

**САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТЕХНОЛОГИЙ УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ**

**Институт экономики, менеджмента  
и информационных технологий**

**ТРАНСФОРМАЦИЯ  
БИЗНЕСА И ОБЩЕСТВЕННЫХ  
ИНСТИТУТОВ  
В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ  
ЭКОНОМИКИ**

*Сборник материалов  
национальной научно-практической конференции*

*(Санкт-Петербург, 7 февраля 2019 г.)*

г. Санкт-Петербург  
2019

УДК 338.2:004

ББК 65.9(2)

Т 65

***Редакционная коллегия:***

***Щипанов Е.Ф.*** – к.экон.н., доцент, директор института экономики, менеджмента и информационных технологий Санкт-Петербургского университета технологий управления и экономики

***Корнеев С.А.*** – к.экон.н., директор управления кредитования и проектного финансирования Северо-Западного банка Сберегательного банка России

***Борисова Т.А.*** – к.ист.н., доцент кафедры менеджмента и государственного и муниципального управления Санкт-Петербургского университета технологий управления и экономики

**Трансформация бизнеса и общественных институтов в условиях цифровизации экономики** / Сборник материалов национальной научно-практической конференции (г. Санкт-Петербург, 7 февраля 2019 г.). – Санкт-Петербург: Изд-во СПбУТУиЭ, 2019. – 452 с.

В сборник включены материалы национальной научно-практической конференции «Трансформация бизнеса и общественных институтов в условиях цифровизации экономики» (г. Санкт-Петербург, 7 февраля 2019 г.).

Издание адресовано экспертам в области экономического образования, представителям органов государственной власти, бизнес-сообществу, общественным институтам, студентам, аспирантам, научным работникам и преподавателям вузов.

ISBN 978-5-94047-757-0

© Санкт-Петербургский университет технологий управления и экономики, 2019.

©Коллектив авторов, 2019.

**Борисова Т.А.**

*Санкт-Петербургский университет  
технологий управления и экономики  
Санкт-Петербург, Россия*

**Борисов С.И.**

*Санкт-Петербургский национальный исследовательский  
университет информационных технологий, механики и  
оптики (ИТМО)  
Санкт-Петербург, Россия*

## **ОЦЕНКА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОРГАНИЗАЦИЙ (ПРЕДПРИЯТИЙ) И ЕЕ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ**

*Аннотация: В статье обозначены отдельные перспективные для исследований и практических разработок направления в области оценки системы менеджмента качества (СМК) организаций / предприятий и направлений ее совершенствования в условиях цифровой экономики.*

*Ключевые слова: системы менеджмента качества, СМК, ISO 9001:2015, цифровая экономика и СМК, аудиты СМК, ISO QMS, качество услуг.*

В настоящее время для организаций и предприятий, внедряющих или совершенствующих системы менеджмента качества (далее – СМК), цифровизация – необходимый элемент, без которого под вопросом оказывается результативность и эффективность не только самой системы, но и сфер деятельности, не включаемых в область применения СМК. Данная статья ставит целью обозначить актуальные, по мнению авторов, направления совершенствования СМК с учетом требований цифровой экономики.

Современные исследователи выделяют два направления развития цифровизации в управлении: использование цифровых технологий для повышения эффективности и качества, и внедрение гибкой методологии управления, «базирующейся на мягком системном мышлении и паритетивном подходе» [6;78]. Данный подход применим и к менеджменту качества организации/предприятия, в том числе, для проведения оценки функционирования СМК. Инструментами такой оценки являются аудиты СМК различных видов и типов, а внедрение элементов цифровизации в данный процесс, безусловно, может способствовать его оптимизации.

В то же время, предметом аудита СМК могут выступать и отдельные бизнес-процессы, направленные на реализацию требований по цифровизации организации / предприятия. В целом, связующим звеном в цифровизации, в совершенствовании СМК, в реализации ряда требований ISO 9001:2015 [4] (как и некоторых других стандартов систем менеджмента) может быть аудит ИТ-инфраструктуры. Внутренний аудит ИТ-инфраструктуры имеет собственные требования, описанные соответствующими стандартами – ISO / IEC 20000, ГОСТ Р ИСО / МЭК 27007-2014.

При этом ряд стандартов достаточно широк в части применения. Так, стандарт ИСО/ МЭК 20000-1-2013 «Информационная технология. Управление услугами. Часть 1. Требования к системе управления услугами», обычно используемый для ИТ-услуг, применим и в сфере управления объектами и бизнес-услугами [5]. Стандарт ГОСТ Р ИСО / МЭК 27007-2014 «Информационная технология. Методы и средства обеспечения безопасности. Руководство по аудиту систем менеджмента информационной безопасности», с одной стороны, более узок для применения, с другой – является своего рода базой для построения систем

менеджмента в условиях меняющейся внешней среды, рисков и угроз [2].

Совокупность знаний и передового опыта в части руководства, управления, оценки, контроля и аудита в сфере ИТ представляет COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies), без которого также трудно обойтись.

На помощь организациям и предприятиям может прийти и «Библиотека инфраструктуры информационных технологий» (ITIL или IT-Infrastructure Library), предлагающая определения терминов, используемых при построении систем менеджмента в ИТ-системах с учетом процессного подхода стандартов ISO 9000, хотя на ITIL базируется ISO 20000 – международный стандарт для управления и обслуживания ИТ сервисов.

В то же время, такой элемент как ИТ-инфраструктура далеко не всегда бывает включен в область применения СМК, а внутренний аудит его не проводится по причине того, что руководство организации / предприятия весьма смутно представляет себе возможность осуществления данной процедуры аудиторам, не обладающими специальными знаниями. А также (или даже в большей степени) опасается за обеспечение информационной безопасности в процессе аудита СМК.

При этом стоит подчеркнуть важность комплексного применения международных стандартов ISO для совершенствования СМК, поскольку, при компетентном и разумном применении, они смогут коррелировать или дополнять друг друга. Также, например, комплексное применение ISO возможно в части ресурсов и среды организации/предприятия: внутреннего аудита баз данных или, например, аудита самих процедур обеспечивающих их безопасность (без права доступа аудиторов СМК к самим данным для сохранения конфиденциальности последних).

Другое направление цифровизации связано с реализацией требований ISO 9001:2015 в области применения «риск-ориентированного мышления». Стоит отметить, что управление рисками во многих организациях/предприятиях сегодня включает в себя не только сферу СМК но и иные различные процессы, виды деятельности, в область СМК по ряду причин не включенные (например, финансовые риски, вышеозначенные риски в области информационной безопасности и др.). В данном случае речь может идти лишь о практиках управления рисками, ограниченных по области применения действующей СМК, а не об управлении рисками в более широком смысле. Общие подходы управления, разработанные и апробированные в области ИТ-инфраструктуры, могут применяться и в отношении СМК в целом, и в отношении аудитов СМК с учетом требования по управлению рисками. Такие подходы также могли бы повысить эффективность деятельности организации/предприятия.

Консультант и преподаватель в области информационной безопасности и информационных технологий, автор монографии об основах ИТ-аудита Стивен Ганц (США) отмечает, что «фокусирующее управление рисками в информационных системах или средствах контроля безопасности является нормой во многих небольших организациях и в организациях государственного сектора любого размера, где действительно общеорганизационное или комплексное управление рисками, включающее технические и нетехнические источники риска, встречается редко. Например, система управления рисками, опубликованная Национальным институтом стандартов и технологий США (NIST) для использования в федеральных государственных учреждениях, рассматривает риски только информационной безопасности. Когда Счетная Палата США (GAO) рекомендовала в 2005 г., принять практику управления рис-

ками, было отмечено широкое использование системы управления рисками в коммерческом секторе и относительное отсутствие зрелости подобных процессов в государственных организациях» [1; 26].

Приводя в качестве примера исследование С. Ганца, авторы желают продемонстрировать еще одну, актуальную сегодня в РФ проблему: если бизнес достаточно легко принимает все возможные инновации, если в коммерческой сфере СМК в последнее десятилетие внедрялась достаточно активно, то в государственном секторе экономики и управления к внедрению СМК долгое время относились с осторожностью, если не с недоверием. Однако в последние годы государственные организации встали и перед необходимостью внедрения и совершенствования СМК, и перед необходимостью применения в своей деятельности риск-ориентированного подхода [7]. В первую очередь, речь может идти о Российской модели электронного правительства, которое, собственно, и реализует принципы цифровой экономики.

Стоит отметить, что в условиях цифровой экономики и цифровизации внутренним аудиторам СМК, так или иначе, придется осуществлять комплексное применение стандартов ISO. Это будут и стандарты, применяемые в ИТ-инфраструктуре. И стандарт ГОСТ Р ИСО 31000-2010 «Менеджмент риска. Принципы и руководство» (ISO 31000:2009) [3], который определяет требования в части риск-менеджмента, применимые сегодня и при проведении внутренних аудитов СМК.

Таким образом, можно обозначить некоторые (перспективные как для исследований, так и для практических разработок) направления в части оценки СМК организаций/предприятий и путей ее совершенствования в условиях цифровой экономики:

1. Систематические внутренние аудиты IT-инфраструктуры, без которых сегодня невозможно наличие эффективной СМК ни в одной отрасли хозяйства.

2. Использование методологии и инструментария, рекомендуемого различными упомянутыми стандартами ISO, при совершенствовании процесса управления рисками.

3. Внедрение и совершенствование СМК буквально «вширь» и «вглубь», как в бизнесе, так и в государственном секторе. Так, государственные организации сегодня заинтересованы во внедрении стандартов менеджмента качества, что, в свою очередь, вновь связывает СМК с вопросами цифровизации (проект «Электронное правительство» и т.д.), безопасности, качества услуг и продукции.

### **Литература**

1. Gantz, Stephen D. The Basics of IT Audit Purposes, Processes, and Practical Information / S.D. Gantz; Technical Editor: Maske, Steve. Syngress is an imprint of Elsevier. 2014. 270 p.

2. ГОСТ Р ИСО / МЭК 27007-2014 Информационная технология (ИТ). Методы и средства обеспечения безопасности. Руководства по аудиту систем менеджмента информационной безопасности // <http://docs.cntd.ru/document/1200112881>.

3. ГОСТ Р ИСО 31000-2010 Менеджмент риска. Принципы и руководство (ISO 31000:2009) // <http://docs.cntd.ru/document/1200089640>.

4. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования (ISO 9001:2015) // <http://docs.cntd.ru/document/1200124394>.

5. ИСО/ МЭК 20000-1-2013 Информационная технология. Управление услугами. Часть 1. Требования к системе управления услугами (ISO/IEC 20000-1:2011) // <http://docs.cntd.ru/document/1200109304>.

6. Матушкин М.А. Развитие методологии и инструментария менеджмента предприятия в условиях цифровой экономики / М.А. Матушкин // Перспективы развития отечественных предприятий в условиях формирования цифровой экономики: материалы Международной (очно-заочной) научно-практической конференции «Бенцманские чтения – 2017» (г. Саратов, 14 ноября 2017 г.). – Саратов: Саратовский социально-экономический институт (филиал) РЭУ им. Г.В. Плеханова, 2018. С. 78 – 81.

7. Постановление Правительства РФ от 17.08.2016 №806 «О применении риск-ориентированного подхода при организации отдельных видов государственного контроля (надзора) и внесении изменений в некоторые акты Правительства РФ (с изменениями и дополнениями) // [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_203819](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_203819).

*Borisova T.A.,  
Borisov S.I.*

## **EVALUATION OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF ORGANIZATIONS (ENTERPRISES) AND ITS IMPROVEMENT IN THE CONDITIONS OF THE DIGITAL ECONOMY**

*Abstract: The article identifies some promising areas for research and practical development in the area of assessing the quality management system (QMS) of organizations / enterprises and directions for its improvement in the digital economy.*

*Keywords: quality management systems, QMS, ISO 9001:2015, digital economy and QMS, QMS audits, ISO QMS, quality of services.*

Научное издание

Санкт-Петербургский университет  
технологий управления и экономики

Институт экономики, менеджмента  
и информационных технологий

**ТРАНСФОРМАЦИЯ  
БИЗНЕСА И ОБЩЕСТВЕННЫХ ИНСТИТУТОВ В  
УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ ЭКОНОМИКИ**

*Сборник научных трудов  
Национальной научно-практической конференции*

*Редакционная коллегия:  
Е.Ф. Щипанов, С.А. Корнеев, Т.А. Борисова*

Подписано в печать 26.09.2019 г.  
Формат 60х90 1/16. Уч.-изд.л.16,4. Усл. печ.л. 28.25.  
Гарнитура Minion Pro. Бумага офсетная. Заказ № 150.  
Тираж 100 экз.

Издательство Санкт-Петербургского университета  
Технологий управления и экономики  
190103, Санкт-Петербург, Лермонтовский пр., д.44, лит.А  
(812)448-82-50; izdat-ime@yandex.ru

Отпечатано в типографии ООО «РАЙТ ПРИНТ ГРУПП»  
198095, Санкт-Петербург, ул. Розентштейна, д. 21