанализ менеджмента в устремлении к человеческому капиталу показывает, что он формирует новые синергические характеристики ИСМ и направлен на активацию модераторов профессиональной деятельности сотрудников как совокупности организационных процессов. Модераторами являются различные управленческие инструменты влияния на сотрудников: от адекватного материального вознаграждения до создания комфортных и безопасных условий труда. Этот набор мероприятий будет являться гарантом формирования социально-ответственного отношения заинтересованных сторон к своим обязанностям и полномочиям. Также эти модераторы помогают выявлению положительного полюса человеческого капитала для активного продвижения организации к деловому совершенству, стимулируют к развитию конкурентных преимуществ.

Инструментами мотивации заинтересованных сторон в рамках кластера человеческого капитала могут применяться сложившиеся в пространстве всеобщего менеджмента качества управленческие приемы: кайдзэн-практика, внутренний организационный рынок, концепция «Шесть сигм», кружки качества, метод анализа причин и отказов и др. Фактическое применение в ИСМ лучших практик менеджмента качества по знакомой формуле идеальной профессиональной деятельности будет – делать только то, что требуется сейчас, причем делать это хорошо с первого раза.

В итоге, самооценка сотрудников и их ответственность за правильную качественную работу на всех направлениях организации будет повышаться одновременно с осознанием и удовлетворением интегрированных пожеланий и ожиданий пользователей и всех заинтересованных сторон. Объективно будут оценены результаты такой работы и связанная с ней степень управленческой зрелости организации. Заметим, что вышеописанный подход уже применяется в рамках управления наиболее зрелыми организациями в системе менеджмента качества.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК:

1. Даниляк В.И. Нормативная поддержка человеческого фактора в интегрированных системах менеджмента // Методы менеджмента качества. 2016. №2. С. 40 – 46.
2. Мирошниченко М.А. Интеграция сбалансированной системы показателей и системы менеджмента качества / Мирошниченко М.А., Мирошниченко А.А. // Политематический сетевой электронный научный журнал Кубанского государственного аграрного университета. Краснодар: КубГАУ, 2014. №07(101). С. 1274 – 1285. URL: http://ej.kubagro.ru/2014/07/pdf/83.pdf (дата обращения: 25.03.2017).
3. Мирошниченко А.А. Интеллектуальный капитал в сфере управления современными информационными технологиями / В сборнике: Экономика знаний. Проблемы управления формированием и развитием / отв. ред. В.В. Ермоленко, М.Р. Закарян. 2014. С. 362 – 372.

4. Конти Т. Системное мышление: новые рубежи в менеджменте качества // Стандарты и качество. 2010. №4, 5.
5. Даниляк В.И. Управление качеством на основе человеческого капитала. Германия, Саарбрюкен: Lambert Academic Publishing, 2013.
6. Версан В.Г. От стандартов ИСО 9000 к менеджменту деятельности предприятия // Сертификация. 2008. № 1.
7. Деткина Д.А. Человеческий капитал как основа технологической политики модернизации страны / В сборнике: Региональный сектор экономики знаний: проблемы теории и практики управления формированием и развитием Материалы V Международной научно-практической конференции. 2013. С. 157-159.
8. Общероссийский классификатор государственных стандартов. М.: РИА «Стандарты и качество», 2014.