

DOI 10.25741/2413-287X-2022-03-1-168

УДК 338.24:004

# ОСНОВНЫЕ ТРЕНДЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

**Т. АНИКИЕНКО**, д-р с.-х. наук, ФГБОУ ВО РГАУ–МСХА имени К.А. Тимирязева

E-mail: Anikienko3@mail.ru

В статье представлен анализ современного положения дел в области цифровизации системы менеджмента качества (СМК). Выявлены как положительные моменты, так и риски при внедрении СМК. Рекомендуется внедрять в СМК впервые введенный международный стандарт ISO 45003 «Управление охраной труда — Психологическое здоровье и безопасность на рабочем месте - Руководство по управлению психосоциальными рисками», который содержит рекомендации по управлению рисками, связанными с психологическим здоровьем и безопасностью в рамках системы управления охраной труда.

Ключевые слова: система менеджмента качества, управление рисками, цифровизация в АПК.

На современном этапе развития общества и производства конкурентоспособной продукции необходимо постоянно совершенствовать свою деятельность и повышать качество продукции или услуг. Внедрение системы менеджмента качества на комбикормовых предприятиях ориентирует товаропроизводителя на постоянное улучшение организации всех внутренних процессов и благодаря этому позволяет добиться позитивных экономических результатов [1]. Однако для этого оценочных механизмов СМК недостаточно ни в комбикормовой промышленности, ни в других отраслях. При этом следует отметить, что СМК стала общепризнанной и наиболее востребованной системой корпоративного управления в области качества производства продукции.

Развитие СМК в цифровой экономике неразрывно связано с активным использованием информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) и цифровых технологий, сетевым взаимодействием стейкхолдеров, их участием в деятельности организации при создании ее ценности и имиджа на внутреннем и международном рынках.

Термин «стейкхолдер» (англ. stakeholder) заимствован из международных стандартов ISO/IEC/IEEE 15288:2015 и ISO/IEC 29148:2011. Стейкхолдер — это заинтересованная, причастная сторона, участник работ, который представляет собой лицо или организацию, имеющие права, долю, требования или интересы относительно системы или ее свойств, удовлетворяющих их потребности и ожидания. Надо отметить, что стейкхолдеры начинают играть

The article presents an analysis of the current state of affairs in the field of digitalization of the quality management system. Identified both positive aspects and risks in the implementation of the QMS. It is recommended to implement in the QMS the newly introduced international standard ISO 45003 Occupational Health and Safety Management — Mental Health and Safety in the Workplace - Guidelines for Managing Psychosocial Risks, which contains recommendations for managing the risks associated with psychological health and safety within the OSH management system.

Keywords: quality management system, risk management, digitalization in the agro-industrial complex.

существенную роль в формировании стоимости бизнеса и конкурентоспособности предприятий и организаций.

Итак, какова связь между СМК, цифровизацией и стейкхолдерами?

На рисунке 1 представлена схема цифровизации СМК. Принципы СМК знакомы предприятиям, внедрившим у себя ГОСТ Р ИСО 9001.



Рис. 1. Схема цифровизации СМК

Подчеркнем, что каждые пять лет стандарты пересматриваются с целью оценки их актуальности. С 29 июля по 31 декабря 2020 г. Международная организация по стандартизации ISO провела глобальный интернет-опрос пользователей стандарта ISO 9001:2015, подготовленный группой экспертов технического комитета ISO/TC 176/SC 02/TG «Подготовка к потенциальному пересмотру ISO 9001». Задача опроса — выяснить текущие и будущие по-

требности пользователей международного стандарта ISO 9001:2015 и определить необходимость его пересмотра. В результате было получено 8397 ответов респондентов из 149 стран мира, включая Россию, из которой поступил 221 ответ. На основании этих данных принято решение оставить международный стандарт ISO 9001:2015 без изменений. Это значит, что ближайшие пять лет организации по-прежнему могут работать по внедренной ранее системе менеджмента качества [3].

Меняются и дополняются принципы СМК. В условиях цифровизации она должна быть построена на принципах согласованности, гибкости, технологичности, обеспеченности и инновационности. Кроме этого, оценку результативности СМК необходимо проводить непрерывно. Ее развитие предполагает совершенствование принципов и методов управления предприятием (организацией) в целях создания и продвижения товаров/услуг высокого качества, увеличения за счет этого доходности организации при условии наращивания конкурентных позиций и повышения имиджа организации в глазах непосредственных потребителей и всех стейкхолдеров [2]. На рисунке 2 представлена система менеджмента качества компании с участием стейкхолдеров, которая подтверждает, что они имеют большое значение для формирования имиджа компании.



Рис. 2. Система менеджмента качества компании с участием стейкхолдеров

Фактор цифровизации	Эффекты развития СМК компании
Технологические инновации (робототехника, искусственный интеллект, системы больших данных)	Совершенствование операционной модели компаний
	Повышение эффективности затрат (для сферы услуг сокращение затрат на 40–60%)
	Ускорение вывода новых продуктов на рынок
	Повышение лояльности клиентов и частоты взаимодействия с ними, ведущее к росту доходности клиентской базы
	Создание партнерств или сотрудничества с компаниями в смежных областях, что позволяет также получить доступ к новым клиентским сегментам
	Производство высокотехнологичной продукции, востребованной на рынке (промышленность)
	Повышение финансовых показателей (прибыли, рентабельности компании)
Инновации в HR-направлении (виртуальные коллаборации, реер-to-реер, репутационные системы оценки, цифровое интервьюирование)	Рост конкурентоспособности компании
	Повышение качества человеческих ресурсов
	Привлечение талантов
	Укрепление HR-бренда
	Развитие цифрового лидерства
	Снижение традиционных издержек на поиск и набор кандидатов
	Развитие кадрового потенциала компании
Повышение социальной ответственности бизнеса	
Инновации в области экономической безопасности (биометрические средства аутентификации пользователей, средства электронной подписи, современные антивирусные программы)	Рост уровня кибербезопасности
	Рост надежности компании в глазах потребителей
	Снижение затрат компании

Рис. 3. Систематизация эффектов развития СМК в условиях цифровизации экономики

На рисунке 3 представлена систематизация эффектов развития СМК в условиях цифровизации экономики.

Анализ отечественных и зарубежных научных источников показал, что цифровизация компаний приводит к кадровым, технологическим и инновационным эффектам развития СМК. Однако следует рассмотреть возможные риски цифровизации компаний и их СМК (рис. 4). Информационную безопасность организаций обеспечивает серия стандартов ISO/IEC 27000. Их внедрение способствует защищенности таких данных, как финансовая информация, интеллектуальная собственность, сведе-

ния о сотрудниках или информация, предоставленная третьими сторонами. ISO/IEC 27001 является одним из наиболее известных стандартов данной серии, отвечающим требованиям систем управления информационной безопасностью (ISMS).

ISO/IEC 27014 «Информационная безопасность, кибербезопасность и защита частной жизни - Управление информационной безопасностью» предоставляет руководство по концепциям, целям и процессам управления информационной безопасностью, с помощью которых организации могут оценивать, направлять, контролировать и передавать информацию системы управления информационной безопасностью, основанной на стандарте ISO/IEC 27001. Новая редакция ISO/IEC 27014 является ключевым дополнением к ISO/IEC 27001, поскольку она имеет фундаментальное значение для деятельности по управлению информационной безопасностью, встроенной в сферу действия системы менеджмента информационной безопасности, а также в контексте общего организационного управления. Стандарт был недавно пересмотрен в целях повышения ясности и улучшения структуры документа, а также предоставления обновленной информации [3]. Он был приведен в соответствие с ISO/IEC 27001 «Информационные технологии. Методы обеспечения защиты. Системы обеспечения информационной безопасности».

К ISO/IEC 27014 будут добавлены еще несколько стандартов по информационной безопасности, которые в настоящее время разрабатываются. К ним относятся:

- ISO/IEC 27002 «Информационная технология. Методы обеспечения безопасности. Свод правил по элементам управления информационной безопасностью»;
- ISO/IEC TS 27110 «Информационные технологии, кибербезопасность и защита частной жизни — Руководящие принципы разработки рамок кибербезопасности»;
- ISO/IEC TS 27100 Информационные технологии — Кибербезопасность — Обзор и концепции»;
- ISO/IEC 27005 «Информационная технология. Методы и средства обеспечения безопасности. Менеджмент риска информационной безопасности».

Группа рисков	Риски цифровизации СМК компании
Организационные	Нестабильность цифрового развития компании
	Дисбаланс взаимоотношений стейкхолдеров внутри СМК
Кадровые	Риск снижения профессионального мастерства, психологические кризисы «управленцев»
	Образовательные риски
	Риск информационной перегрузки
Технологические	Мошенничество в отношении данных компании

Рис. 4. Возможные риски цифровизации компаний и их СМК

Если товаропроизводителям знакомы перечисленные выше риски, то им целесообразно изучить документ, который введен в действие совсем недавно. В июне 2021 г. был впервые опубликован международный стандарт ISO 45003 «Управление охраной труда — Психологическое здоровье и безопасность на рабочем месте — Руководство по управлению психосоциальными рисками». Он содержит рекомендации по управлению рисками, связанными с психологическим здоровьем и безопасностью в рамках системы управления охраной труда [3]. В стандарте рассматриваются многие факторы, которые могут повлиять на психологическое здоровье работника: например, неэффективное общение, чрезмерное давление, плохое руководство и организационную, корпоративную культуру. ISO 45003 охватывает такие аспекты, как определение условий, обстоятельств и требований на рабочем месте, которые потенциально могут ухудшить психологическое здоровье и благополучие сотрудников; определение первичных факторов риска и их оценка для определения изменений, необходимых для улучшения условий труда; выявление и контроль опасных факторов, связанных с работой и управление психосоциальными рисками в рамках системы управления охраной труда. Официальной русской версии документа пока нет, хотя на современном этапе этот стандарт необходим, поскольку заметно изменились условия внутренней и внешней производственной среды.

Международные продовольственные системы нацелены на производство безопасных и качественных продуктов питания, включая производство зерна и продуктов его переработки, в том числе комбикормов [4]. Можно констатировать, что внедрение международных стандартов отражается на системе менеджмента качества и, как следствие, ведет к трансформации бизнеса. Следовательно, нужно вносить изменения по корректирующим и предупреждающим действиям в документированную информацию для системы менеджмента качества, то есть непрерывно совершенствовать систему.

#### Литература

1. Аникиенко, Т. И. Комбикорма в системе органического производства / Т. И. Аникиенко // Комбикорма. — 2020. — № 6. — С. 14–16.
2. Манахова, И. В. Обеспечение экономической безопасности компании в условиях цифровизации экономики / И. В. Манахова, Е. В. Левченко // Изв. Саратов. ун-та. Нов. сер. Сер.: Экономика. Управление. Право. — 2020. — Т. 20. — Вып. 1. — С. 16–21.
3. Аникиенко, Т. И. Новые международные стандарты / Т. И. Аникиенко // Стандарты и качество. — 2021. — № 7. — С. 40–44.
4. Foxtail millet (*panicum italicum*) as a perspective raw material for the production of healthy products / М. К. Sadygova [et al.] // Ernährung. — 2019. — Vol. 42. — P. 56–63. ■