

Шалаев И. А.

ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ИННОВАЦИОННЫХ ХОЗЯЙСТВУЮЩИХ СУБЪЕКТОВ

Шалаев Илья Андреевич

кандидат экономических наук, доцент
Среднерусский институт управления – филиал РАНХиГС;
РФ, 302028, г. Орел, ул. Октябрьская, д. 12
e-mail: viper18111988@yandex.ru

Shalaev Ilya A.

Candidate of Economic Sciences, Associated Professor
Central Russian Institute of Management – Branch of RANEPA;
12 Oktyabrskaya Street, Orel 302028, Russian Federation
e-mail: viper18111988@yandex.ru

При эффективном функционировании системы менеджмента качества предприятия затраты на производство или оказание услуги оптимальны, риски минимальны, удовлетворённость потребителей высокая, а значит и высокая конкурентоспособность инновационных хозяйствующих субъектов. Целью проведённого исследования является изучение проблемы формирования системы управления качеством для повышения конкурентоспособности инновационных хозяйствующих субъектов. Материалы и методы, используемые в исследовании: административные (организационно-распорядительные), экономические и социально-психологические. В результате проведён анализ научно-методических подходов к управлению конкурентоспособностью и качеством инновационных хозяйствующих субъектов в рамках теории конкуренции и инноваций. Выявлены ключевые аспекты для установления критериев оценки системы менеджмента качества. Уделено особое внимание кадровому обеспечению, которое является частью управления, и применению основных моделей оценки эффективности инновационных хозяйствующих субъектов. Описана схема совокупности взаимодействующих процессов системы менеджмента качества. Изучен зарубежный опыт внедрения в работу аппарата процессного подхода, предлагаемого стандартом ISO в рамках системы менеджмента качества, обеспечивающим процесс постоянного самосовершенствования институтов.

When quality management system of the enterprise functions effectively, the costs of production or provision of services are optimal, the risks are minimal, and satisfaction of consumers is high, and hence competitiveness of innovative economic entities is high. The purpose of the research is to study the problem of formation of quality management system to increase competitiveness of innovative economic entities. Materials and methods used in the study: administrative (organizational and administrative), economic and socio-psychological. As a result, analysis of scientific and methodological approaches to competitiveness and quality of innovative economic entities management in the framework of the theory of competition and innovation was carried out. The key aspects of establishing criteria to evaluate quality management system are identified. Special attention is paid to staffing, which is a part of management and application of basic models for evaluating the effectiveness of innovative business entities. The scheme of the totality of interacting processes of quality management system is described. Foreign experience of introduction of process approach proposed by the ISO standard into the work of the apparatus within the framework of quality management system, which ensures the process of continuous self-improvement of institutions, was studied.

Ключевые слова: инновационные предприятия, жизненный цикл, конкурентоспособность, процессы управления, управление качеством, хозяйствующие субъекты.

Keywords: innovative enterprises, life cycle, competitiveness, management processes, quality management, business entities.

Шалаев И. А. Формирование системы управления качеством для повышения конкурентоспособности инновационных хозяйствующих субъектов // Экономическая среда. – 2022. – № 4 (42). – С. 60-68. – <http://dx.doi.org/10.36683/2306-1758/2022-4-42/60-68>.

Shalaev I. A. Formation of quality management system to increase competitiveness of innovative economic entities. *Economic environment*. 2022; 4 (42): 60-68. (In Russ.). – <http://dx.doi.org/10.36683/2306-1758/2022-4-42/60-68>.

Введение

Система управления качеством в широком понимании предполагает процесс воздействия субъекта на объект (человека, группу людей, технологический процесс, предприятие). Управление предприятием подразумевает взаимодействие сотрудников для выполнения целей, стоящих перед организацией и его работниками, также включает планирование, организацию, контроль и регулирование процессов исполнения работ.

Предприятие должно у себя сформировать систему управления качеством, которая позволит обеспечить высокую эффективность работы, устойчивое положение на рынке и высокую конкурентоспособность. В условиях конкуренции предприятие должно самостоятельно

принимать многие решения, тем более инновационные: оно самостоятельно формирует цели и задачи, разрабатывает стратегию развития и находит все необходимые для их развития средства, нанимает персонал, покупает оборудование [14]. Таким образом, предприятие принимает все черты самостоятельности, которые характерны для работы в условиях рынка. В связи с этим возникает острая необходимость проведения исследования в рамках изучения проблемы формирования системы управления качеством для повышения конкурентоспособности инновационных хозяйствующих субъектов.

Методы исследования

При проведении исследования использовались практические средства и методы реализации процессов управления совместно с воздействием на объекты управления с целью достижения определённой цели в области качества с акцентом на инновационные. В основном упор был сделан на применение преимущественно административных (организационно-распорядительных), экономических и социально-психологических методов при формировании системы управления качеством для повышения конкурентоспособности инновационных хозяйствующих субъектов.

Исследование, результаты и обсуждение

В сложившейся современной экономической ситуации эффективное управление предприятием является залогом его стабильности и гарантом его устойчивого роста и развития. Повышение эффективности управления направлено, прежде всего, на увеличение степени восприимчивости предприятия к быстро меняющимся условиям рынка. Основной задачей управления выступает определение наиболее результативных методов достижения целей предприятия путем влияния на объекты управления, а также определения взаимовлияния на них различных внешних и внутренних факторов. Именно поэтому вопросам исследования сущности системы управления предприятием посвящено множество научных и практических исследований как в отечественной, так и в зарубежной науке [17; 18].

В условиях конкуренции предприятие должно самостоятельно принимать многие решения: оно самостоятельно формирует цели и задачи, разрабатывает стратегию развития и находит все необходимые для их развития средства, нанимает персонал, покупает оборудование. Таким образом, предприятие принимает все черты самостоятельности, которые характерны для работы в условиях рынка. В ходе проведённого исследования особенностью от ранее существующих явилось определение значимости процесса формирования системы управления качеством для повышения конкурентоспособности отдельных инновационных хозяйствующих субъектов.

Предприятие должно у себя сформировать систему управления, которая позволит обеспечить высокую эффективность работы, устойчивое положение на рынке и высокую конкурентоспособность. Таким образом, система управления в широком понимании предполагает процесс воздействия субъекта на объект (человека, группу людей, технологический процесс, предприятие). Управление предприятием подразумевает взаимодействие сотрудников для выполнения целей, стоящих перед организацией и его работниками, также включает планирование, организацию, контроль и регулирование процессов исполнения работ. На способность инновационного предприятия адаптироваться к изменениям внешней среды оказывает влияние то, как организовано предприятие, как построена структура управления качеством. Плюсы линейной организационной структуры: простой контроль; простые коммуникации; четкое разграничение зоны ответственности [4; 12]. Минусы линейно-функциональной организационной структуры: сложности в осуществлении контроля; сложности в вертикальной коммуникации. Анализ существующих факторов управления качеством инновационным предприятием позволяет сделать вывод, что для предприятий малого бизнеса наиболее применима линейно-функциональная структура, так как она позволяет организовать управление по функциональному критерию, тем самым разгрузив руководителя, сохранив при этом быстроту коммуникации и оперативность принятия новых управленческих решений, что необходимо предприя-

тиям малого бизнеса. Каждый сотрудник задействован в выполнении конкретного вида деятельности и тесно сотрудничает со специалистами схожих профилей, при этом сохраняется линейная структура управления с простотой контроля, коммуникаций и четким разграничением зон ответственности сотрудников инновационного предприятия. При этом сохраняется высокая значимость руководителя, принимающего основные управленческие решения, и весь контроль инновационного предприятия закрепляется за одним человеком, что весьма характерно для малых предприятий [5].

Для более чёткого понимания проблемы наглядно отразим петлю качества, которая включает в себя несколько стадий жизненного цикла инновационной продукции, каждая из которых влияет на качество (рисунок 1).



Источник: составлено с использованием источника [1]

Рисунок 1 – Петля качества

Внедрение системы менеджмента качества (СМК) – это, прежде всего, поиск решений, которые позволяют обеспечить командную работу всех подразделений на всех уровнях. Это и упорядочение информационных потоков, и чёткое перераспределение полномочий и ответственности во всех структурных подразделениях, и изменение сознания работников, их взглядов на организацию и выполнение своих должностных обязанностей, на своё место с точки зрения общих целей инновационного хозяйствующего субъекта, формирование новых отношений в хозяйствующем субъекте и приобретения новых навыков. Как следствие, инновационный хозяйствующий субъект не только сокращает затраты рабочего времени через оптимизацию процессов, но и максимально учитывает потребности населения, обеспечивает прозрачность принятия управленческих решений и улучшает их качество.

Система менеджмента качества предусматривает постоянное измерение уровня удовлетворения потребителей, механизм которого направлен на построение обратной связи и анализ полученных данных, пересмотра процессов системы и их дальнейшее совершенствование. Система менеджмента качества выступает, с одной стороны, ресурсом для самооценки, а с другой – инструментом поддержки процесса развития гражданского общества.

Остановимся на подробном изучении организационных аспектов внедрения системы менеджмента качества в инновационном хозяйствующем субъекте. С точки зрения инновационного хозяйствующего субъекта внедрение системы менеджмента качества позволит увеличить управляемость и гибкость управления, упростить внесение изменений и усовершенствований в его работу. Наличие описаний взаимосогласованных межфункциональных процессов делает значительно проще анализ деятельности, определение изменений, которые должны

быть выполнены для достижения определённых результатов, внедрение этих изменений [11].

Выделяют три главных аспекта установления критериями оценки систем менеджмента качества инновационного хозяйствующего субъекта, а именно: установление критериев оценки стандартов – определение стандарта деятельности, которого должна достичь эффективная в своей работе организация; установление критериев оценки результатов – сравнение деятельности ряда модернизируемых организаций, обеспечивающих схожие услуги; установление критериев оценивания процессов – производства внутри группы организаций детального определения процессов, которые дают определённый результат с целью выяснения причин различий в деятельности и заимствование лучшего опыта [3].

Исходя из этого, и перечень выпускаемой инновационной продукции или услуги, и критерии, и стандарты, и регламенты предоставления должны быть для них едиными. В противном случае определение эффективности деятельности инновационного хозяйствующего субъекта теряет смысл: каждый может установить следующие параметры или критерии, при которых показатели эффективности деятельности организации будут самыми высокими, а результат – формальное соблюдение процедуры. При этом определить, какой же из инновационного хозяйствующего субъекта работает эффективнее, становится вообще не возможным.

Ведение документации системы менеджмента качества на всех её этапах предусматривает достаточно большое количество бумажных материалов (политику и цели в области качества; руководство по качеству; документированные процедуры; рабочие инструкции; формы; планы по качеству; технические условия; действующую документацию; записи), и их минимизация и приспособление к действующей системе позволят не погрузиться в «бумаготворчество». Найти положительные, рациональные моменты в обеих системах (существующей и системы менеджмента качества) и эффективно совместить их – это задача, стоящая перед управленцами на данном этапе.

В ходе внедрения системы менеджмента качества в работу инновационного хозяйствующего субъекта необходимо решить такие вопросы, как:

- нужно, чтобы введение системы менеджмента качества определялось не только в получении определённого сертификата качества, а также в улучшении управления организацией;
- повлиять на менталитет работников и руководителей организаций с целью изменить их отношение к новым инициативам с помощью регулярно проводимых тренингов;
- усовершенствовать нормативно-правовое обеспечение внедрения системы менеджмента качества в инновационном хозяйствующем субъекте;
- ввести постоянно действующие семинары-тренинги для руководителей и специалистов инновационного хозяйствующего субъекта, которые занимаются внедрением системы менеджмента качества в своей деятельности с целью оперативного решения насущных проблем, возникающих в процессе введения системы менеджмента качества; активизировать работу курса «системы менеджмента качества инновационных хозяйствующих субъектов» в центрах повышения квалификации.

Кадровое обеспечение является частью управления, и к нему вполне возможно применить три основные модели оценки эффективности инновационного хозяйствующего субъекта.

Так выделяют: 1) экономичность (правильность использования модернизируемых фондов при данном уровне эффективности); 2) эффективность (количество инновационной продукции или предоставленных услуг и затрат на их создание для достижения определённого результата); 3) результативность (степень соответствия достигнутых результатов поставленной цели).

Хотя вполне уместно обратить внимание на то, что оценка управления, а соответственно и кадрового обеспечения, учитывая то, что оно имеет дело с социальным ресурсом – человеком, должна учитывать социальные, политические, психологические, морально-этические и другие характеристики [13].

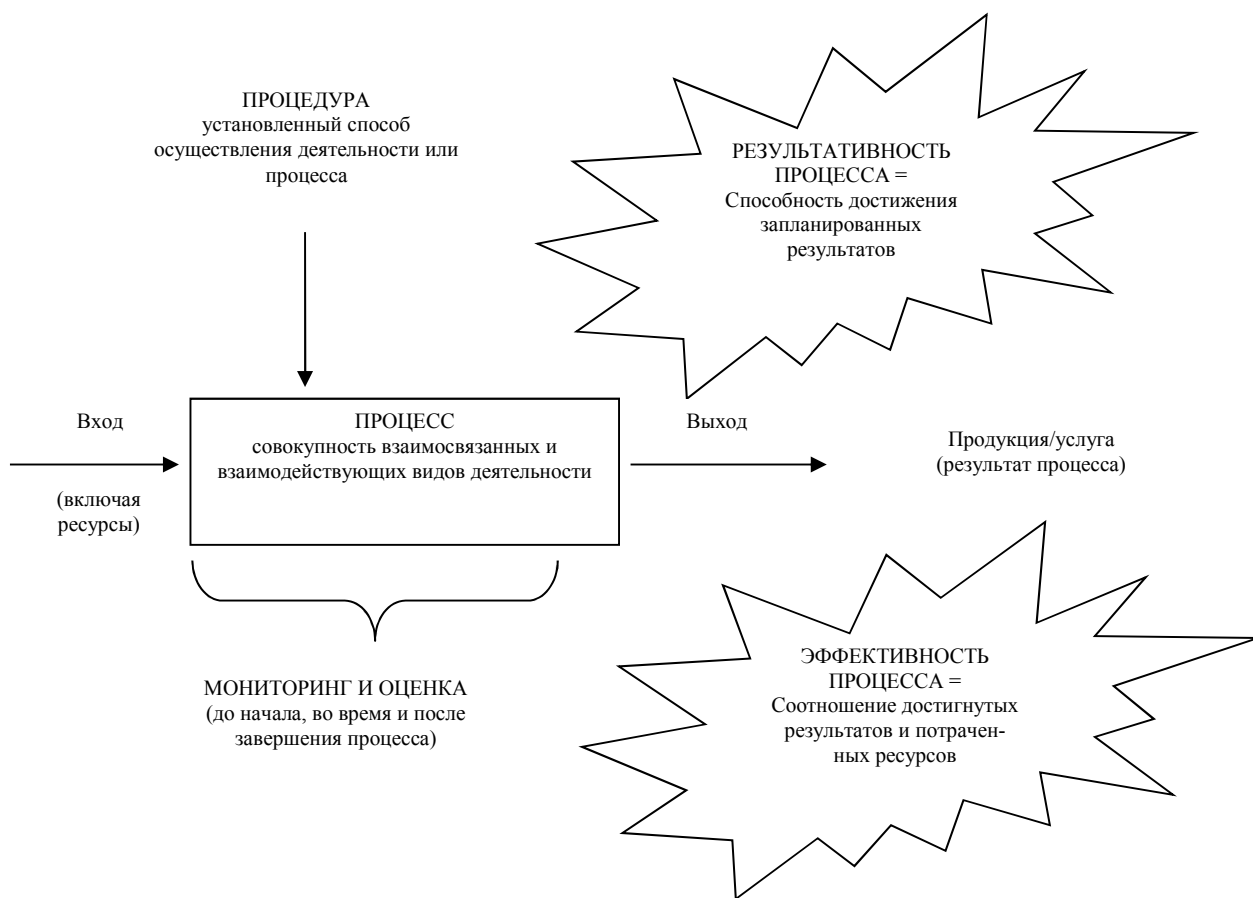
В соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001:2008 руководители инновационного предприятия должны установить, надлежащим образом описать в документах, внедрить и непрерывно совершенствовать систему менеджмента качества и её эффективность. Руководитель инновационного предприятия должен нести полную ответственность

за качество выпускаемой продукции или услуги, поскольку основной целью их существования является удовлетворение потребностей клиентов.

Внедрение системы менеджмента качества в инновационных хозяйствующих субъектах способствует положительным изменениям, которые ощутимы как для работников, так и для заказчиков продукции или (потребителей) услуг после внедрения данной системы. Выделим следующие преимущества инновационных хозяйствующих субъектов, где внедрена система менеджмента качества: 1. Повышение качества продукции или услуг для потребителей. 2. Уменьшение неэффективных расходов. 3. Повышение прозрачности деятельности. 4. Уменьшение количества ошибок. 5. Улучшение гибкости и управляемости организации. 6. Уменьшение количества внутренних конфликтов. 7. Улучшение имиджа учреждения. 8. Создание основы для сохранения и передачи организационных знаний [8; 10].

Согласно требованиям ISO 9001 система менеджмента качества для инновационных хозяйствующих субъектов должна быть представлена в виде совокупности взаимодействующих процессов, которые обеспечивают стабильное предоставление потребителям услуг надлежащего качества. При этом к реализации процесса могут привлекаться различные структурные подразделения, работающие с целью достижения общей цели. Такой процесс определяет порядок деятельности всех этих подразделений и взаимодействия между ними для достижения этой цели. Поэтому подход к определению и построению процессов отличается от традиционного управления через организационную структуру и положения о структурных подразделениях, когда основное внимание сосредотачивается на работе внутри подразделения, а меньше внимания уделяется организации взаимодействия между ними [16].

Блок-схема совокупности взаимодействующих процессов системы менеджмента качества схематично изображена на рисунке 2.



Источник: составлено с использованием источника [10]

Рисунок 2 – Блок-схема совокупности взаимодействующих процессов системы менеджмента качества инновационных хозяйствующих субъектов

Перечень процессов должен обсуждаться и утверждаться высшим руководством, при этом ему надо быть готовыми к тому, что при разработке системы менеджмента качества этот перечень будет неоднократно изменяться и уточняться.

В соответствии с IWA 4: 2010 «Системы управления качеством. Руководство по применению ISO 9001:2008» подразумевает, что в инновационных хозяйствующих субъектах система включает в себя типовые процессы управления качеством, в частности три группы процессов управления качеством: процессы управления, оперативные и вспомогательные процессы (рисунок 3).



Источник: составлено с использованием источника [13]

Рисунок 3 – Типовые процессы управления качеством в инновационных хозяйствующих субъектах

После определения процессов необходимо назначить их владельцев – руководителей, ответственных за функционирование, мониторинг и анализ процесса. В основном это заместители руководителя, начальники управлений или департаментов, непосредственно подчинённых руководителю. Для лучшего понимания процессов целесообразно разработать матрицу взаимосвязи между структурными подразделениями и процессами (матрица ответственности), в которой будет указано, какие подразделения будут участвовать в реализации каждого процесса. При дальнейшем пересмотре положений о структурных подразделениях, а также должностных инструкций персонала необходимо отразить в них обязанности и ответственность за функционирование процессов системы менеджмента качества в соответствии с матрицей ответственности.

Каждую услугу можно описать в категориях стандарта. Стандарты услуг должны устанавливать минимальные требования относительно того, каким образом осуществляется выпуск продукции, предоставляется та или иная услуга, учитывать критерии оценки услуги. Внедрение стандартов в инновационных хозяйствующих субъектах производится вместе с системой показателей, включая инструментарий измерения степени реализации установленного стандарта [9]. Как указано в IWA 4, для каждой услуги необходимо определить:

1. Кто является заказчиком? (Кто получает услугу?) Это может быть внутренний заказчик в рамках другой сферы деятельности или внешний заказчик, например гражданин, который получает услугу.

2. Каковы основные входы процесса предоставления услуги? (Например, информация, правовые требования, материалы, энергия, человеческие и финансовые ресурсы).

3. Каковы желаемые выходы процесса выпуска продукта или предоставления услуги? (Например, каковы критерии качества продукта или услуги).

4. Какие средства контроля нужны для проверки процесса выпуска продукта или предоставления услуги и / или результатов?

5. Каким должен быть характер взаимодействия подразделений или отдельных должностных лиц в процессе выпуска продукта или предоставления услуги?

Целесообразно во время создания стандартов выпуска продукта или предоставления услуги привлекать потребителей и испытывать с их помощью проекты документов (фокус-группы, опрос и т. п.). Возможно также провести опрос потребителей до и после внедрения стандартов выпуска продукта или предоставления услуги. В дальнейшем желательно применять современные медиа для оценки качества выпускаемой продукции или предоставления услуги и улучшения стандартов.

В то же время процесс внедрения системы управления качеством услуг сопровождается целым рядом проблем, среди которых можно выделить следующие:

- отсутствие унифицированного определения понятий «услуга», «потребитель», «система управления качеством», тем не менее нормативно некоторые понятия закреплены;

- внедрённая система менеджмента качества не поддерживается в состоянии постоянного анализа и совершенствования;

- отсутствие финансирования мероприятий по внедрению системы менеджмента качества услуг;

- отсутствие подготовленных специалистов по вопросам системы менеджмента качества, способных обеспечить разработку соответствующей для этого документации и тому подобное.

Как свидетельствует зарубежный опыт, внедрение в работу аппарата процессного подхода, предлагаемого стандартом ISO в рамках системы менеджмента качества, обеспечивает процесс постоянного самосовершенствования институтов.

Учитывая опыт зарубежных стран, решение вышеуказанных проблем возможно путём:

- определение финансовых ресурсов для обеспечения внедрения системы менеджмента качества (обучение, консультационное сопровождение, сертификационные работы), в том числе путем привлечения средств международных финансовых институтов и программ международной технической помощи;

- стимулирование деятельности в инновационных хозяйствующих субъектах по внедрению системы менеджмента качества путём: проведения всероссийских конкурсов качества среди хозяйствующих субъектов, введение премий, наград или отличий; постоянного освещения в СМИ процесса внедрения системы менеджмента качества в инновационных хозяйствующих субъектах и распространения соответствующего опыта. Наиболее распространённая схема внедрения состоит из таких этапов [6; 15]:

1. Планирование разработки СМК, создание координационного совета по качеству и группы разработки.

2. Определение политики и целей в области качества.

3. Проведение функционального обследования и диагностического аудита на соответствие ISO 9001-2009 с выводами и рекомендациями.
4. Внесение изменений в положения о подразделениях и должностные инструкции.
5. Внесение изменений в организационную структуру в инновационных хозяйствующих субъектах.
6. Составление перечней услуг и процессов.
7. Планирование особенностей документирования СМК.
8. Описание процессов и услуг СМК.
9. Обучение внутренних аудиторов и проведение внутреннего аудита.
10. Критический анализ со стороны высшего руководства.
11. Сертификация.

Решение указанных и других проблемных вопросов позволит эффективно внедрить систему менеджмента качества услуг в инновационных хозяйствующих субъектах в соответствии с требованиями ISO 9001-2001 и обеспечивать ее дальнейшее функционирование [7].

Заключение

Подводя итог вышесказанному, хотелось бы отметить, что в ходе анализа теоретико-методических основ системы управления качеством инновационных хозяйствующих субъектов были изучены общие сведения о системе управления качеством на инновационном предприятии; рассмотрены факторы, влияющие на систему управления качеством на предприятии; рассмотрены организационные аспекты внедрения системы менеджмента качества в инновационных хозяйствующих субъектах. Функционирование и улучшение результативности системы менеджмента качества должны быть основаны на процессном подходе и риск-ориентированном мышлении, что позволяет инновационным хозяйствующим субъектам управлять взаимосвязями и взаимодействиями между процессами СМК таким образом, при котором предотвращаются нежелательные результаты деятельности, периодически оцениваются общие результаты деятельности инновационных хозяйствующих субъектов и возможность их улучшения [2]. Высшее руководство инновационных хозяйствующих субъектов берёт на себя обязательства и несёт ответственность за разработанную Политику в области качества, соблюдение требований стандарта ISO 9001, предъявляемых к СМК для обеспечения качества выпускаемой продукции или предоставляемой услуги. Высшее руководство инновационных хозяйствующих субъектов внедряет и поддерживает систему менеджмента качества в соответствии с областью распространения, документально оформляет свою политику, документированные процедуры в объёме, необходимом для обеспечения качества результатов деятельности, осуществляет управление деятельностью по развитию и совершенствованию СМК и её процессов с целью повышения удовлетворённости потребителей.

Список источников:

1. Бакинова Т. Д. Модель управления качеством, основанная на принципах всеобщего управления качеством / Т. Д. Бакинова, Б. Х. М. Нактанов, А. Б. Харджев // Экономический рост: управление и организация / Редколлегия: С. Б. Болдырева [и др.]. – Элиста: КГУ имени Б.Б. Городовикова, 2022. – С. 139-142.
2. Башкиров А. В. Современные модели, направления и проблемы в организации риск-менеджмента / А. В. Башкиров // Экономика и социум. – 2018. – № 1(44). – С. 1060-1063.
3. Беляева, П. А. Совершенствование системы риск-менеджмента в производственной сфере в условиях цифровой трансформации / П. А. Беляева, А. В. Шевлякова // Экономика, управление, право: актуальные вопросы и развития : сборник статей VI Международной научно-практической конференции, Петрозаводск, 06 мая 2021 года. – Петрозаводск: МЦНП «Новая Наука» (ИП Ивановская Ирина Игоревна), 2021. – С. 57-62.
4. Бурмистрова А. А. Повышение конкурентоспособности промышленных предприятий путем введения инноваций (на примере Орловской области) / А. А. Бурмистрова // Актуальные вопросы современной экономики. – 2017. – № 3. – С. 4-9.
5. Карпова О. И. Современные тенденции финансирования инноваций в аграрном секторе экономики России / О. И. Карпова // Вестник ОрелГИЭТ. – 2022. – № 1(59). – С. 152-159.

6. Килин Д. А. Система менеджмента качества организации как инновационное решение и возможность повышения конкурентоспособности / Д. А. Килин // Молодые ученые в решении актуальных проблем науки : Сборник материалов Всероссийской научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых, Красноярск, 25–26 апреля 2019 года. – Красноярск: ФГОУ ВО «Сибирский государственный университет науки и технологий имени академика М.Ф. Решетнева», 2019. – С. 906-908.
7. Кожанчиков О. И. Инновационная деятельность организаций аграрного сектора экономики Орловской области: ключевые проблемы и пути их решения / О. И. Кожанчиков // Вестник ОрелГИЭТ. – 2022. – № 1(59). – С. 31-39.
8. Кузнецова Л. М. Современные особенности механизма государственной поддержки инновационной деятельности в субъектах Российской Федерации / Л. М. Кузнецова // Вестник ОрелГИЭТ. – 2020. – № 3(53). – С. 99-108.
9. Лукьянчикова Т. Л. Система показателей комплексной оценки формирования инновационной среды регионов / Т. Л. Лукьянчикова // Известия Тульского государственного университета. Экономические и юридические науки. – 2014. – № 5-1. – С. 85-95.
10. Мещеров М. М. Модель управления качеством, основанная на принципах всеобщего управления качеством TQM / М. М. Мещеров // Аллея науки. – 2019. – Т. 1. – № 11(38). – С. 352-356.
11. Развитие системы финансового менеджмента на основе методов и технологий анализа больших данных / Н. В. Парушина, О. В. Попова, Л. И. Проняева [и др.]. – Орел : Среднерусский институт управления – филиал РАНХиГС, 2018. – 284 с.
12. Современные управленческие технологии в деятельности бизнес-структур и органов государственной власти / И. Л. Авдеева, П. И. Ананченкова, Ю. Ф. Аношина [и др.]. – Орел : Среднерусский институт управления – филиал РАНХиГС, 2022. – 360 с.
13. Цзинькэ Ц. Управление качеством предприятий: анализ и модели управления качества / Ц. Цзинькэ, Р. Г. Киматова, Г. А. Кубашева // Социально-экономические явления и процессы. – 2017. – Т. 12. – № 3. – С. 183-192.
14. Шалаев, И. А. Инновации как фактор повышения конкурентоспособности промышленного предприятия в период нестабильности / И. А. Шалаев, Д. А. Черникова, А. А. Ремович // Устойчивое развитие России в период нестабильности: внешние вызовы и перспективы : Материалы XII очной международной научно-практической конференции, Липецк, 26 апреля 2018 года. – Липецк: ФГБОУ ВО «Елецкий государственный университет им. И.А. Бунина», 2018. – С. 333-339.
15. Шалаев И. А. Анализ российской практики информационного обеспечения инновационной деятельности финансово-кредитных организаций в области облачных технологий / И. А. Шалаев // Международная экономика. – 2021. – № 3. – С. 219-231.
16. Шалаев И. А. Оценка экономической устойчивости в системе эффективного стратегического развития региона в условиях меняющейся инновационной среды / И. А. Шалаев // Вестник КрасГАУ. – 2014. – № 10(97). – С. 20-24.
17. Bagodi V. A study of performance measures and quality management system in small and medium enterprises in India / V. Bagodi, S. Thimmappa Venkatesh, D. Sinha // Benchmarking. – 2020. – DOI 10.1108/BIJ-08-2020-0444.
18. The perspective of quality management system development in the era of industry 4.0 / T. Salimova, N. Vatolkina, V. I. Makolov, N. Anikina // Humanities and Social Sciences Reviews. – 2020. – Vol. 8. – No 4. – P. 483-495. – DOI 10.18510/hssr.2020.8447.

Статья поступила 20.11.2022 г.