

Copyright © 2019 by Sochi State University



Published in the Russian Federation
Sochi Journal of Economy
Has been issued since 2007.
ISSN: 2541-8114
2019, 13(3): 348-356

www.vestnik.sutr.ru



UDC 658.5

Methodical Approach to Document Domestic Transactions: as a Practical Instrument for Prostandard Construction within ISO 9001: 2015

Valentina N. Raschupkina ^{a,*}, Valeriy I. Bratchun ^a

^a Donbas National Academy of Civil Engineering and Architecture, DPR

Abstract

The article summarizes the authors' research in the field of education of new areas and legal forms of business, the implementation of the international quality system (ISC) in technological and economic business systems, revealed the inefficiency of the existing system of a functional approach to business management. Transition to MSC, rigid centralization of management, complex hierarchy of divisions in the "Functional" structure of companies, where the vast majority of operations are internal transactions related to maintaining internal functioning, and are not related to the most significant factors embedded in the MSC, changes the essence and requirements employers, determines the emergence of new scientific approaches. In the presence of a large variety of production processes and the amount of work, in theoretical terms, research is the study of business process management in conjunction with the quality management system in companies that include full technological redistribution before product output/performance of work, and service delivery. In this regard, a theory of multi-level classification of production processes is presented, a scientific and methodological approach is proposed that regulates an internal transaction, as part of building professional standards, such as documenting the company's management activities, from the moment local-regulatory and operational documents are created, sent to the user or transmitted in the archive. This will allow companies, of any level and technological complexity, to link separate processes into a single system and integrate into this system, within one company, the existence of business processes of very different levels of maturity. The proposed scientific approach is the determining factor that allows preparing the company for certification of the quality management system for compliance with the requirements of MS ISO 9001: 2015.

Keywords: integrated business – system, international quality system, optimization of internal transactions, multi-level classification of production processes.

1. Введение

В методическом и практическом аспектах большое значение имеет научный подход оптимизации бизнес-процессов внутренних транзакций в компаниях с вертикально-интегрированными организационными структурами – как и в корпоративных, включающих в себя бизнес – единицы, входящих в бизнес-систему управляющей компании, так и в действующих единичных структурных подразделениях. Оптимизация внутренних транзакций, не дающих объемов для эффективной взаимосвязи подсистем, а относящихся только к поддержанию внутреннего функционирования, является сложным процессом, так

* Corresponding author

E-mail addresses: vnr53@mail.ru (V.N. Raschupkina), bratvo9@yandex.ua (V.I. Bratchun)

как интегрированные компании имеют сложную производственную структуру, сложную систему логистики и взаимосвязей филиалов по всему технологическому перделу.

2. Материалы и методы

Отметим, что идеология сертификации и стандартизации международного бизнеса связана с именами двух американских исследователей: Майкла Хаммера (Michael Hammer) и Джеймса Чампи (James Champy). Их научное направление заключается в ориентации на изменение отношений с клиентами и увеличение добавленной стоимости, а значит на «реинжиниринг» процессов, а не «успех» функциональных подразделений, как совокупности служб и отделов, а как на «фабрику бизнес-процессов» (Хаммер, Чампи, 1999; Харрингтон, 2007). Научными основами исследований процессного управления в производственно-экономических бизнес – системах, послужили работы зарубежных авторов: К. Гейна, Ф. Гуиера, Т. Девенпорта, Дж. Келли, М. Робсона, Т. Сарсона, Ф. Уллаха, Х. Ван Хамвегена, Д. Харрингтона, А. Шеера, Дж. Шелдрейка, К. Эсселинга, и российских ученых и практиков: Н.М. Абдикеева, А.М. Гаджинского, Т.П. Данько, В.А. Ивлева, С.В. Ильдменова, Г.Н. Калянова, Д.А. Киселева, В.Г. Медынского, Е.Г. Ойхмана, Э.В. Попова, Т.В. Поповой, Ю.Ф. Тельнова, А.В. Тютюнника. А также труды мировых классиков, таких как: Э. Деминг, Дж. Джуран, К. Исикава, Ф. Кросби, Г. Тагути, А. Фейгенбаум, У. Шухарт, так и российских ученых: В.Н. Азарова, З. Б.В. Бойцова, В.А. Васильева, С.Д. Ильенковой, А.В. Квитко, В.А. Лапидуса, В.М. Мишина, А.Н. Рекшинского, В.А. Швандара, Ю.В. Шленова и др., посвященны различным аспектам управления качеством. В этих научных трудах освещаются вопросы формирования системы менеджмента качества, но не охвачены вопросы использования МСК, связанные с разработкой бизнес-процессов интегрированных компаний, их взаимосвязь и взаимоотношения в производственно-экономических процессах, в тоже время не уделено внимание внутренним транзакциям, относящимся к поддержанию эффективного функционирования компании, не имеющих отношения к наиболее значимым факторам, заложенным в МСК.

3. Обсуждение

Цель статьи – на основании обобщения подходов в области современной экономической теории оптимизации функциональных внутренних транзакций, и в рамках производственных задач внедрения международной системы качества (Дейнега, Куракова, 2017) в интегрированные компании, предложить многоуровневую классификацию производственных процессов, регламентирующую документирование управленческой деятельности, как основы построения профстандартов.

4. Результаты

Необходимо отметить, что теория классификации производственных процессов, как составляющая МСК, еще не создана. Поэтому, авторами предпринимается попытка, обосновать один из возможных научно-методологических подходов и некоторые практические результаты в данной области (Варламова, 2017). На основе многообразия производственных процессов, многоуровневая классификация производственных процессов строится по иерархическому принципу и может быть представлена в виде функциональной внутренней транзакции, каждая из которых формирует номенклатуру дел в соответствии с технологической и экономической составляющими, включающими в себя следующие классы документов: локально-нормативные и операционные документы.

Нулевой уровень Уо представляет исходное множество всех производственных процессов (Федюкин, 2018). Основной признак выделения административно-хозяйственный. Данное множество в классификации включает все производства, входящие в бизнес-систему и определяется оценкой сложности и взаимодействия процессов, организационной структуры подразделения и компетентности персонала. Как основной признак административных бизнес-процессов – документирование, должен быть достаточен для обеспечения эффективных действий и контроля в отношении системы МК и продукции/выполнения работ, оказания услуг. На Нулевом уровне Уо, и в процессе управления документацией взаимосвязаны такие направления: управление внутренними документами и управление внешними документами. Бизнес – система управление документацией – область деятельности, в рамках которой обеспечиваются: внутренняя и внешняя коммуникация, регулирование бизнес-процессов компании, выполнение принятых

решений и отражение произошедших событий. Основными компонентами системы являются классы документов, процесс документооборота, субъекты документооборота.

Субъектами управления документацией компании выступают все структурные подразделения и должностные лица компании. Интегрированная бизнес-система включает в себя следующие классы документов: локально-нормативные документы; операционные документы (Герасимова и др., 2017). Локально-нормативные документами выступают внутренние документы, утверждаемые в компании, которые используются для описания принципов, правил, норм, установок и действий, необходимых для осуществления деятельности и выполнения хозяйственных операций. Данный класс документов включает в себя следующие классы документов: нормативно-методическая документация; распорядительная документация; организационная документация. Операционные документы используются в повседневной деятельности, формируются в ходе, либо по окончании выполнения хозяйственных операций и предназначены для: подтверждения выполнения операций и учета их результатов; предоставления результатов анализа либо информирования адресата о каких-либо фактах; планирования текущей деятельности; предоставления отчетности внутренним или внешним пользователям; прочих текущих операционных целей. Операционные документы не содержат принятых решений либо указаний. Этот класс документов регулируется локально-нормативными документами, которые устанавливают типы, иерархию, порядок создания, оформление, изменения и использования операционных документов, а также внешними нормативными документами. Деятельность структурных бизнес – единиц компании может регулироваться также внешними нормативными документами.

Первый уровень: Процесс управления документами. Политика в области качества является одновременно целевой политикой, так как включает в себе также стратегические цели компании (Скрипко, 2011). Владельцами бизнес-процесса являются: руководитель управляющей компании, а в бизнес – структурах уполномоченный по СМК – начальник отдела управления качеством. Основным документом, регламентирующим область применения системы является Руководство по управлению качеством (РУК) – документ, включающий в себя: область применения системы; ссылки на руководства процессов, документы по СМК (СТП СМК), включенные в систему; описание последовательности и взаимодействия бизнес-процессов, включенных в систему. В структурном подразделении контроль своевременности издания и переиздания осуществляет владелец процесса – начальник отдела управления качеством. Переиздание в целом осуществляется в случае, если суммарный объем всех внесенных изменений превышает 20 % объема РУК. Предложение о внесении изменений в РУК и листы с измененным текстом оформляются владельцем процесса в следующем порядке: а) в «Контрольный экземпляр» вкладываются листы с измененным текстом, устаревшие листы перечеркиваются по диагонали, и ставится штамп "Аннулировано", дата и подпись (из контрольного экземпляра РУК устаревшие листы не изымаются); б) сведения о внесении изменений вносятся отделом управления качеством в «Книгу учета и управления документацией СМК». Информацию об изменении указывают в листе регистрации изменений, наличие которого обязательно для каждого экземпляра РУК. Владелец процесса несет административную ответственность за учет, хранение и своевременную актуализацию «учтенного экземпляра» РУК выданного во вверенное ему подразделение. Каждое РУК должно иметь номер и штамп об учетности документа. Владелец процесса обязан ознакомить под роспись своих работников с содержанием тех разделов РУК, которые относятся к их деятельности, и добиваться безусловного соблюдения требований РУК и нормативной документации.

Второй уровень: Документированные процедуры по Системе МК:

2.1. Разработка стандартов компании по Системе МК.

Владельцами бизнес-процессов разработки стандартов компании (СТП) СМК могут – выступать руководители структурных подразделений, ведущие специалисты по указанию: руководства (обязательна предварительная проработка отделом управления качеством, с целью избежание введения в действие идентичных регламентов); отдела управления качеством (в этом случае начальник ОУК согласовывает необходимость введения данного стандарта с Уполномоченным по СМК).

По решению руководства (в случаях, когда разработка СТП СМК не может быть выполнена в структурном подразделении компании, разработку СТП СМК могут

осуществлять привлеченные (сторонние) специалисты (Герасимова и др., 2017). Кроме того, каждый сотрудник компании, на основании своего опыта работы, может выступать с предложением о создании нового документа перед своим непосредственным руководителем. Распоряжением по отделу или на совещании по вопросам обеспечения качества (в рабочем порядке) назначают разработчика документа, если это необходимо, ответственных лиц для согласования документа, и устанавливают срок разработки документа. Разработчик должен подготовить проект документа в соответствии с нормативными требованиями к написанию документов. Разработанный стандарт предприятия по СМК подписывается руководителем структурного подразделения – разработчика и согласовывается первыми руководителями предприятия по направлениям (в зависимости от того, какие структурные подразделения задействованы в процессе, регламентированном данным стандартом). После согласования с первыми руководителями начальник отдела управления качеством готовит приказ о введении СТП СМК и отмене (при необходимости) ранее действующего регламента, описывающего данную процедуру. Приказ с приложенным стандартом предприятия по СМК направляется для подписания председателю правления. Стандарт предприятия по СМК считается введенным в действие после его подписания владельцем процесса управляющей компании, датой введения СТП СМК считается дата, оговоренная в приказе. После подписания, приказ «О введении СТП СМК в действие» рассылается во все заинтересованные подразделения.

2.2. Управление стандартами компании по Системе менеджмента качества

Оригинальному подписанному экземпляру СТП СМК присваивается статус «Контрольный экземпляр». Документ отмечается соответствующим штампом с указанием даты введения. Обязательно наличие подписи начальника ОУК. Начальник отдела управления качеством обеспечивает наличие подписанного СТП СМК в электронном виде в ОУК и у первых руководителей, (распространение осуществляется по внутренней сети через папки обмена) в течение 5 рабочих дней с момента введения стандарта в действие. Отдел управления качеством является подразделением, ответственным за хранение и управление «Контрольным экземпляром» СТП СМК. Ежегодно (до 10-го января) руководители подразделений компании внутренним распоряжением назначают ответственного за учет и актуализацию документации СМК во вверенном подразделении. Управление документацией СМК включает: порядок получения, регистрации, распределения, ознакомления сотрудников с документацией на рабочих местах; порядок изъятия утративших силу документов, учета, хранения и архивирования документации; ведения реестра учтенной документации, внесения изменений в учтенную документацию.

После получения приказа о введении в действие СТП СМК, ответственный за учет и актуализацию СМК в заинтересованном подразделении получает введенный стандарт в отделе управления качеством. Сотрудник отдела управления качеством выполняет распечатку затребованного стандарта и ставит штамп о его учтенности с присвоением идентифицирующего номера. Обязательно наличие на штампе «Учтенный экземпляр» подписи начальника ОУК. Факт выдачи СТП подтверждается подписью получателя в «Книге учета и управления документацией СМК». Получатель (ответственный за учет и актуализацию) осуществляет ознакомление под роспись с указанием даты всех сотрудников подразделения. В случае поступления в подразделение нового сотрудника, ответственный обязан ознакомить его в установленном порядке со всеми СТП СМК. После ознакомления сотрудников с полученным документом, ответственный вносит его в папку «Документация Системы менеджмента качества». Документы подлежат регистрации в день поступления с целью обеспечения их учета, сохранности и быстрого поиска. Регистрация заключается в записи названия и номера документа в содержании папки, с присвоением ему порядкового номера. Оформление папки включает: подшивку или переплет СТП СМК в папку-скоросшиватель; отдельную нумерацию для каждого документа; составление перечня документов, содержащихся в папке. При оформлении папок необходимо включать в нее по одному экземпляру каждого документа, на обложке указывают название папки.

2.4. Порядок разработки и распространения изменений в стандарты компании по Системе менеджмента качества. Основанием для внесения изменений в документацию СМК может быть: изменение в организационной структуре предприятия; перераспределение обязанностей и полномочий; изменение технологических процессов на предприятии; аннулирование нормативных документов, ссылки на которые имеются в СТП СМК; необходимость внесения дополнений, не предусмотренных действующей редакцией

СТП СМК и др. (Широкова, 2005). Инициировать внесение изменений в СТП СМК может: «Владелец процесса управляющей компании» или участник процесса, описываемого документом, в который необходимо внести изменение. В этом случае руководитель подразделения «Владелец процесса управляющей компании» направляет в отдел управления качеством служебную записку, в которой обосновывает необходимость внесения изменений/дополнений в СТП и формулирует их содержание. Начальник ОУК рассматривает содержание и формулировку изменения/дополнения и принимает решение о необходимости его введения. Если необходимость внесения изменений/дополнений оправдана, отдел управления качеством оформляет его согласно требованиям к построению СТП СМК. На измененном листе СТП указывается порядковый номер изменения (с момента редакции документа) и дата введения изменения. К нему прилагается «Извещение об изменении», в котором конкретизируются: номер изменения с момента редакции документа; номер замененных/измененных листов; основание для внесения изменения. Извещение об изменении должно содержать согласующие подписи первых руководителей по направлениям (в зависимости от того, какие структурные подразделения охвачены действием данного стандарта), при необходимости, допускается согласование с руководителями подразделений – участниками процесса.

В случае возникновения разногласий на предмет внесения/не внесения изменений между ОУК и лицом, иницирующим его внесение, право принятия окончательного решения принадлежит владельцу процесса управляющей компании. Изменения могут вноситься по указанию Уполномоченного по СМК/начальника отдела управления качеством. Порядок введения и оформления оговорен выше. После согласования изменения в установленном порядке, начальник отдела управления качеством готовит приказ «О введении изменения №___ к СТП СМК___» и предоставляет для подписания председателю правления (с приложением «Извещения об изменении» и измененными/добавленными листами СТП). Датой введения изменения является дата, оговоренная в приказе. Порядок распространения изменений идентичен порядку распространения СТП СМК.

2.5. «Порядок формирования фонда внешних нормативных документов в компании. Требования к управлению». Приказы по предприятию могут издаваться: непосредственно руководителем управляющей компании (УК). Приказы, издаваемые руководителем управляющей компании, не проходят процесс согласования и не содержат информацию о лице, осуществившем подготовку приказа, обязательно наличие перечня заинтересованных подразделений, которым необходимо направить данный приказ. В этом случае приказ фиксируется начальником канцелярии в Книге учета приказов УК. Документу присваивается номер (порядковый номер издаваемых с начала года приказов согласно «Журналу»), указывается дата регистрации, название приказа, кому разослан, лицо ответственное за контроль исполнения, установленный срок исполнения руководителями структурных подразделений. После подписания приказа руководителем УК, зав. канцелярией регистрирует приказ в Книге учета приказов компании и изготавливает необходимое количество экземпляров методом ксерокопирования (согласно рассылке). Копии подписанного приказа раскладываются заведующей канцелярии по ячейкам подразделений «Внутренней почты» предприятия. Заведующая канцелярией несет ответственность за своевременную регистрацию, хранение оригинальных экземпляров, своевременное размножение и распространение приказов, а также своевременное обеспечение подразделения предприятия любой корреспонденцией.

2.6. Порядок получения и регистрации приказов в компании

Начальники структурных подразделений (или назначенные ими подчиненные сотрудники) ежедневно (не менее 2-х раз в день – до и после обеденного перерыва) обязаны проверять наличие «почты» в ячейке, закрепленной за вверенными им подразделениями. Факт получения «почты» отмечается соответствующей записью в «Журнале регистрации получения почты» Начальники структурных подразделений несут административную ответственность за своевременное получение «почты», а также за ее получение без записи в «Журнале регистрации получения почты» лично и подчиненными им сотрудниками. Порядок разработки положений о службах и должностных инструкций сотрудников должен быть конкретизирован в стандарте предприятия по Системе менеджмента качества СТП «Порядок разработки положений о подразделениях и должностных инструкций сотрудников».

Третий уровень: Процесс управления технологической документацией.
(Рабочие инструкции, Методики, Инструкции по охране труда и технике безопасности)

3.1. Требования к управлению технологической документацией должны быть конкретизированы в отдельном стандарте предприятия по Системе менеджмента качества СТП СМК.

3.1.1. Инструкции по охране труда, действующие в компании, относятся к нормативным актам об охране труда, действующих в его пределах, и являются обязательными для соблюдения работниками соответствующих профессий или при выполнении соответствующих работ. Инструкции по охране труда должны быть разработаны и введены в действие до внедрения нового технологического процесса (начало выполнения работ) или пуска нового оборудования и должны содержать только те требования по охране труда, соблюдение которых обязательно для самих работников.

3.2. Управление конструкторской документацией. Процесс разработки строительных чертежей, являющихся основным техническим документом, по которому производится ремонтные и строительные работы на строительной площадке, принадлежит отделу главного конструктора. Чертежи разрабатываются конструктором в соответствии с требованиями строительных норм и правил (СНиП) и Правил производства и приемки работ, а также дополнительных условий. В отделе должен вестись журнал «Учета выдачи заказов». Чертежи регистрируются в «Книге учета заказов», где им присваиваются номера (указывается номер заказа, номер чертежа, марка), назначается ответственный за их разработку исполнитель, указываются основные габаритные размеры конструкции и требования к антикоррозионной защите.

Четвертый уровень: Процесс управления рабочей документацией
(Записи, протоколы качества, отчеты, рабочая документация и т.д.)

4.1. Документы могут находиться на бумажных и электронных носителях. Управление документацией включает в себя стадии: Разработку документов; согласование и утверждение документов; Идентификация статуса документов; Распределение документов; учет документов;

К рабочей документации необходимо отнести и служебные записки, исходящие из подразделений Процедура движения служебных записок должна фиксироваться в Журнале «Исходящая документация» и передаваться отделом – разработчиком (без участия канцелярии) адресату. При регистрации данного вида документа, ему присваивается номер (порядковый номер исходящей документации подразделения с начала года)/аббревиатура названия подразделения и указывается дата издания. Лицо, ответственное в подразделении – получателе служебной записки за учет документации, фиксирует факт получения документа в Журнале «Входящая документация». Документу присваивается регистрационный номер (порядковый номер входящей документации подразделения с начала года). После регистрации, документ передается непосредственному руководителю для принятия решения/исполнения.

4.2. Порядок документооборота со сторонними организациями

Ответственность за учет и регистрацию процесса оборота документации со сторонними организациями несет заведующая канцелярией компании. При поступлении корреспонденции в компанию, каждому документу присваивается регистрационный номер, указывается дата поступления и регистрируется в «Журнале внешней входящей документации». После регистрации документ предоставляется руководителю УК для резолюции.

После резолюции руководителя УК, зав. канцелярией раскладывает документы в ячейки подразделений (согласно направлению) и фиксирует в «Журнале внешней входящей документации» кому именно направлен данный документ. При отправке документации сторонним организациям, заведующая канцелярией компании регистрирует документ в «Журнале исходящей документации». Необходимо отметить с целью идентификации и прослеживаемости документации, регистрации подлежат все документы во всех структурных подразделениях компании. Руководители структурных подразделений несут ответственность за своевременную регистрацию всей документации входящей и исходящей из подразделения.

5. Заключение

Предложенная многоуровневая классификация производственных процессов и научно-методический подход формирования внутренних транзакций, таких как документирование управленческой деятельности, в рамках построения профессиональных стандартов компании, основаны на принципах системы менеджмента качества, определенных в МС. Приоритетность предложенного научного направления заключается в построении системы бизнес-процессов компании и управления этими бизнес-процессами для достижения максимальной эффективности деятельности, снижение издержек производства, повышения качества производства. Позволит компании, любого уровня сложности, построить систему эффективного управления каждым бизнес-процессом, увязать отдельные подпроцессы в единую систему и встроить в эту систему, в рамках одной компании, существование бизнес-процессов самого разного уровня зрелости, что и будет определяющим фактором, как основа построения профстандартов. Предлагаемая методика и научный подход позволяют подготовить компанию к сертификации системы менеджмента качества на соответствие требованиям стандарта МС ISO 9001:2015г. И могут быть применены в интегрированных компаниях, в рамках оптимизации внутренних транзакций, охватывающих важнейшие аспекты менеджмента.

Литература

- Варламова, 2017** – Варламова Л.Н. Стандартизация как элемент методической базы информационно-документационного обеспечения управления. *Вестник РГГУ. Серия «Документоведение и архивоведение. Информатика. Защита информации и информационная безопасность»*. 2017, 3(9): 9-17.
- Герасимова и др., 2017** – Герасимова Е.Б. и др. Идентификация структуры документов по стандартизации: документы по стандартизации на множестве состояний функционирования. *Вестник ТГТУ*. 2017, 4: 617-625.
- Герасимова и др., 2017** – Герасимова Е.Б. и др. Открытость процедур проектирования документов по стандартизации. *Вестник ТГТУ*. 2017, 3: 402-411.
- Дейнега, Куракова, 2017** – Дейнега В.Н., Куракова С.В. Особенности разработки и применения внутренних аудиторских стандартов в связи с переходом на МСА. *Научный вестник ЮИМ*. 2017, 4: 40-44.
- Кабанец** – Кабанец А. Документирование бизнес-процессов с применением системы Бизнес-инженер. *Бизнес-инжиниринговые технологии. Управленческое консультирование и обучение* [Электронный ресурс]. URL: <http://www.betec.ru/index.php?id=6&sid=140>
- Ковалев, Кавалев, а** – Ковалев С.М., Кавалев В.М. Выбор бизнес-процессов для оптимизации. *Бизнес-инжиниринговые технологии. Управленческое консультирование и обучение* [Электронный ресурс]. URL: <http://www.betec.ru/index.php?id=06&sid=38>
- Ковалев, Кавалев, b** – Ковалев С.М., Кавалев В.М. Современные методологии и стандарты описания бизнес-процессов: преимущества, недостатки и области применения. *Бизнес-инжиниринговые технологии. Управленческое консультирование и обучение* [Электронный ресурс]. URL: <http://www.betec.ru/index.php?id=06&sid=104>
- Риб, Кремлева** – Риб С.И., Кремлева И.В. Различные подходы к выделению и описанию бизнес-процессов. *Бизнес-инжиниринговые технологии. Управленческое консультирование и обучение* [Электронный ресурс]. URL: <http://www.betec.ru/index.php?id=06&sid=50>
- Скрипко, 2011** – Скрипко Л.Е. Процессный подход в управлении качеством: учебное пособие. СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2011: 105.
- Репин, Елиферов, 2005** – Репин В., Елиферов В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов. Изд-во РИА «Стандарты и качество», 2005: 319.
- Федюкин, 2018** – Федюкин В.К. Управление качеством производственных процессов: учебное пособие. М.: КНОРУС, 2018: 230.
- Хаммер, Чампи, 1999** – Хаммер М., Чампи Д. Реинжиниринг корпорации. Манифест революции в бизнесе. СПб.: Изд-во СПбГУ, 1999: 327.
- Харрингтон, 2007** – Харрингтон Дж. Совершенство управления процессами. М.: Изд-во РИА «Стандарты и качество», 2007: 192.
- Харрингтон, 2000** – Харрингтон Дж. Оптимизация бизнес-процессов. Документирование, анализ, управление, оптимизация. СПб.: Б-Микро, 2000: 320.

Широкова, 2005 – Широкова Г.В. Управление организационными изменениями. СПб.: Изд. дом С.-Петербур. гос. ун-та. 2005: 432.

Шнайдер, Агуреева, 2014 – Шнайдер О.В., Агуреева Т.П. Система внутреннего аудита качества и её влияние на прибыль предприятия. *Карельский научный журнал*. 2014, 3(8): 11.

References

Deinega, Kurakova, 2017 – Deinega V.N., Kurakova S.V. (2017). Osobennosti razrabotki i primeneniya vnutrennikh auditorских standartov v svyazi s perekhodom na MSA [Features of the development and application of internal audit standards in connection with the transition to the ISA]. *Nauchnyi vestnik YuIM*, 4: 40-44. [in Russian]

Fedyukin, 2018 – Fedyukin V.K. (2018). Upravlenie kachestvom proizvodstvennykh protsessov: uchebnoe posobie [Quality management of production processes: a training manual]. M.: KNORUS: 230. [in Russian]

Gerasimova i dr., 2017 – Gerasimova E.B. i dr. (2017). Identifikatsiya struktury dokumentov po standartizatsii: dokumenty po standartizatsii na mnozhestve sostoyanii funktsionirovaniya [Standardization as an element of the methodological base of information and documentation management]. *Vestnik TGTU*, 4: 617-625. [in Russian]

Gerasimova i dr., 2017 – Gerasimova E.B. i dr. (2017). Otkrytost' protsedur proektirovaniya dokumentov po standartizatsii [Openness of the procedures for designing documents for standardization]. *Vestnik TGTU*, 3: 402-411. [in Russian]

Kabanets – Kabanets A. Dokumentirovanie biznes-protsessov s primeneniem sistemy Biznes-inzhener [Documenting business processes using the Business Engineer system]. *Biznes-inzhiniringovye tekhnologii. Upravlencheskoe konsul'tirovanie i obuchenie [Elektronnyi resurs]*. URL: <http://www.betec.ru/index.php?id=6&sid=140> [in Russian]

Khammer, Champi, 1999 – Khammer M., Champi D. (1999). Reinzhiniring korporatsii. Manifest revolyutsii v biznese [Corporation Reengineering. The manifesto of the revolution in business]. SPb.: Izd-vo SPbGU: 327. [in Russian]

Kharrington, 2000 – Kharrington Dzh. (2000). Optimizatsiya biznes-protsessov. Dokumentirovanie, analiz, upravlenie, optimizatsiya [Optimization of business processes. Documentation, analysis, management, optimization]. SPb.: B-Mikro: 320. [in Russian]

Kharrington, 2007 – Kharrington Dzh. (2007). Sovershenstvo upravleniya protsessami [The perfection of the process control]. M.: Izd-vo RIA «Standarty i kachestvo»: 192. [in Russian]

Kovalev, Kavalev, a – Kovalev S.M., Kavalev V.M. Vybore biznes-protsessov dlya optimizatsii. *Biznes-inzhiniringovye tekhnologii [The choice of business processes for optimization]. Upravlencheskoe konsul'tirovanie i obuchenie [Elektronnyi resurs]*. URL: <http://www.betec.ru/index.php?id=06&sid=38> [in Russian]

Kovalev, Kavalev, b – Kovalev S.M., Kavalev V.M. Sovremennye metodologii i standarty opisaniya biznes-protsessov: preimushchestva, nedostatki i oblasti primeneniya [Modern methodologies and standards for describing business processes: advantages, disadvantages and areas of application]. *Biznes-inzhiniringovye tekhnologii. Upravlencheskoe konsul'tirovanie i obuchenie [Elektronnyi resurs]*. URL: <http://www.betec.ru/index.php?id=06&sid=104> [in Russian]

Repin, Eliferov, 2005 – Repin V., Eliferov V. (2005). Protsessnyi podkhod k upravleniyu. Modelirovanie biznes-protsessov [The process approach to management. Modeling business processes]. Izd-vo RIA «Standarty i kachestvo»: 319. [in Russian]

Rib, Kremleva – Rib S.I., Kremleva I.V. Razlichnye podkhody k vydeleniyu i opisaniyu biznes-protsessov [Different approaches to the identification and description of business processes]. *Biznes-inzhiniringovye tekhnologii. Upravlencheskoe konsul'tirovanie i obuchenie [Elektronnyi resurs]*. URL: <http://www.betec.ru/index.php?id=06&sid=50>

Shirokova, 2005 – Shirokova G.V. (2005). Upravlenie organizatsionnymi izmeneniyami [The management of organizational change]. SPb.: Izd. dom S.-Peterb. gos. un-ta.: 432. [in Russian]

Shnaider, Agureeva, 2014 – Shnaider O.V., Agureeva T.P. (2014). Sistema vnutrennego audita kachestva i ee vliyanie na pribyl' predpriyatiya [The system of internal audit of quality and its impact on the profit of the enterprise]. *Karel'skii nauchnyi zhurnal*, 3(8): 11. [in Russian]

Skripko, 2011 – Skripko L.E. (2011). Protsessnyi podkhod v upravlenii kachestvom: uchebnoe posobie [The process approach to quality management: a training manual]. SPb.: Izd-vo SPbGUEF: 105. [in Russian]

Varlamova, 2017 – Varlamova L.N. (2017). Standartizatsiya kak element metodicheskoi bazy informatsionno-dokumentatsionnogo obespecheniya upravleniya [Standardization as an element of the methodological base of information and documentation management]. *Vestnik RGGU. Seriya «Dokumentovedenie i arkhivovedenie. Informatika. Zashchita informatsii i informatsionnaya bezopasnost'»*, 3(9): 9-17. [in Russian]

УДК 658.5

Методический подход документирования внутренних транзакций: как практический инструмент построения профстандартов в рамках ISO 9001: 2015

Валентина Никитична Ращупкина ^{а, *}, Валерий Иванович Братчун ^а

^а Донбасская национальная академия строительства и архитектуры, ДНР

Аннотация. В статье обобщены исследования авторов в сфере образования новых сфер и правовых форм бизнеса, внедрения международной системы качества (МСК) в технологические и экономические бизнес-системы, выявлено неэффективность существующей системы функционального подхода к управлению бизнесом. Переход на МСК, жесткая централизация управления, сложная иерархия подразделений в «Функциональной» структуре компаний, где подавляющей частью операций, являются внутренними транзакциями, относящимися к поддержанию внутреннего функционирования, и не имеют отношения к наиболее значимым факторам, заложенным в МСК, меняет сущность и требования работодателей, предопределяет появление новых научных подходов. При наличии большого многообразия производственных процессов и количества работ, в теоретическом плане научный интерес представляет исследование управления бизнес-процессами во взаимосвязи с системой менеджмента качества в компаниях включающих полные технологические переделы до выхода продукции/выполнение работ, оказания услуг. В этой связи, представлена теория многоуровневой классификации производственных процессов, предложен научно-методический подход, регламентирующий внутреннюю транзакцию, в рамках построения профессиональных стандартов, таких как документирование управленческой деятельности компании, с момента создания локально-нормативных и операционных документов их использования, отправки пользователю или передачи в архив. Это позволит компаниям, любого уровня и технологической сложности, увязать отдельные процессы в единую систему и встроить в эту систему, в рамках одной компании, существование бизнес-процессов самого разного уровня зрелости. Предложенный научный подход и является определяющим фактором, позволяющим подготовить компанию к сертификации системы менеджмента качества на соответствие требованиям стандарта МС ISO 9001: 2015 г.

Ключевые слова: интегрированная бизнес – система, международная система качества, оптимизация внутренняя функциональных транзакций, многоуровневая классификация производственных процессов.

* Корреспондирующий автор

Адреса электронной почты: vn953@mail.ru (В.Н. Ращупкина), bratv09@yandex.ua (В.И. Братчун)